

**GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING  
PUBLIEKE GEZONDHEID & ZORG  
ALGEMEEN BESTUUR  
9 december 2016**

**Agendapunt 9.a  
Klachtenregeling GGD Groningen**

**Wet kwaliteit klachten & geschillen zorg (Wkkgz)**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is 6 oktober 2015 aangenomen door de Eerste Kamer met als ingangsdatum 1 januari 2016. Deze wet vervangt de huidige Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en de Kwaliteitswet zorginstellingen. Zorgaanbieders hebben tot 1 januari 2017 de tijd om hun klacht- en geschillenregelingen in lijn te brengen met de Wkkgz. Doel van de Wkkgz is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en hiervan te leren.

**Belangrijkste veranderingen ten aanzien van de klachtenregeling**

De belangrijkste veranderingen in het kader van de klachtenregeling op basis van de Wkkgz zijn in het kort:

- De klachtenfunctionaris. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan een dergelijk gesprek eerder op gang brengen.
- De verplichting om een klachtencommissie te hebben vervalt, maar de zorgaanbieder moet zich verplicht aansluiten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. Deze geschilleninstantie staat open voor de behandeling van klachten en geschillen en doet een bindende uitspraak. Daarbij kan de geschillencommissie een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000. De cliënt kan zich tot deze commissie wenden als hij niet tevreden is over de klachtenafhandeling bij de zorgaanbieder of als het niet van hem kan worden verlangd dat hij een klacht bij de zorgaanbieder indient.
- De maximale termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken, welke gemotiveerd kan worden verlengd met nog eens vier weken.

**Eén integrale regeling**

GGD Groningen heeft te maken met klachten die zowel onder de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) als de Wkkgz vallen. Klachten over de GGD als zorgaanbieder zijn Wkkgz klachten. De overige klachten over de GGD vallen onder het regiem van de Awb. Er is bewust gekozen om één regeling te maken en één procedure. Dit geeft duidelijkheid voor zowel de klager als de organisatie.

**Klachten via het bestuur PG&Z**

In verband met het helder beleggen van de verantwoordelijkheden van de klachten verlopen de klachten via het bestuur PG&Z en niet meer via het college van B&W Groningen. Om zorgvuldigheid en snelheid van de klachtenafhandeling te waarborgen zijn in de nieuwe klachtenregeling GGD taken bij het Dagelijks Bestuur PG&Z en/of bij de directeur Publieke Gezondheid belegd.

### **Klachtencommissie GGD**

Het hebben van een klachtencommissie is volgens de Wkkgz niet verplicht. In de huidige klachtenregeling worden klachten die om een medisch inhoudelijke beoordeling vragen voorgelegd aan de Klachtencommissie van de GGD. GGD Groningen werkt alle jaren naar tevredenheid met een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie. De ervaring is dat dit bijdraagt aan een snelle en tevreden afhandeling van de klacht. Om deze reden is de klachtencommissie ook aan deze nieuwe Klachtenregeling GGD toegevoegd.

### **Geschillencommissie Publieke Gezondheid**

GGD GHOR NL heeft landelijk met de stichting De Geschillencommissie afgesproken dat op 1 januari 2017 de Geschillencommissie Publieke Gezondheid bestaat en is opgestart. De 25 GGD'en, waaronder GGD Groningen, zijn dan aangesloten bij deze branche geschillencommissie.

### **Publieksversie Klachtenregeling GGD Groningen**

Om ervoor te zorgen dat de Klachtenregeling GGD toegankelijk en laagdrempelig is voor de Groningse inwoners zal er op de website van GGD Groningen een publieksversie van de klachtenregeling GGD gepubliceerd worden.

### **Inwerking treden nieuwe Klachtenregeling GGD Groningen**

De nieuwe klachtenregeling treedt in werking nadat alle gemeenten deze regeling bekend hebben gemaakt in de gemeentebladen van de deelnemende gemeenten. Na het Algemeen Bestuur PG&Z zal de vastgestelde regeling naar de gemeenten worden verzonden met het verzoek deze voor 1 januari 2017 te publiceren.

#### ***Het Algemeen Bestuur PG&Z besluit:***

- ***De klachtenregeling GGD Groningen vast te stellen;***
- ***Gemeenten de opdracht te geven de Klachtenregeling GGD Groningen vóór 1 januari 2017 te publiceren in de gemeentebladen, zodat de nieuwe klachtenregeling in werking kan treden.***