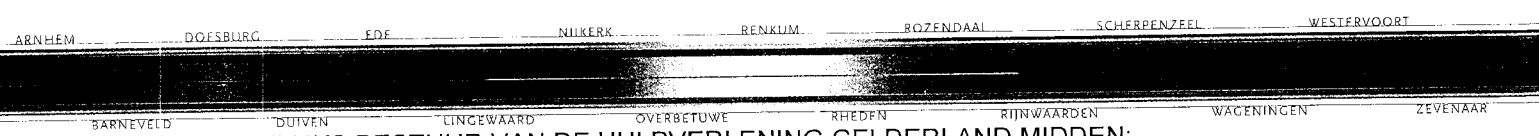


BESLUIT

Datum : 8 juni 2006
 Ons kenmerk : HGM/penc/2004/159
 Contactpersoon : Anke Boomsma
 Doorkiesnr : 026 - 377 3980



HET DAGELIJKS BESTUUR VAN DE HULPVERLENING GELDERLAND MIDDEN;

Gezien de Regeling Hulpverlening Gelderland Midden 2002,

gelet op het delegatiebesluit Hulpverlening Gelderland Midden, vastgesteld op 24 januari 2002 en op het mandaatbesluit Hulpverlening Gelderland Midden 2002, vastgesteld op 30 januari 2002,

voorts gelet op de wijziging van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (nr 28 489),

Besluit:

- I Het klachtenreglement Hulpverlening Gelderland Midden 2002, (registratienr. HGM/PENC/2002/136) van 30 januari 2002 wordt als volgt gewijzigd :
 - A. Na artikel 17 wordt een nieuw artikel 17a ingevoegd, dat luidt als volgt:
 De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in kennis van klachten die zich naar het oordeel van de klachtencommissie richten op een ernstige situatie met een structureel karakter. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder terzake maatregelen heeft getroffen of zal treffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a, met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
 - B. In artikel 19 worden de volgende wijzigingen aangebracht:
 - a. Het eerste lid komt te luiden:
 Ten behoeve van het ingevolge artikel 2, zevende lid, van de wet op te stellen openbaar verslag draagt de commissie zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten. Hierbij wordt ten minste het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten omschreven, alsmede de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie.
 - b. Het vierde lid komt te luiden:
 Het bestuur draagt er zorg voor dat op basis van de registratie als bedoeld in het eerste lid, jaarlijks verslag wordt uitgebracht conform het bepaalde in artikel 2, zevende lid van de Wet.

Hulpverlening Gelderland Midden

Datum :
Kenmerk :
Pagina :

Dit openbaar verslag wordt voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de Volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die binnen de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

- II Dit besluit kan worden aangehaald als "Wijzigingsbesluit Klachtenregeling Hulpverlening Gelderland Midden 2006";
- III Dit besluit treedt in werking op de dag na die waarop zij wordt bekendgemaakt.

Aldus besloten in de vergadering van de directie van 27 maart 2006 namens het Dagelijks bestuur Hulpverlening Gelderland Midden,

Datum :
Kenmerk :
Pagina :

Toelichting bij wijziging van het klachtenreglement

Wetswijziging Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Met de wet klachtrecht cliënten zorgsector (wkcZ) is een laagdrempelige mogelijkheid gecreëerd voor cliënten om klachten via een formele procedure aan de orde te stellen. De werking van de wet is in 1999 geëvalueerd door Zorgonderzoek Nederland (ZON). Slotconclusie hieruit is dat conform de bedoeling een kwalitatief goede en laagdrempelige formele klachtvoorziening tot stand is gekomen op grond waarvan cliënten klachten aan de verantwoordelijke zorgaanbieder kunnen voorleggen, teneinde hier een serieus antwoord op te krijgen. Door het ZON is een aantal aanbevelingen gedaan om de werking van de wet te verbeteren.

