

Voorstel voor **Algemeen bestuur** **Registratienummer** 17000391

Datum vergadering 1 maart 2017 **Agendapunt** 3

Domein, behandelend ambtenaar, tel. Bedrijfsvoering, Mr. N. van Baal, tel. 06 15 85 62 88
Bedrijfsvoering, Mr. P.J.M. Boerkamp, tel. 06 12 27 11 64

Onderwerp

Klachtenregeling Regio Twente 2017

Wij stellen u voor:

De Klachtenregeling Regio Twente 2017 vast te stellen, onder intrekking van de tot nu toe geldende Klachtenregeling Regio Twente.

Toelichting op het voorstel**Inleiding**

De Eerste Kamer heeft op 6 oktober 2015 een nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vastgesteld. Deze wet vervangt onder meer de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Dit is aanleiding om de Klachtenregeling Regio Twente te wijzigen. Het vaststellen van de klachtenregeling is aan uw bestuur voorbehouden. Mede namens de bestuurscommissie Publieke Gezondheid bieden wij u hierbij ter vaststelling de Klachtenregeling Regio Twente 2017 aan, onder intrekking van de tot nu toe geldende Klachtenregeling Regio Twente.

Beoogd resultaat

De Klachtenregeling Regio Twente aan te passen aan de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Overwegingen

De klachtenregeling behelst zowel klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht als klachten op grond van de Wkkgz. Laatstbedoelde klachten hebben betrekking op de GGD en daarom leggen wij dit voorstel mede namens de bestuurscommissie Publieke Gezondheid aan uw bestuur voor.

De belangrijkste veranderingen in de klachtenregeling zijn:

- Anders dan voorheen is de behandeling van klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en op grond van de Wkkgz zoveel mogelijk gelijkgetrokken. GGD'en moeten namelijk aan beide wetten voldoen en zo wordt het beste van beide regelingen benut. Het onderscheid dat in de tot nu toe geldende Klachtenregeling Regio Twente werd gemaakt tussen klachten inzake de Awb (hoofdstukken 2 en 3 oude Klachtenregeling) en klachten inzake de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (hoofdstuk 4 oude klachtenregeling) komt daarmee te vervallen.
- In de Wkkgz is de functie van klachtfunctionaris nieuw. De klachtfunctionaris begeleidt de klager meer dan voorheen. In de nieuwe Klachtenregeling Regio Twente 2017 is ervoor gekozen de functie van klachtfunctionaris te combineren met de bestaande functie van klachtambtenaar. In beide gevallen staat het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht centraal.
- GGD Twente is verplicht zich aan te sluiten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid. In verband daarmee wordt de Klachtencommissie GGD Twente opgeheven. De Geschillencommissie Publieke Gezondheid behandelt klachten en geschillen die een GGD zelf niet naar tevredenheid van klager en aangeklaagde heeft kunnen oplossen en kan ook schadeclaims toewijzen tot € 25.000. Overigens heeft de verzekeraar van Regio Twente laten

<p>weten een door deze geschillencommissie toegekende schade niet zonder meer te accepteren en altijd zelf een afweging en een besluit omtrent schadeclaims te nemen. Hier loopt Regio Twente dus een financieel risico.</p> <p>Aardig om te vermelden is nog dat onze voormalige directeur Publieke Gezondheid Twente, de heer drs. Th.N.J. van Rijmenam, op voordracht van de gezamenlijke directeurs Publieke Gezondheid is benoemd tot lid van de Geschillencommissie Publieke Gezondheid als vertegenwoordiger van de brancheorganisatie Publieke Gezondheid. Verder bestaat deze geschillencommissie uit een jurist (voorzitter) en een vertegenwoordiger van patiënten-/cliënten-organisaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor Awb-klachten geldt een andere regeling. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Overijsselse Ombudsman.
<p>Kosten, baten, dekking</p>
<p>Aansluiting bij de nieuwe Geschillencommissie Publieke Gezondheid wordt bekostigd via het lidmaatschap van GGD GHOR Nederland.</p> <p>Regio Twente loopt een financieel risico in die zin dat deze geschillencommissie een schade kan toewijzen die niet door de WA-verzekeraar van Regio Twente wordt vergoed. In hoeverre dit risico reëel of theoretisch is, moeten we afwachten.</p>
<p>Communicatie</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekendmaking in het elektronisch publicatieblad van Regio Twente (artikelen 32ja en 32 k Wet gemeenschappelijke regelingen). 2. De interne communicatie richting leidinggevenden en medewerkers vindt plaats conform een opgesteld communicatieplan. Wat betreft de externe communicatie worden de websites van GGD Twente en Regio Twente, klachtenfolders etc. aangepast.
<p>Vervolg</p>
<p>Zie communicatie.</p>
<p>Bijlagen</p>
<p>Klachtenregeling Regio Twente 2017</p>

<p>Enschede, 25 januari 2017</p> <p>Dagelijks bestuur,</p> <p>secretaris, voorzitter,</p> <p>ir. G.H. Tamminga dr. G.O. van Veldhuizen</p>
<p>Besluit van het algemeen bestuur, gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van 25 januari 2017</p>
<p>Vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 1 maart 2017</p> <p>secretaris, voorzitter,</p> <p>ir. G.H. Tamminga dr. G.O. van Veldhuizen</p>