

Klachtenregeling Volksgezondheid Wkkgz, gemeente Utrecht 2017

Het college van B&W

Overwegende dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz;

Heeft in haar vergadering van 19 december 2017 besloten de navolgende klachtenregeling Volksgezondheid 2017 vast te stellen.

Klachtenregeling Volksgezondheid, gemeente Utrecht 2017

Hoofdstuk 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1:1 Bevoegdheid, verantwoordelijkheid en toepassingsbereik

Het college van burgemeester en wethouders van Utrecht dient op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en Uitvoeringsbesluit Wkkgz in haar hoedanigheid als zorgaanbieder een klachtenregeling vast te stellen. Deze regeling ziet toe op:

- De verrichte (medische) handelingen in het kader van de (preventieve) zorg geboden door de jeugdgezondheidszorg;
- De verrichte (medische) handelingen in het kader van de seksuele gezondheid en soa;
- De verrichte (medische) handelingen in het kader van de opvang van dak- en thuislozen en sociaal kwetsbaren.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 3 van de Wkkgz en Hoofdstuk 7 van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Artikel 1:2 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- IRM (directeur): Integraal Resultaatverantwoordelijk Manager van Volksgezondheid of bij zijn afwezigheid diens plaatsvervanger;
- informele klachtbehandeling/ klachtbemiddeling: het met een partij of beide partijen zodanig bespreken van een klacht dat de klager de klacht als afgedaan beschouwt;
- klacht: een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening of weigering om een persoon als vertegenwoordiger te beschouwen, zoals bedoeld in artikel 14 Wkkgz;
- klachtbehandelaar: Een of meer door IRM'er aangewezen personen die op grond artikel 15 Wkkgz zijn aangewezen om de klacht te behandelen;
- klager: een cliënt of (geweigerde) vertegenwoordiger zoals bedoeld in artikel 14 Wkkgz;
- MT: ManagementTeam Volksgezondheid;
- medewerker: een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij Volksgezondheid, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- Geschilleninstantie: de geschillencommissie Zorg Algemeen, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- hij/zij: in deze klachtenregeling wordt de "hij" vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 1:3 Jaarverslag

De klachtbehandelaars brengen jaarlijks voor 1 april een geanoniseerd verslag uit aan het Managementteam van Volksgezondheid over het aantal en de aard van de ingediende klachten en de wijze van afhandeling in het afgelopen jaar. Tevens is er aandacht voor de eventuele genomen maatregelen en het leereffect naar aanleiding van de klachten.

Artikel 1:4 Vertrouwelijkheid

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten neemt de vertrouwelijkheid van de klacht en de tijdens het onderzoek verzamelde informatie in acht, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 2 KLACHTRECHT EN INDIENING

Artikel 2:1 Klachtrecht

Een klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Dit kan tevens via het digitale klachtformulier of per e-mail via het daartoe aangewezen e-mailadres zoals vermeld op de website Volksgezondheid.

Artikel 2:2 Ontvangst klacht

- 1 Een klacht wordt in ontvangst genomen door een klachtbehandelaar.
- 2 De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk of digitaal aan de klager bevestigd.
- 3 Bij de ontvangstbevestiging worden de verschillende mogelijkheden van behandeling van klachten toegelicht.

Artikel 2:3 Vormvoorschriften schriftelijke klacht

- 1 Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend bevat een klacht ten minste:
 - a. de naam en contactgegevens van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een concrete omschrijving van de gedraging of nalating waartegen de klacht is gericht. Een klacht die namens een cliënt wordt ingediend, dient de naam van de cliënt te bevatten.
 - d. Het is mogelijk dat iemand anders namens u een klacht indient. Hierbij moet het wel duidelijk zijn dat deze persoon namens u spreekt. U zult deze persoon dan ook schriftelijk moeten machtigen. Dit kan door het invullen van het machtigingsformulier ([link](#)).

- 2 Als niet is voldaan aan de vereisten in lid 1, stelt de klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid binnen twee weken na ontvangst van de klacht de ontbrekende gegevens alsnog aan te vullen of zijn klacht te concretiseren.

Artikel 2:4 Ontvankelijkheid van de klacht

- 1 Volksgezondheid is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - g. indien de klager niet of niet binnen twee weken reageert op een verzoek tot aanvulling van ontbrekende gegevens of concretisering van de klacht, zoals bedoeld in artikel 2:3 lid 2 van deze regeling;
 - h. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het verstrijken van de twee weken termijn, zoals bedoeld in artikel 2:3 lid 2 van de regeling schriftelijk in kennis gesteld.