In het wetsvoorstel wordt het toezicht op de naleving van de wet opgedragen aan de IGZ en wordt de plicht tot informatieverstrekking van de zorgaanbieder jegens de toezichthouder aangescherpt. Uitgangspunt blijft dat de zorgaanbieder verantwoordelijk is en blijft voor een adequate afhandeling van zorgverlening en klachten. De wijziging betreft een aanscherping van de eisen van het klachtenjaarverslag. Dit sluit aan bij het streven naar meer verantwoording en informatie aan de toezichthouder. De inspectie ontvangt weliswaar jaarlijks een verslag van de zorgaanbieder over de behandelde klachten en de wijze waarop de zorgaanbieder daarmee is omgegaan, maar deze gegevens komen een jaar na dato in geaggregeerde en geanonimiseerde vorm. Hierdoor mist de inspectie actuele informatie over ernstige tekortkomingen in de kwaliteit van zorg, of over minder ernstig tekortschieten dat echter structureel van aard blijkt te zijn. Op basis van de huidige bepaling kon voor wat betreft de verslaglegging worden volstaan met een uiterst summiere rapportage. Het verduidelijken en expliciteren van de eisen die aan het klachtenjaarverslag worden gesteld bleek dan ook noodzakelijk. HGM valt als zorgaanbieder zowel onder de kwaliteitswet als onder de WkcZ. Uit hoofde van de kwaliteitswet is HGM gehouden jaarlijks uiterlijk 1 juni verslag uit te brengen met betrekking tot de kwaliteit van zorg en het beleid daaromtrent. Klachtenbehandeling, kwaliteit van zorg en het beleid hangen nauw samen. Vanwege deze nauwe samenhang is de datum waarop het jaarverslag uit hoofde van de WkcZ nu eveneens gesteld op 1 juni. Dit biedt de mogelijkheid beide verslagen te integreren. Tevens is de datum van indienen van het klachtenjaarverslag gelijk getrokken met de datum waarop het jaarverslag uit hoofde van de Kwaliteitswet Zorginstellingen, te weten 1 juni, verstrekt dient te worden.

Een ander punt ter verbetering van de informatieverstrekking aan de toezichthouder (inspecteur) betreft de mogelijkheid voor de klachtencommissie om signalen over situaties waarin sprake is van onvoldoende kwaliteit aan de toezichthouder te melden. Het kan zijn dat de commissie zaken ter oren komt die zo ernstig zijn dat de kwaliteit van zorg in het geding is. Dit kan individueel werkende hulpverleners betreffen die eigen baas zijn, en waar geen bestuur of directie corrigerend kan optreden. Het kan ook een instelling betreffen waarbij het management er niet in slaagt adequaat te reageren. Meermalen hebben klachtencommissies aangegeven dat zij deze mogelijkheid wenselijk achten, maar daarvan afzien omdat zij van mening waren dat de geheimhoudingsplicht die de wet hen oplegt zich daartegen zou verzetten. Een klachtencommissie kan nu ingevolge de wetswijziging in voorkomend geval een melding doen aan de toezichthouder van een situatie waarbij de kwaliteit van zorg in het geding is. Dit is thans in de wet opgenomen. Bij het doen van de melding wordt overigens geen beroepsgeheim geschonden.

Klachtenregeling Hulpverlening Gelderland Midden

artikel 1

begripsbepalingen

wet:	wet klachtrecht cliënten zorgsector (stb. 1995, 308);
Hulpverlening Gelderland Midden:	het openbaar lichaam als bedoeld in art. 2 van de regeling Hulpverlening Gelderland Midden 2002;
Hulpverleningsdienst Gelderland Midden:	de uitvoerende dienst als bedoeld in art. 4 van de regeling Hulpverlening Gelderland Midden 2002;
bestuur:	het algemeen bestuur van de Hulpverlening Gelderland Midden, zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1 van de wet;
directie:	de directie van de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden;
commissie:	commissie van advies voor behandeling van klachten, als bedoel in artikel 2 van de wet;
medewerker:	eenieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Hulpverlening Gelderland Midden; onder medewerker wordt ook begrepen stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in het kader van de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden werkzaamheden verrichten;
cliënt:	een natuurlijk persoon aan wie de, respectievelijk over wie de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden gezondheidszorg verleent of heeft verleend respectievelijk adviseert of heeft geadviseerd;
klacht:	uiting van onvrede betreffende een gedraging van de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden of een medewerker, door of namens de cliënt als gebruiker van de gezondheidszorg;
klager: indient.	de cliënt of degene die namens een (overleden) cliënt een klacht

