

Het dagelijks bestuur van de Veiligheids-en Gezondheidsregio Gelderland-Midden,
gelet op artikel 13, eerste lid, van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg,
voorts gelet op artikel 33b, van de Wet gemeenschappelijke regelingen,
besluit in te trekken:
de Klachtenregeling Zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2017,
en vast te stellen de navolgende klachtenregeling:

Klachtenregeling Zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2021

Hoofdstuk 1

Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsbepalingen

Ambtelijke organisatie:	de uitvoerende dienst als bedoeld in art. 28 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2015;
Bestuur:	het dagelijks bestuur van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden, zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1 van de Wkkgz;
Cliënt:	een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
Directie:	de directie als bedoeld in artikel 28 van de gemeenschappelijke regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2015;
Directeur:	de directeur publieke gezondheid van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden;
Geschillencommissie Ambulancezorg:	de instantie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz en die de zorgklachten, de AGM betreffende in behandeling neemt;
Geschillencommissie Publieke Gezondheid:	de instantie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz en die de zorgklachten in behandeling neemt, uitgezonderd klachten die betrekking hebben op de AGM;
Klager:	de persoon die een klacht heeft ingediend;
Klachtenfunctionaris:	één of meer door de directeur aangewezen personen als bedoeld in artikel 15 van de Wkkgz;

Medewerker:	een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden of de Stichting Publieke Gezondheid; onder medewerker wordt ook begrepen stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in het kader van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden of de Stichting Publieke Gezondheid werkzaamheden verrichten;
Nabestaande:	de persoon als bedoeld in artikel 1 van de Wkkgz;
AGM:	Ambulancezorg Gelderland-Midden;
Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden :	het openbaar lichaam als bedoeld in art. 1 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2015;
Wkkgz:	Wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 De zorgverlener/medewerker en diens leidinggevende

1. VGGM stelt degene die ontevreden is over de gedragingen of handelwijze van een medewerker in de gelegenheid om diens onvrede met deze medewerker of zijn leidinggevende te bespreken.
2. Indien aan de onvrede niet naar wens van de cliënt kan worden tegemoet gekomen, wordt cliënt gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht als bedoeld in artikel 3 van deze regeling.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan worden ingediend:
 - a. door de cliënt;
 - b. door een nabestaande van een overleden cliënt;
 - c. door een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Indien namens een cliënt wordt geklaagd is een schriftelijke machtiging van de cliënt noodzakelijk.
3. Een klacht over de weigering om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen kan door die persoon worden ingediend.
4. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij VGGM.
Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een feitelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan. De hieraan verbonden kosten komen voor rekening van degene die de bijstand heeft ingeroepen.

6. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. hetgeen waarover wordt geklaagd meer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden tenzij de aard van de klacht zich hiertegen verzet;
 - b. de klacht anoniem is ingediend;
 - c. een eerdere klacht over dezelfde gedraging al conform dit reglement is behandeld.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 5 Klachtenfunctionaris

1. Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris kan klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris zal als gevolg van zijn werkzaamheden geen nadelige gevolgen ondervinden voor zijn rechtspositie.

Artikel 6 Behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris analyseert de klacht en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan de klager.
2. De klachtenfunctionaris informeert de betrokkene(n) over de ingediende klacht en vraagt om een reactie op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris kan een gesprek tussen klager en betrokkene(n) organiseren. De klachtenfunctionaris is bij dit gesprek aanwezig.

Artikel 7 Beoordeling klacht

1. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht krijgt de klager een schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven:
 - a. tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
 - b. welke beslissingen er naar aanleiding van de klacht zijn genomen;
 - c. binnen welke termijn verbetermaatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
2. De in het eerste lid genoemde termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager in de gelegenheid wordt gesteld de klacht te verduidelijken, tot de dag waarop de duidelijkheid is verschaft.
3. Indien de termijn als genoemd in het eerste lid ontoereikend is voor het geven van een oordeel over de klacht kan deze met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van deze verlenging stelt de klachtenfunctionaris klager en degene jegens wie een klacht is ingediend tijdig in kennis.

Artikel 8 Registratie

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de ontvangen en behandelde klachten. Hierbij wordt ten minste het aantal en de aard van de behandelde klachten omschreven, alsmede de strekking van de oordelen en aanbevelingen.
2. De klachtenfunctionaris brengt de registratie jaarlijks ter kennis aan de directie van VGGM.