Hoofdstuk 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 3:1 Taken klachtbehandelaar

- 1 De klachtbehandelaar heeft ten minste de volgende taken:

- a. informeren van cliënten, bij de klacht betrokken medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. het aanmaken van het klachtdossier in het daartoe aangewezen behandelstelsel;
- d. het verrichten van onderzoek naar de klacht;
- e. het onderhouden van contact met de klager, zoals het horen van de klager en het op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- f. het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht informeel op te lossen of bereiken van een voor de klager en het college van burgemeester en wethouders bevredigende oplossing.

2 Het behandelstelsel houdt een overzicht bij van de binnengekomen klachten. Hierbij wordt geregistreerd:

- a. de ontvangstdatum;
- b. de aard van de klacht;
- c. de klachtbehandelaar die de klacht heeft behandeld;
- d. datum van afhandeling;
- e. de uitkomst;
- f. eventuele maatregelen genomen naar aanleiding van de klacht.

3 De klachtbehandelaar kan zich rechtstreeks tot het MT Volksgezondheid wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van diens werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van diens werkzaamheden benadeeld wordt. Het MT Volksgezondheid onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtbehandelaar zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Artikel 3:2 Informele klachtafhandeling/klachtbemiddeling

1 De klachtbehandelaar kan na ontvangst van de klacht onderzoeken of de klacht direct op te lossen is, zulks uitsluitend na instemming door de klager. In dat geval wordt gekeken naar direct te treffen maatregelen of te maken afspraken in plaats van het beantwoorden van een klacht door middel van een afdoeningsbrief binnen zes weken na indiening van de klacht.

2 Indien de informele afhandeling van de klacht naar oordeel van de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht formeel te laten behandelen.

3 De informele afhandeling van een klacht wordt vastgelegd door middel van een e-mail aan klager of ingeval de afstemming met klager mondeling heeft plaatsgevonden een notitie in het behandelstelsel.

Artikel 3:3 Formele klachtbehandeling

1 Indien klager bezwaar heeft tegen de klachtbehandelaar kan de klager verzoeken om een andere klachtbehandelaar aan te wijzen.

2 De klachtbehandelaar stelt klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Binnen uiterlijk zes weken na indiening van de klacht ontvangt de klager een afdoeningsbrief. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt. In de afdoeningsbrief wordt klager geattendeerd op de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman, de Geschillencommissie Zorg Algemeen, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Tuchtcollege of de kantonrechter.

3 De behandeling van de klacht vindt plaats in overeenstemming met de onderhavige klachtenregeling en wet- en regeling Wkkgz.

Artikel 3:4 Afdoeningsbrief

De afdoeningsbrief wordt ondertekend door de integraal verantwoordelijk manager namens het college van B&W. De brief bevat in ieder geval:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de aard van de klacht;
- c. de bevindingen van het onderzoek en zo mogelijk de daaruit volgende conclusies;
- d. eventuele maatregelen die worden genomen naar aanleiding van de klacht;
- e. de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de nationale ombudsman, de Geschillencommissie Zorg Algemeen, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Tuchtcollege of de kantonrechter, indien hij ontevreden is met de afhandeling van de klacht.

Hoofdstuk 4 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 4:1 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier van het behandelstelsel. Het dossier wordt tot zeven jaar na afronding van de zaak bewaard. De integraal verantwoordelijk manager is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, indien daartoe aanleiding is.

Artikel 4:2 Kosten

1 Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of degene over wie is geklaagd.

2 De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager als mede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van klager.

3 De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtbehandelaar, zijn voor rekening van het MT Volksgezondheid.

Artikel 4:3 Openbaarmaking klachtenregeling

De integraal resultaatverantwoordelijk manager Volksgezondheid brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen. Deze regeling heeft alleen betrekking op cliënten aan wie (preventieve) zorg wordt verleend. Zie artikel 1:1

Artikel 4:4 Evaluatie

De integraal resultaatverantwoordelijk manager Volksgezondheid evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het MT dit wenselijk acht.

Artikel 4:5 Vaststellen en wijzigen regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door college van burgemeester en wethouders van Utrecht.

Artikel 4:6 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

2. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling, gemeente Utrecht Wkkgz, 2017.

Aldus vastgesteld in de vergadering van burgemeester en wethouders van Utrecht, gehouden op 19 december 2017,

De secretaris,

De loco-burgemeester,