

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

Het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek,

Gelezen het voorstel van het CMT van de Regio Gooi en Vechtstreek van 23 februari 2021 met kenmerk 20.0007543,

Gelet op het bepaalde in Hoofdstuk 3 van de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg* (Wkkgz),

### **Besluit:**

Vast te stellen de *Klachtenregeling voor zorgverlening in de zin van de Wkkgz Regio Gooi en Vechtstreek*.

## **I Algemene Bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

*Bemiddeling*

een methode om in goed overleg en in overeenstemming de klacht op te lossen.

*Cliënt*

een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

*Dagelijks bestuur*

het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek.

*Gedraging*

ieder handelen of nalaten.

*Geschillencommissie*

een geschilleninstantie als bedoeld in paragraaf 2. Geschillen van de Wkkgz.

*GGD*

de Gemeentelijke Gezondheidsdienst Gooi en Vechtstreek, onderdeel van de Regio belast met onder meer de verlening van zorg op grond van de Wet publieke gezondheid (Wpg).

*Interne begeleider*

de persoon of personen die een cliënt begeleiden bij het formuleren van een klacht, het van advies dienen over het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

*Jeugd en Gezin*

onderdeel van de Regio belast met onder meer de verlening van jeugdgezondheidszorg op grond van de Wpg.

*Klacht*

uiting van ongenoegen door een natuurlijk of rechtspersoon over een gedraging van een zorgverlener in het kader van verleende zorg in de zin van de Wkkgz.

*Klachtenfunctionaris*

de door het dagelijks bestuur aangewezen functionaris die belast is met de registratie, de behandeling en de advisering over klachten.

*Klager*

de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.

*Nabestaande*

een natuurlijk persoon zoals omschreven in artikel 1 van de Wkkgz.

#### *RAV*

de Regionale Ambulancevoorziening Gooi en Vechtstreek, onderdeel van de Regio belast met de verlening van ambulancezorg op grond van de *Wet ambulancezorgvoorzieningen*.

#### *Regio*

het rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam 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.

#### *Wet*

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

#### *Wlz-zorg*

zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de *Wet langdurige zorg*.

#### *Zorgverlener*

een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent namens de Regio.

#### *Zorg*

Wlz-zorg, Zvw-zorg en andere zorg.

#### *Zvw-zorg*

zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de *Zorgverzekeringswet*.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid klachtenregeling**

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op een effectieve laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten over door de Regio geleverde zorg in de zin van de Wet.
2. Zorgverlening in de zin van de Wet door de Regio betreft zorg die wordt verleend door de GGD, RAV en Jeugd en Gezin.
3. Op klachten over gedragingen van (leden van) organen en medewerkers van de Regio niet zijnde over zorgverlening in de zin van de Wet is deze klachtenregeling niet van toepassing.
4. Op klachten over gedragingen van (leden van) organen en medewerkers van de Regio in het kader van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet is deze klachtenregeling niet van toepassing.
5. Op klachten over gedragingen van (leden van) organen en medewerkers van de Vervoer BV in het kader van de uitvoering van het doelgroepenvervoer is deze klachtenregeling niet van toepassing.

### **Artikel 3 Wijze van indiening**

1. Een klacht kan zowel mondeling, digitaal als schriftelijk worden ingediend bij de Regio.
2. Een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van een cliënt hebben het recht om over de zorgverlening door de Regio, een klacht in te dienen bij de Regio.
3. Over de weigering van de Regio om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan de vertegenwoordiger schriftelijk een klacht indienen bij de Regio.

### **Artikel 4 Mondelinge klachten**

1. Mondelinge klachten kunnen zowel telefonisch worden ingediend als bij een betrokken zorgverlener.
2. Indien een klacht bij een zorgverlener naar voren wordt gebracht, tracht deze direct aan de klacht tegemoet te komen.
3. Indien er naar het oordeel van klager geen oplossing is verkregen, stelt de zorgverlener die de klacht in behandeling heeft genomen, klager in de gelegenheid zijn klacht schriftelijk in te dienen. Daartoe wordt op verzoek een klachtenformulier verstrekt. Indien duidelijk is dat de klager niet in staat is de klacht op schrift te stellen, wordt de klager hierbij hulp verleend door de interne begeleider. De zorgverlener informeert de klachtenfunctionaris daarover.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van mondelinge klachten.