artikel 2 taak en samenstelling

1. Er is een commissie ter behandeling van klachten.
2. De commissie is niet bevoegd ten aanzien van klachten die betrekking hebben op rechtspositionele – of personeelsaangelegenheden.
3. De commissie bestaat uit een externe onafhankelijke voorzitter en tenminste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het Dagelijks bestuur Hulpverlening Gelderland Midden.
4. Het Dagelijks bestuur Hulpverlening Gelderland Midden benoemt een plaatsvervangend voorzitter en een genoegzaam aantal plaatsvervangende leden.
5. De commissie regelt vervanging van de voorzitter.
6. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de Hulpverlening Gelderland Midden.

artikel 3 lidmaatschap

- 1 De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar.
- 2 De voorzitter en de leden van de commissie kunnen op ieder moment ontslag nemen.

- 3 De aftredende voorzitter en de aftredende leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

artikel 4 secretaris

- 1 De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.
- 2 De secretaris van de commissie is een door de directie aangewezen ambtenaar.
- 3 De directie wijst tevens een of meer plaatsvervangers van de secretaris aan.

artikel 5 reglement

De commissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar met inachtneming van het gestelde in deze regeling vast te stellen reglement.

artikel 6 vergoeding

De voorzitter en de leden ontvangen een door het Regionaal college vast te stellen vergoeding voor het bijwonen van een vergadering van de commissie.

artikel 7 indiening klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris van de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden en dient de naam en het adres van de klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover wordt geklaagd.
2. Indien klager geen bemiddeling wenst als bedoeld in artikel 9, wordt de klacht rechtstreeks doorgezonden naar de commissie.
3. Indien namens een cliënt wordt geklaagd is een schriftelijke machtiging van de cliënt noodzakelijk.
4. Indien de klachtenfunctionaris en/of commissie van oordeel is dat een klacht onvoldoende informatie bevat, stelt hij of zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.
5. Indien dit noodzakelijk is wordt vanuit de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden hulp geboden bij het op schrift stellen van de klacht.

artikel 8 ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt aan de klager meegedeeld welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.
2. De commissie informeert degene over wie is geklaagd over de inhoud van de klacht.

artikel 9 bemiddeling

1. Indien klager instemt met bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar het afdelingshoofd van de desbetreffende afdeling.
2. Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de verdere bemiddeling.
3. Het afdelingshoofd stelt de klachtenfunctionaris binnen vier weken op de hoogte of men tot een oplossing van de klacht is gekomen. Deze termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager op grond van artikel 7, vierde lid, in de gelegenheid wordt gesteld de klacht te verduidelijken, tot de dag waarop de duidelijkheid is verschaft of de termijn van twee weken ongebruikt is verstreken.
4. Indien de klacht is opgelost dan bevestigt klager schriftelijk de beëindiging van de klachtenprocedure.
5. Indien de klacht niet is opgelost kan de klachtenfunctionaris op verzoek van klager de klacht doorzenden naar de commissie.
6. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks verslag uit over aard en aantal ingediende klachten.

artikel 10 *behandeling klacht*

1. De commissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling, al dan niet in elkaars aanwezigheid, hun standpunt toe te lichten.
2. De commissie kan, indien zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
3. Van een mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.
4. 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.

artikel 11 *ontvankelijkheid klacht*

1. De voorzitter van de commissie kan bepalen dat een klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat zij kennelijk onredelijk is. Tegen de beslissing van de voorzitter staat beroep op de commissie open. Bij de behandeling van dit beroep wordt de commissie voorgezeten door de plaatsvervangend voorzitter.
2. De commissie kan bepalen dat een klacht niet in behandeling wordt genomen als:
 - a. de klacht een gedraging betreft die reeds eerder voorwerp van onderzoek in de klachtenprocedure is geweest;
 - b. het voorval waarover wordt geklaagd langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld.