Artikel 9 Geheimhouding

1. Een ieder die in welke hoedanigheid dan ook is betrokken bij een klacht is gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hem in dat kader bekend wordt of is geworden.
2. De geheimhoudingsverplichting duurt onverminderd voort nadat de behandeling van de klacht is afgerond.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 10 Geschilleninstantie

Met inachtneming van artikel 21 van de Wkkgz kan een geschil met VGGM door klager worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Ambulancezorg respectievelijk de Geschillencommissie Publieke gezondheid indien:

- a. is gehandeld in strijd met de bepalingen van dit klachtenreglement;
- b. de mededeling als bedoeld in artikel 6 van het reglement de klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van VGGM in het kader van de zorgverlening bij VGGM indient.

Artikel 11 Doorzendplicht / gezamenlijke afhandeling

1. Klachten die ten onrechte bij VGGM als zorgaanbieder zijn ingediend, worden door de klachtenfunctionaris, overgedragen aan de daarvoor verantwoordelijke zorgaanbieder, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
2. VGGM handelt een klacht die tevens betrekking heeft op zorg die wordt verleend door een andere zorgaanbieder en klager ook daar een klacht heeft ingediend, gecombineerd af tenzij klager daartegen desgevraagd bezwaar maakt.

Artikel 12 slotbepalingen

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2021'.
2. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021.

Aldus besloten door het dagelijks bestuur Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden op

De voorzitter,

De secretaris,

Anton Slofstra

TOELICHTING

Algemeen

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) is een hulpverleningsorganisatie voor Brandweer en Volksgezondheid (Ambulancehulpverlening en Gemeentelijke Gezondheids Dienst). VGGM streeft er naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te leveren. Toch kan het gebeuren dat deze dienstverlening tot ontevredenheid leidt of tot een klacht of een signaal van onvrede. In dat geval zullen wij ons inspannen om de klacht zo goed mogelijk te behandelen.

De klachtbehandeling voor onze organisatie is in diverse wetten geregeld. VGGM verleent gezondheidszorg als bedoeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) én is een bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zodat ook de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb (Klachtbehandeling) van toepassing zijn.

De Wkkgz verplicht de zorgaanbieder tot het treffen van een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten die voldoet aan het bepaalde in deze wet. De voorliggende klachtenregeling ziet uitdrukkelijk op zorgklachten als bedoeld in de Wkkgz. Zorg betreft alle dienstverlening/werkzaamheden van de sector Publieke Gezondheid.

Klachten die niet specifiek betrekking hebben op de verleende zorg, zoals bijvoorbeeld klachten betreffende de brandweer, worden behandeld conform de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Awb. Dit is nader uitgewerkt in de "Klachtenregeling niet-zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2021".

ARTIKELSGEWIJS

Artikel 1 begripsbepalingen

Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden is een zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz. Op grond van de Gemeenschappelijke Regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2015 is het Dagelijks bestuur Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden bevoegd de regeling vast te stellen. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan een klacht worden ingediend. De Wkkgz geeft geen definitie van een klacht behalve dat deze op schrift moet worden gesteld.

Artikel 2 Signaal van onvrede

Het kan gebeuren dat afspraken niet goed begrepen zijn, minder goed worden nagekomen of dat in de communicatie met de cliënt zaken niet goed verlopen. Dit kan leiden tot signalen van onvrede bij de cliënt. Het is van groot belang dat deze signalen serieus worden genomen en worden opgepakt. Op deze manier kan vaak worden voorkomen dat een signaal van onvrede uitgroeit tot een formele klacht.

Cliënt neemt contact op met afdeling waar het probleem betrekking op heeft. Zo nodig wordt de cliënt via de administratieve klachtencoördinator of een frontoffice-medewerker naar de juiste afdeling geleid. Cliënt en afdeling proberen samen te komen tot een goede einduitkomst. Indien deze route niet naar tevredenheid van de cliënt verloopt of wordt beëindigd dan kan alsnog een officiële klacht worden ingediend.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

In artikel 14, eerste lid van de Wkkgz is limitatief opgesomd welke personen een klacht kunnen indienen. Blijkens de Memorie van Toelichting wordt de toegang tot de procedure van nabestaanden van een overleden cliënt wenselijk geacht omdat zeer wel denkbaar is dat bij nabestaanden onvrede bestaat over de wijze waarop hun naaste is bejegend bij de zorgverlening of over hun recht op inzage in het dossier van de cliënt. Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen van de zorgaanbieder of van personen die voor de zorgaanbieder werken, jegens de cliënt. Onder gedragingen vallen ook een nalaten, het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen. Met de woorden «jegens de cliënt» wordt duidelijk gemaakt dat niet wordt bedoeld op schendingen van verplichtingen jegens anderen (bijvoorbeeld de cliëntenraad). Een cliënt is een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend. De klager hoeft niet de cliënt zelf te zijn,

ook iemand anders kan voor hem klagen. Een rechtspersoon, c.q. een instantie kan namens een cliënt een klacht indienen.