### **Artikel 5 Schriftelijke klachten**

1. Onder schriftelijke klacht wordt verstaan een klacht die via een klachtenformulier, per mail, per brief, via de website van de Regio of via de website van de RAV wordt ingediend.
2. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt.
3. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de wijze waarop de klacht verder wordt behandeld.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de schriftelijke klachten.

### **Artikel 6 Aanwijzing klachtenfunctionarissen en plaatsvervangers**

1. Het dagelijks bestuur stelt één of meer klachtenfunctionarissen aan. De klachtenfunctionarissen zijn onderling aangewezen als plaatsvervanger.
2. De klachtenfunctionaris is belast met:
  - a. de registratie, de behandeling en de advisering aan het bestuur over klachten;
  - b. de bemiddeling bij klachten, zoals nader uitgewerkt in artikel 8 van de regeling.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, wordt de klacht behandeld door een plaatsvervangende klachtenfunctionaris.

### **Artikel 7 Aanwijzing interne begeleiders en plaatsvervangers**

1. Het dagelijks bestuur stelt één of meer interne begeleiders en plaatsvervangers aan.
2. De interne begeleider is belast met het op verzoek van de klager gratis van advies dienen over het indienen van een klacht, het bijstaan bij het formuleren van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. De Regio waarborgt dat een interne begeleider 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.

## **II Interne Behandeling**

### **Artikel 8 Bemiddeling**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager, bespreekt de procedure van klachtafhandeling en de mogelijkheid tot bemiddelen.
2. De bemiddeling vindt plaats binnen twee weken nadat de klachtenfunctionaris contact heeft opgenomen met de klager, tenzij:
  - a. de klager afstand heeft genomen van de bemiddelingspoging;
  - b. de klager niet binnen een redelijke termijn verklaart gebruik te maken van de bemiddelingspoging.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de zorgverlener schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling waarin ten minste staan vermeld:
  - a. datum klacht;
  - b. aard van de klacht;
  - c. bevindingen van de bemiddeling;
  - d. wijze van afhandeling.

### **Artikel 9 Afdoening, advisering en beoordeling van de klacht**

1. Zodra naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
2. Indien de klager na de bemiddeling te kennen geeft niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht, brengt de klachtenfunctionaris binnen 7 dagen advies uit aan het dagelijks bestuur (of de directeur RAV) over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te nemen maatregelen.
3. Indien de klager afstand heeft gedaan van de bemiddelingsmogelijkheid maar niet van de klachtbehandeling, onderzoekt de klachtenfunctionaris de klacht zorgvuldig waarbij de behandeling is gericht op een zowel voor de klager als de zorgverlener bevredigende oplossing.
4. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

5. Het dagelijks bestuur (of de directeur RAV) handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht en kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
6. Het dagelijks bestuur (of de directeur RAV) deelt de klager schriftelijk en gemotiveerd mede tot welk oordeel 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.
7. Bij de mededeling aan klager wordt de mogelijkheid vermeld tot het indienen van een geschil bij de geschilleninstantie.

### III Externe Behandeling

#### Artikel 10 Geschilleninstantie

1. De klacht kan in de vorm van een geschil met de Regio als zorgaanbieder ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Een geschil als bedoeld in het eerste lid kan worden voorgelegd aan de geschilleninstantie indien volgens klager in strijd is gehandeld met deze klachtenregeling, het oordeel van de Regio zorgaanbieder over de klacht de zorgen van klager onvoldoende wegneemt of van klager onder de gegeven omstandigheden niet kan worden verlangd dat de klacht over een zorgverlener bij de zorgaanbieder wordt ingediend.
3. De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil uitspraak te doen bij wege van een bindend advies alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,-.
4. De geschilleninstantie doet uiterlijk zes maanden na voorlegging van het geschil uitspraak, waarbij gezien de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen op kortere termijn uitspraak kan worden gedaan.
5. De geschilleninstantie maakt de uitspraak over het geschil openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn met uitzondering wat betreft gegevens van de Regio als zorgverlener zelf.