artikel 12 *commissievergadering*

1. De voorzitter van de commissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin de belanghebbenden en het verwerend orgaan in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te doen horen.
2. Indien de commissie de personen als bedoeld in artikel 10, eerste en tweede lid, ter zitting uitnodigt, worden zij daarvan uiterlijk twee weken voor de datum van de vergadering schriftelijk op de hoogte gesteld.

artikel 13 *quorum*

Voor het houden van een hoorzitting is vereist, dat in ieder geval de voorzitter, dan wel zijn plaatsvervanger en één van de overige leden, aanwezig is.

artikel 14 *niet deelnemen aan behandeling*

1. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding is.
2. Van de in het eerste lid bedoelde situatie is in ieder geval sprake indien de klacht rechtstreeks betrekking heeft op een gedraging van het desbetreffende lid of plaatsvervangende lid.
3. Zowel klager als degene over wie is geklaagd, kunnen verzoeken dat een lid van de commissie niet aan de behandeling deelneemt, indien twijfel bestaat over zijn onpartijdigheid. Zijn plaatsvervanger zal dan optreden.

artikel 15 *openbaarheid zitting*

1. De hoorzitting van de commissie is openbaar.

2. De deuren worden gesloten indien de voorzitter van de commissie of een van de aanwezige leden het nodig oordeelt of indien een belanghebbende daartoe een verzoek doet.
3. Indien de commissie vervolgens beslist dat gewichtige redenen aanwezig zijn die zich tegen openbaarheid van de zitting verzetten, vindt de zitting plaats met gesloten deuren.

artikel 16 *inlichtingen en geheimhouding*

1. De commissie is bevoegd alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
2. De commissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid of voorzitter van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

artikel 17 *beoordeling klacht*

1. De commissie geeft binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager op grond van artikel 7, vierde lid, in de gelegenheid wordt gesteld de klacht te verduidelijken, tot de dag waarop de duidelijkheid is verschaft of de termijn van twee weken ongebruikt is verstreken.
2. De commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.
3. Het oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur van de Hulpverlening Gelderland Midden.
4. Indien naar het oordeel van de commissie de termijn van tien weken als bedoeld in het eerste lid, ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze verlengen.
5. Van de in het vierde lid bedoelde verlenging stelt de commissie de klager en degene over wie is geklaagd in kennis, onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden gegeven.

artikel 17a *melding*

De klachtencommissie stelt de HGM in kennis van klachten die zich naar het oordeel van de klachtencommissie richten op een ernstige situatie met een structureel karakter. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de HGM terzake maatregelen heeft getroffen of zal treffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de als gevolg van artikel 3a, van de wet, met het toezicht op de naleving van de wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

artikel 18 *reactie bestuur*

1. Binnen één maand na ontvangst van het oordeel als bedoeld in artikel 17, derde lid, deelt het bestuur de klager schriftelijk en gemotiveerd mee of hij naar aanleiding van het daarin vervatte oordeel c.q. de daarin geformuleerde aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke. Van deze mededeling wordt een afschrift gestuurd aan de commissie.
2. Indien het niet mogelijk is de in het eerste lid bedoelde mededeling binnen één maand te doen geeft het bestuur daarvan schriftelijk bericht aan de commissie en aan de klager, onder vermelding van de reden van overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen hij de bedoelde schriftelijke mededeling zal doen.

artikel 19 registratie en verslaglegging

1. Ten behoeve van het ingevolge artikel 2, zevende lid, van de wet op te stellen openbaar verslag draagt de commissie zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten. Hierbij wordt ten minste het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten omschreven, alsmede de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie.
2. Van iedere klacht wordt een dossier aangelegd, dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De dossiers worden in een speciaal archief bewaard, dat berust onder de secretaris van de commissie. De commissie draagt er in overeenstemming met het bestuur zorg voor dat, behoudens de secretaris van de commissie geen anderen dan de leden en plaatsvervangend leden en personen die bij de ambtelijke ondersteuning van de commissie zijn ingeschakeld, toegang tot het archief hebben.
3. De dossiers worden in het archief gedurende vijf jaar na afdoeningbericht bewaard, tenzij er redenen zijn het dossier langer te bewaren, zulks ter beoordeling van de voorzitter van de commissie. Na verloop van de termijn worden de dossiers vernietigd.
4. Het bestuur draagt er zorg voor dat op basis van de registratie als bedoeld in het eerste lid, jaarlijks verslag wordt uitgebracht conform het bepaalde in artikel 2, zevende lid van de wet. Dit openbaar verslag wordt voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die binnen de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

artikel 20 slotbepalingen

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de commissie. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Hulpverlening Gelderland Midden'.

