

# Klachtenregeling Veiligheidsregio Kennemerland

Het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland.

Gehoord de bestuurscommissies Openbare Veiligheid en Publieke Gezondheid & Maatschappelijke Zorg

Overwegende:

Dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

Dat de Veiligheidsregio Kennemerland één uniforme en integrale afhandeling van klachten nastreeft;

Besluiten:

Vast te stellen de navolgende “Klachtenregeling Veiligheidsregio Kennemerland”

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. betrokkene: de medewerker dan wel het bestuursorgaan op wiens gedraging, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- b. de directie: de directeur en de directeur publieke gezondheid van de Veiligheidsregio Kennemerland;
- c. geschillencommissie: de geschillencommissie Publieke Gezondheid en de geschillencommissie Ambulancezorg, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- d. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de organisatie of door een persoon die voor de organisatie werkzaam is;
- e. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
- f. klachtencoördinator: een medewerker die, namens de Veiligheidsregio Kennemerland, toeziet op de inhoudelijke en procedureel correcte naleving van de klachtenprocedure;
- g. klager: degene die een klacht indient;
- h. medewerker: een ieder die krachtens een (ambtelijke) aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij de organisatie, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- i. Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman;
- j. zorgaanbieder: de GGD Kennemerland;

## Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

### Artikel 2 Behandeling

1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met de medewerker of indien nodig diens leidinggevende.
2. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert de klacht zo spoedig mogelijk in overleg met en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, wijst de ontvanger hem op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Medewerkers maken klagers zo nodig attent op de klachtenregeling.
4. Medewerkers bespreken klachten van klagers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede en klachten te voorkomen.

## Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten

### Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail door eenieder worden ingediend conform artikel 9.1 Awb.
2. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen indien deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan:
  - a. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel, of
  - b. Het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb.
4. Indien de klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, behoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen.

### Artikel 4 Bemiddeling

1. De leidinggevende van de medewerker benadert de klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.
2. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort, tenzij wettelijke voorschriften zich daartegen verzetten.
3. Na afronding van de bemiddeling stuurt de leidinggevende de klager een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd. Indien de klager dit wenst, geleidt de leidinggevende een officiële klacht ter behandeling door naar de klachtencommissie.

### Artikel 5 Klachtopvangfunctionaris

De klachtopvangfunctionaris informeert cliënten van zorgaanbieder over de klachtenregeling en helpt hen desgevraagd bij het indienen van een klacht.

## Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

### Artikel 6 Klachtencommissie

1. Het dagelijks bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.

2. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtencommissie heeft tot taak klachten te onderzoeken en daarover advies uit te brengen aan de directie.
5. De klachtencommissie adviseert niet over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.

## **Artikel 7 Samenstelling en benoeming klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter.
2. Het dagelijks bestuur benoemt de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie voor de duur van vier jaar.
3. De directie benoemt de overige leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.
4. De voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij de organisatie.

## **Artikel 8 Ambtelijk secretaris**

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
2. De directie wijst de ambtelijk secretaris en een plaatsvervanger aan.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

## **Artikel 9 Ontvankelijkheid klacht**

1. Een klacht kan, overeenkomstig de Awb, niet-ontvankelijk worden verklaard als o.a.:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt dit gemotiveerd meegedeeld – schriftelijk of per e-mail – aan de klager;
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk of per e-mail bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan klager mede.

## **Artikel 10 Onderzoek**

1. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan verzoekt de klachtencommissie om toestemming van de klager bij de ontvangstbevestiging.

2. Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie plaatsen binnen de organisatie betreden, informatie inwinnen, stukken raadplegen en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen de organisatie geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.
3. Medewerkers van de organisatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.
4. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de organisatie.

### **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de betrokkene kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. De klager en betrokkene kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

### **Artikel 12 Advies**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. Als het gaat om een Wmo gerelateerde klacht gaat dan vormt de klachtencommissie een oordeel in plaats van een advies. De artikelen 4.2.7 en 4.2.8 Wmo zijn hierop van toepassing.
3. Een afschrift van het advies c.q. oordeel wordt gezonden aan
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. betrokkene;

### **Artikel 13 Oordeel**

1. De directie beoordeelt een klacht zo spoedig mogelijk. Als hiervoor meer dan zes weken nodig is, deelt de directie dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en betrokkene. Tevens wordt gemeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en betrokkene.

3. De directie deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. De directeur geeft tevens aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert de directie dit.
5. Tevens staat in het oordeel vermeld dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman voor te leggen. De keuze is afhankelijk van de wettelijke basis waarop de doorlopen klachtenprocedure gebaseerd is.

## **Artikel 14 Nationale Ombudsman**

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht, die valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Nationale Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

## **Artikel 15 Geschillencommissie**

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht, die valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij zich ter zake tot de geschillencommissie wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel worden ingediend bij de geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

### **Artikel 16 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het dagelijks bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.

### **Artikel 18 Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 maart van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het dagelijks bestuur. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

## Artikel 19 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de betrokkene.
2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager als mede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van klager.
3. De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt zijn voor rekening van het dagelijks bestuur.

## Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

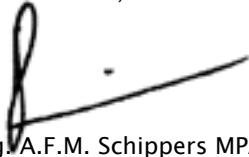
De directie brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door de regeling op de website te plaatsen.

## Artikel 21 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Veiligheidsregio Kennemerland.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het Algemeen Bestuur.
3. Op die datum wordt de Algemene Klachtenregeling Veiligheidsregio Kennemerland en de Regeling Klachtenbehandeling Zorg VRK ingetrokken.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het Algemeen Bestuur, gehouden op 9 december 2019,

De secretaris,



ing. A.F.M. Schippers MPA

Secretaris

De voorzitter,



M.H.F. Schuurmans-Wijdeven