

O P L E G N O T I T I E B E S L U I T V O R M E N D

Onderwerp	Klachtenregeling zorg Veiligheidsregio Fryslân 2017
Voorstel ter behandeling in	de vergadering van het Algemeen Bestuur
Status	<input type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
Portefeuillehouder	H. Broekhuizen
Auteur	Marita Velzing, Miranda Huguenin
Bijlagen	1. Klachtenregeling zorg Veiligheidsregio Fryslân 2017
Vergaderdatum	12 juli 2018
Agendapunt	9
Betrokken afdeling/ medewerkers (functioneel)	Afdeling bedrijfsvoering, Centraal dienst en ondersteuning
OR/GO	<input type="checkbox"/> OR instemming <input type="checkbox"/> OR advies <input type="checkbox"/> OR informatie <input type="checkbox"/> GO

Conceptbesluit

1. De klachtenregeling zorg Veiligheidsregio Fryslân vast te stellen.
2. De huidige klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân in te trekken.

Inleiding

Naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet de klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân 2012 worden vervangen. De nieuwe klachtenregeling richt zich op zorg gerelateerde klachten. Om te voldoen aan de nieuwe wet is er een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld en aansluiting gezocht bij de landelijke geschillencommissie Publieke Gezondheid (Vrf is vanaf 01-01-2017 hierbij aangesloten). Daarnaast is de wettelijke verplichting voor het hebben van een klachtencommissie komen te vervallen. De klachtencommissie Vrf is vanaf januari 2017 opgeheven. Het vaststellen van een nieuwe klachtenregeling legt deze wijzigingen in de uitvoering formeel vast. Met het vaststellen van de nieuwe klachtenregeling voldoen wij aan de nieuwe wettelijke eisen.

Voor niet zorg gerelateerde klachten geeft de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepalingen voor de afhandeling hiervan. Er is voor gekozen om beide klachtenprocedures, zowel zorg gerelateerd als niet zorg gerelateerd, op eenzelfde wijze uit te voeren. Aangezien de Awb al vastlegt op welke wijze de behandeling moet plaats vinden is het niet nodig hier nog een aparte regeling voor vast te stellen. Op de website van Vrf is deze procedure in eenvoudige bewoordingen omschreven.

Beoogd effect

- Voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- De klachtenregeling is een document voor cliënten, (keten)partners, de klachtenfunctionaris en onze organisatie, waarin de klachtenbehandeling duidelijk wordt omschreven

Argumenten

1. De Klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân 2017 voldoet aan de nieuwe (wettelijke) eisen en wensen.
2. De klachtenregeling beschrijft de werkwijze omtrent de behandeling van klachten zodat deze voor een ieder duidelijk en transparant is.

Kanttekeningen/risico's

1. Als de Wkkgz niet geïmplementeerd wordt riskeren we een sanctie
2. Splitsen van de klachtenprocedures Wkkgz en Awb. De behandeling van beide typen klachten verloopt grotendeels gelijk. Echter in het geval van een geschil, waarbij de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is het vervolg verschillend. De zorg gerelateerde klachten moeten worden doorverwezen naar de Geschillencommissie zorg. De niet zorg gerelateerde klachten worden doorverwezen naar de Nationale Ombudsman.

Financiële consequenties

- Kosten onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Lidmaatschap geschillencommissie

Vervolgaanpak/uitvoering

- Vast stellen nieuwe klachten regeling onder intrekking van de klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân 2012.
- Bekend maken van nieuwe klachtenregeling

De nieuwe klachtenregeling wordt schriftelijk ter beoordeling aangeboden aan het MT gezondheid. Na het doorvoeren van eventuele wijzigingen, wordt de klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân ter advies aangeboden aan het Directieteam. Tevens wordt schriftelijk advies gevraagd aan de OR.

Op 12 juli komt de klachtenregeling ter vaststelling in de vergadering van het Algemeen Bestuur.

Onder voorbehoud van instemming van de OR

Communicatie

Na vaststelling wordt de klachtenregeling gepubliceerd op de websites van VRF Fryslân en GGD Fryslân en intern op Vera de intranetpagina.

Besluit:

- niet vastgesteld
- ongewijzigd vastgesteld
- gewijzigd vastgesteld als volgt:

**Paraaf
secretaris:**

Kopie naar auteur