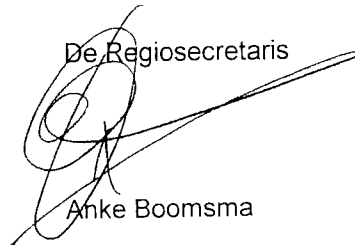
Aldus besloten in de vergadering van 8 juni 2006 van de directie namens het Dagelijks bestuur Hulpverlening Gelderland Midden,

De Voorzitter,



Pauline Krikke

De Regiosecretaris



Anke Boomsma

TOELICHTING

algemeen

De Hulpverlening Gelderland Midden is rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld en valt daarmee onder de reikwijdte van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De wettelijke vormgeving van klachtenbehandeling in de Awb is dan ook van toepassing op de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden. De eisen waaraan een interne klachtenregeling moet voldoen zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb. Dit hoofdstuk is op 1 juli 1999 in werking is getreden. Het externe klachtrecht zal naar verwachting eveneens in de Algemene wet bestuursrecht worden vastgelegd.

Op het gebied van de gezondheidszorg en het maatschappelijk welzijn moeten uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders reeds sinds 1995 een klachtenregeling hebben op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Zorgaanbieders zijn in dit verband zowel instellingen als niet in instellingsverband werkzame beroepsbeoefenaren. De klachtenregeling van de WKCZ kent een strenger regime dan het interne klachtrecht van de Algemene wet bestuursrecht. Het openbaar lichaam 'Hulpverlening Gelderland Midden' is als zodanig de rechtspersoon die de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden in stand houdt, en dient dan ook een klachtenregeling te hebben voor behandeling van klachten op grond van de WKCZ. De wet bevat een aantal eisen dat de zorgvuldigheid van de klachtenafhandeling waarborgt.

De klachtenregeling voor de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- partijen zetten zich in om de klacht onderling op te lossen;
- standpunten worden waarheidsgetrouw weergegeven;
- onderling respect;
- een onpartijdige klachtenbehandeling;
- geheimhouding en privacybescherming;
- toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor.

De klachtenregeling is gebaseerd op de in de Awb en de WKCZ geformuleerde eisen van klachtenafhandeling. Daarnaast bevat de klachtenregeling bepalingen over de wijze waarop binnen de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden wordt getracht om tot een oplossing van klachten c.q. het geschil te komen, alvorens de klachtencommissie wenst, wordt aan dat verzoek voldaan. Onmiddellijk behandeling door de klachtencommissie wenst, wordt aan dat verzoek voldaan. Bovendien is de regeling waar mogelijk in overeenstemming met/gelijk aan de verordening voor de behandeling van de bezwaarschriften HGM, nu de adviescommissie voor de behandeling van klachten tevens is belast met de behandeling van bezwaarschriften die bij de Hulpverlening Gelderland Midden worden ingediend.

Artikelsgewijs

artikel 1 begripsbepalingen

Bestuur, zijnde de zorgaanbieder. De wet spreekt over de zorgaanbieder die een regeling moet treffen. Een zorgaanbieder is een rechts- of natuurlijk persoon die (gezamenlijk) een instelling in standhoudt(en); de juridische verantwoordelijke. Op grond van de Regeling Hulpverlening Gelderland Midden 2002 is het Dagelijks bestuur Hulpverlening Gelderland Midden bevoegd de samenstelling, bevoegdheden en de werkwijze van de klachtencommissie te regelen.

Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder (de organisatie) of over een voor de zorgaanbieder werkzaam persoon c.q. medewerker. Gedraging staat in de wet omschreven als enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt. Het begrip medewerker is ruim gedefinieerd, behalve mensen die op aanstelling/ arbeidsovereenkomst werkzaam zijn vallen daar ook stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten e.d. hieronder.

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. Ook een rechtspersoon, c.q. een instantie, kan namens een cliënt een klacht indienen. Ook ten behoeve van overleden cliënten kan worden geklaagd.

artikel 2 taak en samenstelling

De commissie heeft tot taak de klacht via een onafhankelijke klachtenbemiddeling tot een oplossing te brengen dan wel zich hieromtrent een oordeel te vormen en zo nodig aanbevelingen te doen aan het bestuur van de Hulpverlening Gelderland Midden. De commissie is niet bevoegd ten aanzien van klachten betreffende rechtspositionele- of personeelsaangelegenheden.

Uitgangspunt van de commissie is, dat zij haar werkzaamheden met de vereiste onpartijdigheid kan verrichten. De voltallige commissie bestaat ten minste uit drie leden. Voor de voorzitter en de andere leden worden plaatsvaarders benoemd. De plaatsvaarders wonen de vergaderingen niet bij, tenzij zij invallen of hiertoe uitdrukkelijk een verzoek doen bij de voorzitter. Vanwege de onafhankelijkheid kunnen de voorzitter en de leden (en diens plaatsvaarders) niet verbonden zijn aan de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden, en evenmin aan het bestuur van de Hulpverlening Gelderland Midden. Zij vervullen geen werkzaamheden in of ten behoeve van de Hulpverleningsdienst en het bestuur. Voor de voorzittersfunctie wordt een jurist gevraagd. De voorzitter, de leden, de secretaris en hun plaatsvaarders worden door of namens het Dagelijks bestuur benoemd.

artikel 3 lidmaatschap

Een lid of plaatsvaardend lid kan zich van deelname aan bemiddeling of behandeling van een klacht verschonen. De zittingsperiode van de leden en de plaatsvaardende leden is vier jaar. Zij zijn na hun aftreden terstond herbenoembaar. Een lid of plaatsvaardend lid kan het lidmaatschap van de commissie neerleggen. Betrokkene doet daarvan onverwijld schriftelijk mededeling aan het bestuur. Indien dat mogelijk is, wordt de betrokkene gevraagd zijn functie te blijven vervullen totdat in zijn opvolging is voorzien. Het Dagelijks bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een lid of plaatsvaardend lid van de commissie beëindigen. Over zijn voornemen tot een besluit ter zake pleegt hij overleg met de commissie.

artikel 4 secretaris

De secretaris is geen lid van de commissie. Hij wordt door de directie van de Hulpverlening Gelderland Midden aan de commissie toegevoegd en verzorgt de inhoudelijke ondersteuning van de commissie. Aanwijzing van de secretaris geschiedt door de directie.

artikel 7 indiening klacht

De indiening van een klacht geschiedt schriftelijk bij de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden. De klachtenfunctionaris van de hulpverleningsdienst neemt de klacht in ontvangst. De klager kan worden geholpen met het op schrift stellen van de klacht. Anoniem ingediende klachten of klachten ingediend namens een niet met name genoemde cliënt komen in beginsel niet voor bemiddeling of behandeling in aanmerking. Als namens een cliënt wordt geklaagd dient duidelijk te zijn dat deze daarmee instemt. Indien klager geen bemiddeling wenst wordt de klacht door de klachtenfunctionaris naar de secretaris van de klachtencommissie gestuurd. De klachtenfunctionaris en/of secretaris draagt er zorg voor dat eventuele onduidelijkheden of lacunes in de klacht worden opgehelderd of aangevuld. Bij onvoldoende informatie heeft de klager twee weken de tijd om duidelijkheid te verschaffen c.q. de klacht aan te vullen.

