

Klachtenregeling voor zorgverlening in de zin van de Wkkgz Regio Gooi en Vechtstreek

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Wlz-zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;
- *cliënt*: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
- *klacht*: een klacht over door de Regio verleende zorg in de zin van de Wkkgz;
- *klager*: de persoon die een klacht heeft ingediend;
- *nabestaande*:
 - a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 - b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
 - c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 - d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 - e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- *de Regio*: De Regio Gooi en Vechtstreek als zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz;
- *vertegenwoordiger*: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- *zorg*: Wlz-zorg, Zvw-zorg en andere zorg;
- *zorgverlener*: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent namens de Regio;
- *Zvw-zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet;
- *GGD*: De Gemeentelijke Gezondheidsdienst, onderdeel van de organisatie van de Regio, belast met onder meer de verlening van zorg op grond van de Wet publieke gezondheid;
- *Jeugd en Gezin*: het onderdeel van de organisatie van de Regio, belast met onder meer de verlening van jeugdgezondheidszorg op grond van de Wet publieke gezondheid;
- *RAV*: Regionale Ambulancevoorziening Gooi en Vechtstreek belast met de verlening van ambulancezorg op grond van de Tijdelijke wet ambulancezorg (TWAZ).

Artikel 2 Toepasselijkheid klachtenregeling

- a. Deze klachtenregeling is een klachtenregeling in de zin van artikel 13 van de Wkkgz en heeft uitsluitend betrekking op een effectieve laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten over door de Regio geleverde zorg in de zin van de Wkkgz.
- b. Zorgverlening in de zin van de Wkkgz door de Regio betreft de zorg die wordt verleend door de GGD, de RAV en Jeugd en Gezin.
- c. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op de door de Regio geleverde zorg in de zin van de Wmo 2015 en de Jeugdwet.
- d. Aanvullend op deze klachtenregeling is de algemene klachtenregeling van de Regio van toepassing. Bij strijdige bepalingen prevaleert het bepaalde in deze klachtenregeling.
- e. Op deze klachtenregeling zijn hoofdstuk 9 van de Awb en de Wkkgz van toepassing. Hierbij prevaleert bij strijdige bepalingen de Wkkgz, als bijzondere wet boven de bepalingen van de Awb.

Artikel 3 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk, digitaal of mondeling een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Voorts kan over de weigering van de Regio om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 4 Klachtenfunctionaris

1. De Regio wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formulieren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De Regio waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de Regio, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Artikel 5 Behandeling klacht

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 Afhandelingstermijn

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de Regio waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de Regio over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de Regio noodzaakt, kan de Regio de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De Regio doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 7 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2017.

Artikel 8 Citeertitel

Deze klachtenregeling wordt aangehaald als: 'Klachtenregeling voor zorgverlening in de zin van de Wkkgz Regio Gooi en Vechtstreek', en kortweg als: 'Klachtenregeling Wkkgz-zorg Regio Gooi en Vechtstreek'.

Aldus vastgesteld tijdens de vergadering van het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek gehouden op 9 januari 2017.

J.J. Bakker

secretaris

P.I. Broertjes

voorzitter