Het op schrift stellen van een klacht is van belang om duidelijkheid te hebben over de inhoud van de klacht en om de tijdige afhandeling te kunnen bewaken. De wet kent geen fatale termijn voor het indienen van een klacht. Aan de hand van concrete feiten en omstandigheden wordt beoordeeld of binnen een redelijke termijn is geklaagd. In tuchtrechtelijke uitspraken wordt een tijdsverloop van 2 jaar doorgaans toelaatbaar geacht. Bij een langer tijdsverloop zijn de omstandigheden van het geval bepalend. Hieraan kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het gewicht van de klacht.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan klager bevestigd.

Artikel 5 en 6 Klachtenfunctionaris, Behandeling klacht

De klachtenfunctionaris heeft tot taak de klager gratis van advies te voorzien voor het indienen en formuleren van een klacht (artikel 15, lid 1 Wkkgz). Daarnaast dient de klachtenfunctionaris te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de klacht op te lossen. Het is de bedoeling om eventuele drempels weg te nemen en te proberen om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen. Soms is hiervoor nader onderzoek noodzakelijk, vanuit zowel het perspectief van de cliënt als het perspectief van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris speelt daarbij een belangrijke rol. Mocht zich de situatie voordoen dat een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris wordt ingediend zal naar bevind van zaken worden gehandeld.

Artikel 7 Beoordeling klacht

De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klachtbehandeling moet resulteren in een oordeel over de klacht. Dat oordeel kan bestaan uit een gegrondverklaring of ongegrondverklaring van de klacht, of bijvoorbeeld uit een mededeling dat de cliënt bij de zorgaanbieder voor deze klacht niet aan het juiste adres is en dat deze er dus ook niets aan kan doen. Ook moet in de schriftelijke mededeling staan welke (verbeter)maatregelen de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht jegens de cliënt zal nemen, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de zorgverlening of, meer in het algemeen, een wijziging van procedures, alsmede binnen welke termijn dat zijn beslag zal krijgen.

Artikel 8 Registratie en verslaglegging

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een deugdelijke registratie van de klachten. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager of degene over wie geklaagd wordt en de betrokken medewerker(s) wordt daarbij gewaarborgd overeenkomstig de toepasselijke wettelijke- en andere binnen de ambtelijke organisatie geldende regels. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar.

Artikel 9 Geheimhouding

De wet stelt geen specifieke eisen over het omgaan met informatie van de klager. De Algemene verordening gegevenbescherming en de geheimhoudingsverplichting van artikel 23 van de Wkkgz vormen het wettelijk kader. Voor zover bij de afhandeling van de klacht verdere verwerking van gegevens van een klager noodzakelijk mocht zijn zal deze daarvoor, zo nodig, zijn toestemming kunnen geven of weigeren.

Artikel 10 Geschilleninstantie

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder is aangesloten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. Cliënten kunnen een bindend advies verkrijgen over een geschil dat zij met een zorgaanbieder hebben. VGGM is een hulpverleningsorganisatie voor o.a. de Volksgezondheid (Ambulancehulpverlening en Gemeentelijke Gezondheids Dienst). Besloten is om voor de ambulancehulpverlening de vereiste aansluiting bij een geschillencommissie landelijk te regelen, door een branchecommissie Ambulancezorg in te richten. Voor de overige zorgklachten kan een geschil worden voorgelegd bij de geschilleninstantie Publieke gezondheid.

De klager kan zich tot de geschilleninstantie wenden, indien is gehandeld in strijd met hoofdstuk 3, paragraaf 1 van de Wkkgz (de regels over de klachtenbehandeling) dan wel niet tevreden is met de wijze waarop zijn klacht door VGGM is afgedaan. Daarnaast kan deze geschilleninstantie worden benaderd indien van een cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven

omstandigheden een klacht eerst bij VGGM zelf indient. Deze zogenoemde hardheidsclausule is opgenomen ten behoeve van cliënten die in een zeer afhankelijke situatie verkeren en die bang zijn dat het voorleggen van hun klacht aan de zorgaanbieder mogelijk vervelende gevolgen zal hebben

Artikel 11 Doorzendplicht

De klachtenfunctionaris vergewist zich er van dat de zorgaanbieder aan wie hij de behandeling van de klacht wil overdragen, de juiste is en dat deze de behandeling zal overnemen.

In de Wkkgz is specifiek vastgelegd dat overdracht van een klacht en de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens van klager aan een andere zorgaanbieder slechts met toestemming van de klager mogelijk is. Als deze toestemming niet wordt gegeven dan is de zorgaanbieder niet verplicht een oordeel te geven over de klacht, voor zover het zaken betreft die niet onder zijn verantwoordelijkheid hebben plaatsgevonden.