artikel 8 ontvangstbevestiging

Onmiddellijk na ontvangst van de klacht wordt dit schriftelijk door de klachtenfunctionaris aan klager bevestigd. Tevens wordt het verdere verloop van de procedure meegedeeld aan de klager. Indien de klager geen bemiddeling wenst wordt de klacht doorgestuurd naar de secretaris van de klachtencommissie. Het kan voorkomen dat de klachtenfunctionaris of secretaris meent dat de klacht niet bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie thuishoort. Dat geldt bijvoorbeeld voor een klacht over seksuele intimidatie. Dan kan worden doorverwezen naar bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon. Als de klacht niet de Hulpverleningsdienst Gelderland Midden betreft, wordt dat door de secretaris aan de klager meegedeeld indien dat al niet door de klachtenfunctionaris is gedaan.

artikel 9 bemiddeling

Indien klager instemt met bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris de klacht naar het afdelingshoofd

van desbetreffende afdeling. Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de verdere bemiddelingspoging. Beëindiging van de procedure moet in alle gevallen schriftelijk door klager worden bevestigd. Indien de bemiddelingspoging niet is geslaagd en klager de procedure wenst voort te zetten stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar het secretariaat van de klachtencommissie.

artikel 10 behandeling klacht

Indien de klager dat wenst wordt de klacht door de commissie behandeld. De klager kan de klacht op elk gewenst moment in de procedure intrekken. De commissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om - tenzij zij dat niet wensen - in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De commissie kan daarbij, al dan niet op verzoek van partijen, ook andere personen horen. Het is niet wenselijk dat aangeklaagde zich kan onttrekken aan de behandeling van de klacht in de commissie. Een schriftelijke reactie van hem is het minste dat gevraagd kan worden. Hij kan zich daarom ook niet laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, maar alleen laten bijstaan. Kosten verbonden aan (rechts)bijstand komen voor rekening van degene die de bijstand heeft ingeroepen. Wanneer de commissie over voldoende gegevens beschikt komt zij tot een schriftelijk oordeel over de toedracht van het voorval dat onderwerp van de klacht is, tenzij - zulks ter beoordeling van de voorzitter van de commissie - de klacht zich daarvoor niet leent.

artikel 11 ontvankelijkheid klacht

Voorvallen die ten grondslag liggen aan een tuchtrechtelijke, administratiefrechtelijke of civielrechtelijke procedure of een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling vallen in beginsel ook onder de klachtenregeling. Op grond van de parlementaire geschiedenis van de wet is het namelijk niet verdedigbaar dat dergelijke klachten worden uitgezonderd van de normale klachtenprocedure. Het beoordelen van aansprakelijkheid (is het handelen verwijtbaar of de schade vermijdbaar) is evenwel iets anders dan het beoordelen van een klacht (is er zorgvuldig gehandeld). Bovendien is het doorgaans ook in strijd met de polisvoorwaarden van de (aansprakelijkheid)verzekeraar dat een ander dan de verzekeraar een beoordeling geeft over het al dan niet aansprakelijk zijn van betrokkene(n) of instelling. Indien een klager in bovengenoemde gevallen vasthoudt aan behandeling door de klachtencommissie, dan zal deze zich beperken tot een globaal oordeel over aansprakelijkheid en over een schadeclaim.

Het beginsel "Ne bis in idem" is ook in het klachtrecht van toepassing. Een zelfde zaak of geschil kan niet meer dan eenmaal aan het oordeel van de commissie worden onderworpen. De precieze toedracht van een klacht zal na twee jaar moeilijk te achterhalen zal zijn, daarom moet een klacht binnen twee jaar na ontstaan van de klacht worden ingediend.

artikel 12 commissievergadering

Gezien het doorgaans geringe aantal klachten, lijkt een vaste vergaderfrequentie te zwaar. Daarom wordt de frequentie van vergaderen afhankelijk gesteld van de aanwezigheid van klachten. De vergaderingen zijn in beginsel openbaar. Van de vergaderingen worden korte notulen gemaakt. Deze zijn bestemd voor de leden of de plaatsvervangende leden van de commissie en de secretaris.

artikel 14 niet deelnemen aan behandeling

Een lid of plaatsvervangend lid neemt geen deel aan de bemiddeling of behandeling van een klacht die (mede) tegen hem is gericht. Zowel de klager als degene waarover is geklaagd kunnen verzoeken dat een lid niet deelneemt als zij gereede twijfel hebben over zijn onpartijdigheid. Ook een lid van de klachtencommissie zelf kan op die grond besluiten niet deel te nemen.