### IV Slotbepaling

#### Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel

1. 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*'.
2. Deze klachtenregeling treedt in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking in het Blad gemeenschappelijke regeling. Per die datum vervalt de *Klachtenregeling Wkkgz zorg Regio Gooi en Vechtstreek* zoals deze op 9 januari 2017 is vastgesteld.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het dagelijks bestuur van 11 maart 2021.

*J.J. Bakker*  
secretaris  
*P.I. Broertjes*  
voorzitter

## **Toelichting Klachtenregeling Wkkgz zorg Regio Gooi en Vechtstreek**

### **Reikwijdte klachten Wkkgz**

De Wkkgz gaat over klachten die te maken hebben met beslissingen en bejegening van een zorgverlener in het kader van de zorgverlening. Dit zijn bijvoorbeeld klachten die gaan over de communicatie gedurende de zorgverlening, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgverlener juist nalaat te doen. De Wkkgz gaat ook over klachten die te maken hebben met het niet beantwoorden van vragen die de informatieplicht van de zorgaanbieder raken. Bijvoorbeeld een vraag over het aantal keren dat een arts een bepaalde handeling heeft verricht.

### **Toelichting per artikel**

#### **Artikel 4 Mondelinge klachten en Artikel 5 schriftelijke klachten**

De Wkkgz heeft zowel betrekking op mondelinge als schriftelijke klachten. Doel is om zo snel mogelijk een oplossing voor een bestaande klacht of uiting van onvrede te vinden. De klachtenfunctionaris kan hierbij een belangrijke rol hebben. Bijvoorbeeld door het gesprek tussen de zorgverlener en de cliënt te bevorderen. Hij of zij heeft hiertoe alle ruimte ongeacht de vraag of de klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend. De klachtenfunctionaris kan het gesprek ook inzetten wanneer nog niet sprake is van een formele klacht, maar wel onvrede is bij de cliënt. Vaak komen de betrokken partijen dan zelf onder begeleiding van een klachtenfunctionaris tot goede oplossingen.

Mocht deze informele aanpak desondanks niet tot oplossingen leiden, dan is het handig om de klacht op papier te hebben (dit kan elektronisch of schriftelijk). Dit bepaalt namelijk de aanvang van de officiële termijn van de afhandeling van de klacht. De zorgaanbieder moet vanaf dat moment binnen zes weken de klacht samen met de cliënt tot een oplossing brengen. Zo nodig, kan de interne begeleider helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van de klacht.

#### **Artikel 9 Afdoening, advisering en beoordeling van de klacht**

De zorgverlener moet binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke (of elektronische) klacht een oordeel geven over de klacht. Hiermee wordt de reactie van de zorgaanbieder op de ontvangen klacht bedoeld. Dit zogenoemde oordeel kan verschillend luiden. Het kan een inhoudelijk standpunt over de ingediende klacht betreffen: Was de klacht terecht of onterecht, en welke eventuele maatregelen zijn er getroffen? Het kan ook gaan om een procedurele reactie: een bevestiging dat de zorgaanbieder en cliënt er in goed overleg zijn uitgekomen. Wanneer het werken aan een oplossing nog gaande is, is een uitleg waarom de klacht nog niet is opgelost en wat de vervolgstappen zijn, ook mogelijk. Denk in dit verband bijvoorbeeld aan een mediationstraject dat partijen zijn overeengekomen.

#### **Artikel 10 Geschilleninstantie**

Belangrijk is dat het oordeel van de zorgverlener houvast biedt voor de cliënt om te beoordelen of hij tevreden is met de manier waarop de klacht is behandeld of nog in behandeling is. Wanneer hij niet tevreden is, kan hij met het oordeel van de aanbieder naar een geschilleninstantie. De geschilleninstantie zal het oordeel van de zorgaanbieder meenemen in de verdere behandeling van het geschil.