

Klachtenregeling Zorg Veiligheidsregio Fryslân 2017

Overwegende:

- dat de GGD Fryslân een zorgaanbieder is als genoemd in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- dat die Wet de GGD Fryslân verplicht tot het hebben van een regeling voor een effectieve en laagdrempelige behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen in het kader van de zorgverlening jegens een klant;
- dat het bieden van rechtsbescherming aan de klanten van de GGD Fryslân alsmede het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd dient te zijn;
- dat er een onafhankelijke klachtenfunctionaris moet zijn om een onafhankelijke klachtenprocedure te garanderen;
- dat de GGD Fryslân voor wat betreft de zorgverlening een klachtenregeling moet hebben, en daarvoor aangesloten moet zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie;

brengt het algemeen bestuur van Veiligheidsregio Fryslân ter algemene kennis dat zij in haar openbare vergadering van 12 juli 2018 heeft besloten:

- de Klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân 2012 vanaf 1 januari 2017 in te trekken;
- de Klachtenregeling Zorg Veiligheidsregio Fryslân 2017 met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2017 vast te stellen.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klant: natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie door GGD Fryslân zorg wordt verleend;
- b. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van Veiligheidsregio Fryslân;
- c. GGD: de GGD Fryslân, onderdeel van Veiligheidsregio Fryslân;
- d. geschillencommissie: de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- e. klager: degene die een klacht indient, dit kan zijn: de klant, een vertegenwoordiger van de klant of een nabestaande van een overleden klant;
- f. klacht: een schriftelijke uiting van onvrede met betrekking tot een gedraging van de GGD in het kader van de zorgverlening of een medewerker van de GGD jegens klager, die gevolgen heeft voor de klant;
- g. klachtenfunctionaris: één of meer door het dagelijks bestuur aangewezen personen als bedoeld in artikel 15 van de Wkkgz;
- h. klachtenregeling: deze regeling;
- i. medewerker: eenieder die een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij Veiligheidsregio Fryslân, hieronder worden ook meegerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- j. oordeel: een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van de GGD. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
- k. niet zorg gerelateerde klachten: klachten die niet vallen onder de 'Klachtenregeling Zorg Veiligheidsregio Fryslân 2017';
- l. Veiligheidsregio Fryslân: het openbaar lichaam als bedoeld in artikel 2, eerste lid, van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Fryslân 2014;
- m. 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).

Artikel 2 Kenbaar maken van onvrede

1. Een klant die niet tevreden is met de zorgverlening van de GGD, wordt in de gelegenheid gesteld dit te bespreken. Hij of zij kan dit mondeling, schriftelijk, telefonisch of digitaal kenbaar maken.
2. De klant bespreekt dit met de medewerker die het betreft, zijn of haar leidinggevende of de klachtenfunctionaris, met als doel in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de klant gewezen op deze regeling en de mogelijkheid advies of informatie in te winnen bij de klachtenfunctionaris.
4. De klant en de medewerker proberen al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris in samenspraak met elkaar, in bemiddelende sfeer tot een oplossing te komen waar direct betrokkenen mee verder kunnen.

5. Als de situatie zich voordoet dat het gesprek, niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klant zijn klacht schriftelijk kenbaar maken bij de GGD. Hetzelfde geldt wanneer de klant een formeel standpunt van de GGD wenst.
6. Bij het indienen van een klacht bij de GGD kan de klant een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris.
7. Een klacht moet schriftelijk bij de GGD worden ingediend. Hij bevat in ieder geval:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de datum van indiening;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de klant, een schriftelijke machtiging van de klant.
8. De klacht wordt ingediend via het contactformulier op de website of via het algemene postadres van GGD Fryslân.

Artikel 3 Ontvankelijkheid klacht

1. De klager is niet ontvankelijk in zijn klacht indien:
 - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van deze regeling;
 - een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan personen die op grond van artikel 1 van deze regeling een klacht kan indienen;
 - indien hetgeen waarover wordt geklaagd meer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden tenzij de aard van de klacht zich hiertegen verzet;
 - indien de klacht anoniem is ingediend;
 - indien een eerdere klacht over dezelfde gedraging al conform dit reglement is behandeld.
2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht, zal de GGD dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt aan de klager bevestigd.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de GGD de klacht ter verdere behandeling door naar degene die op grond van de inhoud van de klacht daar naar zijn oordeel voor in aanmerking komt.
2. Indien de klachtenfunctionaris nog niet betrokken is, stuurt de GGD de klacht door naar de klachtenfunctionaris.
3. Degene(n) die door de GGD is aangewezen de klacht in behandeling te nemen, is in ieder geval gehouden aan te geven:
 - a. wie voor klager tijdens het traject het aanspreekpunt is;
 - b. op welke manier het onderzoek zal worden gedaan;
 - c. wat het verloop van de procedure is.
Verder dient deze functionaris:
 - d. hoor en wederhoor toe te passen, waarbij hij ervoor zorg draagt dat, als de klacht (mede) betrekking heeft op een medewerker van de GGD, ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven;
 - e. de klager en de GGD schriftelijk op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Indien degene die de klacht behandelt dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande goedkeuring van de klager.
5. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een oordeel van de GGD waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
6. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - a. met onmiddellijke ingang na ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de GGD of klachtenfunctionaris;
 - b. per de datum waarop de GGD of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

Artikel 6 Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, dat de gedraging van de GGD een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in deze regeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
2. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 4 van deze regeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de GGD is ingediend.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de GGD noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de GGD met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 7 Klachtenfunctionaris

1. Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. het informeren van klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. het adviseren van de klant of diens vertegenwoordiger over de mogelijkheid een klacht in te dienen en hen desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
 - c. in samenspraak met klant en/of diens vertegenwoordiger en de GGD zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen, waar betrokkenen mee verder kunnen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
5. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dient de klachtenfunctionaris dit zo snel als mogelijk bij de GGD te melden. De GGD zal er vervolgens voor zorgen dat een andere klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
6. De GGD waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de GGD. Deze onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Bij een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, verwijst de klachtenfunctionaris naar een waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 8 Geschillencommissie

Wanneer de klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht als bedoeld in artikel 5 is er sprake van een geschil. Klager kan zich binnen een jaar na dagtekening van de beoordeling van de klacht hiermee tot de Geschillencommissie Publieke gezondheid wenden.

Artikel 9 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 viermaandelijks verslag uit aan het dagelijks bestuur over de aard en het aantal ingediende klachten.
3. De GGD valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.

Artikel 10 Informatie

De GGD draagt er zorg voor dat deze regeling bekend gemaakt wordt bij het algemene publiek en bij klanten in het bijzonder.

Artikel 11 Doorzendplicht

Indien de klacht op anderen dan de GGD betrekking heeft, draagt de GGD er zorg voor dat de behandeling wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. De klant wordt hierover door de GGD geïnformeerd.

Artikel 12 Geheimhouding

1. Eenieder 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.

Artikel 13 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Zorg Veiligheidsregio Fryslân 2017.
2. Deze regeling treedt, met terugwerkende kracht, in werking op 1 januari 2017.
3. Vanaf 1 januari 2017 is de Klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân 2012 ingetrokken.

*Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur, gehouden op 12 juli 2018,
de voorzitter, F.J.M. Crone
de secretaris, W.K. Kleinhuis*