

Klachtenregeling Veiligheidsregio Limburg-Noord (herhaalde publicatie)

Om technische redenen wordt het besluit dat eerder op 20-12-2016 is bekendgemaakt in de decentrale regelingenbank van de "Veiligheidsregio Limburg-Noord" opnieuw bekendgemaakt.

Het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Limburg-Noord,

Overwegende:

- Dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO);
- Dat de Veiligheidsregio Limburg-Noord één integrale klachtenregeling voor haar organisatie nastreeft;

Besluit:

Vast te stellen de navolgende "Klachtenregeling Veiligheidsregio Limburg-Noord"

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de medewerker dan wel het bestuursorgaan op wiens gedraging, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- b. cliënt: natuurlijk persoon die o.a. zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Limburg-Noord;
- d. directeur: de algemeen directeur van de Veiligheidsregio Limburg-Noord;
- e. geschillencommissie: de geschillencommissie van de Veiligheidsregio Limburg-Noord, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- f. hij/zij: in deze klachtenregeling wordt de "hij" vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen;
- g. 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;
- h. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- i. klachtopvangfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten zoals bedoeld in artikel 15.1 Wkkgz;
- j. klager: degene die een klacht indient;
- k. 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;
- l. nabestaande: - de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of de geregistreerde partner van de overledene;
- andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van de het overlijden geheel of ten dele in zijn levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechtelijke uitspraak verplicht was;
- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- m. Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman;
- n. organisatie: de Veiligheidsregio Limburg-Noord;
- o. vertegenwoordiger: de persoon of personen die de organisatie op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast klager moet betrekken;
- p. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- q. zorgaanbieder: de GGD Limburg-Noord, onderdeel van de Veiligheidsregio Limburg-Noord;

Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

Artikel 2 Behandeling

- 1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met:
 - a. de medewerker;
 - b. diens leidinggevende;

- c. de klachtovangfunctionaris.
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 en de klachtovangfunctionaris.
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 worden ingediend bij het dagelijks bestuur, de klachtencommissie of de klachtovangfunctionaris.
2. Een klacht kan door een ieder worden ingediend conform artikel 9.1 Awb.
3. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het (e-mail)adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, het besluit waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, het besluit, het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede het doel van de klacht en de stappen die klager reeds heeft ondernomen.
4. 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 3 van dit artikel, of b. Het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb.
5. Indien de klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, behoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen, dit met inachtneming van artikel 5, eerste lid sub b.

Artikel 4 Bemiddeling

1. De leidinggevende van aangeklaagde of de klachtovangfunctionaris 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.
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 via de klachtovangfunctionaris de klacht ter behandeling door naar de klachtencommissie.

Artikel 5 De klachtovangfunctionaris

1. De klachtovangfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan.
2. De klachtovangfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtovangfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtovangfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. Bij een klacht over het functioneren van de klachtovangfunctionaris, hetzij in de functie van klachtovangfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtovangfunctionaris naar de waarnemend klachtovangfunctionaris.
5. De klachtovangfunctionaris kan zich rechtstreek tot het dagelijks bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. Het dagelijks bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtovangfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

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 het dagelijks bestuur.
5. De klachtencommissie adviseert niet over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter.
2. Het dagelijks bestuur benoemt de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.
3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de organisatie.
5. De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment het lidmaatschap van de commissie neerleggen. Zij blijven indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
6. Het dagelijks bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een benoemd lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen.
7. Het dagelijks bestuur kan de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het eventuele reglement van de klachtencommissie. Het dagelijks bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat het dagelijks bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
8. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het dagelijks bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het dagelijks bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regelgeving of enig andere regeling die de organisatie in stand houdt.

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

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

Artikel 9 Bevoegdheid klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk of per e-mail bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, 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 de klager mede.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan, overeenkomstig de Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren als o.a.:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager;
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, 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 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan binnen twee weken na ontvangst van het bericht over de samenstelling van de zittingscommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 13 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 het dagelijks bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de organisatie.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde 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 aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn op het verslag te reageren.
5. De klager en de aangeklaagde kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 15 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 klacht gericht tegen het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling 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. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van het advies c.q. oordeel.
4. 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. de aangeklaagde;
- d. het dagelijks bestuur.

Artikel 16 Oordeel

1. Het dagelijks bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het dagelijks bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. Het dagelijks bestuur meldt tevens 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 het dagelijks bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het dagelijks bestuur dit schriftelijke of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. Het dagelijks bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Het dagelijks bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman, is het dagelijks bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Het dagelijks bestuur 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. Hij motiveert zijn oordeel en geeft 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 het dagelijks bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. Het dagelijks bestuur vermeldt 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. Het dagelijks bestuur maakt deze keuze.

Artikel 17 Nationale ombudsman

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door het dagelijks bestuur en zijn klacht 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 van het dagelijks bestuur worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 18 Geschillencommissie

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door het dagelijks bestuur en zijn klacht 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 van het dagelijks bestuur worden ingediend bij de geschillencommissie.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 19 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 20 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 21 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd 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 22 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
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 23 Openbaarmaking klachtenregeling

Het dagelijks bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 24 Evaluatie

Het dagelijks bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het dagelijks bestuur dit wenselijk acht.

Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het dagelijks bestuur.

Artikel 26 Vaststellen en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het dagelijks bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het dagelijks bestuur ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 27 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Veiligheidsregio Limburg-Noord.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het dagelijks bestuur.
3. Op die datum wordt de regeling Klachtenregeling Veiligheidsregio Limburg-Noord en GGD ZuidLimburg ingetrokken.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het dagelijks bestuur, gehouden op 14 oktober 2016

De secretaris,

De voorzitter,