

**Externe klachtencommissie voor
Veiligheidsregio Gelderland-Zuid**



postadres
Postbus 1120
6501 BC Nijmegen

contactpersoon
mw. S. Fransen, secretaris
telefoon (024) - 379 48 70
e-mail:
externeklachtencommissie@vrgz.nl

Jaarverslag 2016 van de externe klachtencommissie

Veiligheidsregio Gelderland-Zuid

Inleiding

Sinds 2004 heeft de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid (tot 2011 Hulpverlening en Veiligheid Gelderland-Zuid) een klachtenregeling. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle onderdelen van de Veiligheidsregio.

Deze onderdelen zijn: de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR), de Regionale Ambulancevoorziening (RAV), de Gemeenschappelijke Meldkamer (ambulance, brandweer), de Brandweer en het Veiligheidsbureau. Tevens bestaat de VRGZ uit een aantal ondersteunende afdelingen (P&O, Financiën & Control, Facilitaire Dienstverlening, staf en secretariaat).

Op grond van deze klachtenregeling heeft de Veiligheidsregio een externe klachtencommissie, waarvan de leden benoemd zijn door het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid.

De voorzitter en de leden van de commissie zijn onafhankelijk en maken geen deel uit / zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid. In het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio d.d. 7 juni 2012 is de herbenoeming van de leden van de externe klachtencommissie formeel geaccordeerd. Hiermee liep de nieuwe zittingstermijn tot 1 januari 2016.

Op 6 oktober 2015 heeft de Eerste Kamer de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aangenomen. Deze wet vervangt de kwaliteitswet zorginstellingen en de wet klachtzorginstellingen. Deze wet schrijft geen externe klachtencommissies per zorginstelling voor, maar een onafhankelijke geschillencommissie. Om deze reden is de externe klachtencommissie per 31 december 2016 opgeheven.

In de externe klachtencommissie hebben de volgende leden zitting:

mr. J.H.J. Woolthuis, voorzitter
mr. drs. M.L.A.J. Olthuis-Veerman, vicevoorzitter en lid
mr. R.P.D. Kievit, arts, lid

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector dient de commissie, in het kader van de behandeling van de klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar, verslag van haar werkzaamheden aan het bestuur uit te brengen. Conform het gestelde in de klachtenregeling zal het bestuur het verslag zenden aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de patiëntenorganisatie NPCF.

Buiten het in behandeling nemen van klachten vindt er eens per jaar een evaluatie plaats van de interne klachtafhandeling. Daarnaast heeft het overleg ook tot doel om op de hoogte te blijven van wat er binnen de organisaties speelt en als ontmoetingsmoment. Naast de leden van de externe klachtencommissie nemen aan dit overleg ook een directielid deel, alsmede de manager ambulancezorg. Het overleg heeft tot doel bespreking van casuïstiek van intern afgehandelde klachten aan de hand van een rapportage van de klachtenfunctionaris. Voor de organisatie is het van belang, ongeacht of een klacht gegrond of ongegrond is, aanbevelingen vanuit de commissie te ontvangen, die kunnen leiden tot verbetering van het werkproces.

Om de onafhankelijke positie van de commissie eenduidig uit te dragen, wordt gebruikt gemaakt van een apart telefoonnummer dat alleen voor de klachtenfunctionaris en de secretaris van de commissie beschikbaar is gesteld. Tevens beschikt de commissie over briefpapier met een eigen logo.

Klachten

1. Doel

Primair doel van de klachtbehandeling is ervoor te zorgen dat de klacht, waar mogelijk, naar tevredenheid wordt afgehandeld. Op die manier kan tevens bereikt worden dat de klachtmelder weer vertrouwen krijgt in de organisatie. De klachtbehandeling kan daarnaast informatie genereren die de organisatie kan benutten ter verbetering van de te leveren zorg en aanpassing van het beleid.

2. Klachtenprocedure

Het zorgvuldig omgaan met klachten is een onderdeel van de kwaliteitsbewaking. Indien men ontevreden is over de zorgverlening en een klacht in wil dienen, kan de klager of degene die namens een cliënt optreedt zich schriftelijk tot de klachtenfunctionaris richten.

Informatie over de klachtenprocedure kan zowel telefonisch als schriftelijk door verstrekking van de folder "Klachtenregeling" plaatsvinden. Daarnaast is binnen alle deelnemende gemeentes de klachtenregeling bekend gemaakt met vermelding van het telefoonnummer waarop de klachtenfunctionaris en/of de ambtenaar openbare veiligheid van de betreffende gemeente te bereiken is.

De klachtenfunctionaris draagt in eerste instantie zorg voor de interne bemiddeling en het in behandeling nemen van de klacht. De klacht wordt in behandeling genomen door een leidinggevende en ingeval van medische aard zal de behandeling worden overgenomen door de medisch manager. Mocht de klacht in de interne procedure niet naar tevredenheid afgehandeld zijn, dan kan de klacht opnieuw ingediend worden bij de klachtenfunctionaris met het verzoek om deze door te sturen naar de externe klachtencommissie. Ingeval door de klager geen interne bemiddeling gewenst wordt, dient de klachtenfunctionaris de klacht rechtstreeks aan de secretaris van de externe klachtencommissie te zenden.

Binnen de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid zijn de volgende klachtenfunctionarissen benoemd:

- Dhr. F. Louwers, beleidsmedewerker - klachtenfunctionaris van de RAV.
- Mw. J. Luermans, klachtenfunctionaris van de GHOR Gelderland-Zuid.
- Dhr. D. Vos, beleidsmedewerker - klachtenfunctionaris van de Regionale Brandweer Gelderland-Zuid.

3. Klachten

In 2016 heeft de commissie één klacht ontvangen over RAV Gelderland-Zuid.

De inhoud van de klacht

De klager verwijt het ambulanceteam dat zijn moeder onder protest en tegen haar wil in is overgebracht naar het ziekenhuis. Er zou volgens klager sprake zijn van dwangbehandeling/ontvoering.

De uitspraak van de externe klachtencommissie

De klachtencommissie heeft bij haar beraadslagingen over de gegrondheid de klacht in twee onderdelen gesplitst: het vervoer naar het ziekenhuis tegen de wil van patiënte enerzijds en de manier waarop dit is gebeurd anderzijds.

1. Met betrekking tot het vervoer naar het ziekenhuis is de klachtencommissie van mening dat daarvoor de primaire verantwoordelijkheid lag bij de huisarts. De huisarts heeft het ambulancevervoer aangevraagd en de wens van familie om de patiënt thuis te laten overruled. Het is de ambulancebemanning niet aan te rekenen dat zij aan het verzoek van de huisarts heeft voldaan. Dit onderdeel van de klacht acht de klachtencommissie ongegrond.
2. Met betrekking tot de manier waarop het vervoer heeft plaatsgevonden heeft de commissie zich van een oordeel onthouden over de gegrondheid van de klacht, omdat ten gevolge van volstrekt tegenstrijdige verklaringen van partijen niet duidelijk is geworden wat er zich feitelijk heeft afgespeeld. Wel heeft de commissie aangegeven dat zij de klacht zou hebben toegewezen, als onomstotelijk zou zijn komen vast te staan dat de verklaringen van klager omtrent het gebeurde op juistheid berustten.

Nijmegen, 15 februari 2017