artikel 16 inlichtingen en geheimhouding

Ten behoeve van de behandeling van een klacht is de commissie bevoegd om:

- a. informatie te inwinnen, stukken te raadplegen en personen te raadplegen, een en ander met in achtneming van wettelijke en andere binnen de Hulpverleningsdienst geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen;
- b. personen binnen de Hulpverleningsdienst te horen, waarbij deze zich slechts op hun geheimhoudingsplicht kunnen beroepen als zij kunnen aantonen, dat de klager of degene ten behoeve van wie geklaagd wordt hen daaraan wenst te houden.

artikel 17 beoordeling klacht

Er wordt naar gestreefd de behandeling van de klacht binnen tien weken, na ontvangst van de klacht bij de secretaris van de klachtencommissie, af te wikkelen. Indien deze termijn te kort is wordt dit aan de klager medegedeeld. Hierbij wordt de reden aangegeven van de termijnoverschrijding en vermelding van de termijn waarbinnen de behandeling naar alle waarschijnlijkheid wel afgewikkeld zal zijn. Indien de klacht door de commissie wordt afgehandeld, ontvangt de klager namens de commissie schriftelijk bericht over de afwikkeling van de behandeling. Dit afdoeningbericht bevat in ieder geval:

- a) een oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht;
- b) eventuele aanbevelingen van de commissie ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Afschrift van dit bericht wordt gestuurd aan het bestuur, aan klager en aangeklaagde. De wet laat de taak van de klachtencommissie stoppen na het verstrekken van haar oordeel.

Artikel 17a melding

Door een wetswijziging is het toezicht op de naleving van de wet opgedragen aan de IGZ en wordt de plicht tot informatieverstrekking van de zorgaanbieder jegens de toezichthouder aangescherpt. Een klachtencommissie kan nu ingevolge de wetswijziging in voorkomend geval een melding doen aan de toezichthouder van een situatie waarbij de kwaliteit van zorg in het geding is. Dit is thans in de wet opgenomen. Bij het doen van de melding wordt overigens geen beroepsgeheim geschonden.

artikel 18 reactie bestuur

Binnen één maand na ontvangst van het afdoeningbericht deelt het bestuur de klager schriftelijk mede of naar aanleiding van het daarin vervatte oordeel c.q. de daarin geformuleerde aanbevelingen maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Afschrift van deze mededeling wordt gestuurd aan de commissie. Indien het niet mogelijk is de schriftelijke mededeling binnen één maand te doen geeft het bestuur daarvan, met afschrift aan de commissie, aan de klager schriftelijk bericht onder vermelding van de redenen van de overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken.

artikel 19 registratie en verslaglegging

De commissie draagt zorg voor een deugdelijke registratie van de klachten. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager of degene ten wiens behoeve geklaagd wordt en de betrokken medewerker(s) wordt daarbij gewaarborgd overeenkomstig de toepasselijke wettelijke- en andere binnen de Hulpverleningsdienst geldende regels. Door de wetswijziging is er een aanscherping van de eisen van het klachtenjaarverslag. Dit sluit aan bij het streven naar meer verantwoording en informatie aan de toezichthouder. HGM valt als zorgaanbieder zowel onder de kwaliteitswet als onder de Wkcz. Uit hoofde van de kwaliteitswet is HGM gehouden jaarlijks verslag uit te brengen met betrekking tot de kwaliteit van zorg en het beleid daaromtrent. Klachtenbehandeling, kwaliteit van zorg en het beleid hangen nauw samen. Vanwege deze nauwe samenhang is de datum waarop het jaarverslag uit hoofde van de Wkcz nu eveneens gesteld op 1 juni. Dit biedt de mogelijkheid beide verslagen te integreren. Tevens is de datum van indienen van het klachtenjaarverslag gelijk getrokken met de datum waarop het jaarverslag uit hoofde van de Kwaliteitswet Zorginstellingen, te weten 1 juni, verstrekt dient te worden. De archivering vindt plaats conform de privacyregeling. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar.