

Klachtenregeling Veiligheidsregio Kennemerland

Het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland.

Overwegende:

Dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

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

Besluiten: Vast te stellen de navolgende "Klachtenregeling Veiligheidsregio Kennemerland 2023"

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. betrokkene: de medewerker dan wel de afdeling binnen de organisatie op wiens gedraging, de klacht betrekking heeft;
- c. cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
- d. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland;
- e. directie: de directeur Veiligheidsregio Kennemerland/commandant brandweer en de directeur Veiligheidsregio Kennemerland / Directeur publieke gezondheid
- f. DIV: Documentaire Informatievoorziening;
- g. gedraging: een handeling zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van onderzoek alsmede het nemen van een besluit, of het nalaten daarvan, door de betrokkene bij de uitvoering van zijn taken binnen de organisatie, wat gevolgen heeft voor een cliënt of anderszins het belang van een cliënt raakt;
- h. geschillencommissie: de geschillencommissie Publieke Gezondheid en de geschillencommissie Ambulancezorg, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- i. klacht: uiting van onvrede over een gedraging;
- j. klachtbehandelaar: medewerker van de afdeling aan wie de afhandeling van de klacht is toegewezen door de leidinggevende van een afdeling;
- k. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 7 van deze regeling;
- l. klachtenfunctionaris: door de organisatie aangewezen medewerker die cliënten c.q. klagers ondersteunt en adviseert en als vertrouwenspersoon van de klager kan dienen.
- m. klager: degene die een klacht indient;
- n. 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;
- o. Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman;
- p. organisatie: de organisatie voortvloeiend uit de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Kennemerland en de verschillende afdelingen daarbinnen.
- q. schriftelijk: het voeren van correspondentie middels post en/ of per e- mail;
- r. Veilig Thuis: het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling regio Kennemerland, handelend onder de naam Veilig Thuis Kennemerland;
- s. vertrouwenspersoon: persoon die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger personen die bij een melding aan een Veilig Thuis-organisatie betrokken zijn op hun verzoek ondersteunt bij de uitoefening van hun rechten jegens Veilig Thuis; die onafhankelijk is van de Veilig Thuis-organisatie waarmee de persoon die bij een melding betrokken is, te maken heeft, en voor wie een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens is afgegeven;
- t. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- u. Wmo: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Hoofdstuk 2 Mondelinge/informele klachten

Artikel 2 Behandeling

1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met de betrokken medewerker of indien nodig diens leidinggevende. Indien de informele klacht binnenkomt via bijvoorbeeld sms, e-mail, social media of WhatsApp, neemt de teamcoördinator of leidinggevende het initiatief tot contact.
2. Mondelinge/informele klachten en de uitkomst hiervan worden geregistreerd bij DIV.
3. De betrokken medewerker of indien nodig diens teamcoördinator of leidinggevende probeert de klacht zo spoedig mogelijk in overleg met klager op te lossen. Indien klager ontevreden is met het resultaat, wordt klager gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
4. Medewerkers maken klagers op passende wijze attent op de klachtenregeling.

Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten

Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk per post of per e-mail door eenieder worden ingediend bij de klachtencommissie Veiligheidsregio Kennemerland.
2. Schriftelijke klachten en de uitkomst hiervan worden geregistreerd in het Document Management Systeem (DMS) van de Veiligheidsregio Kennemerland.
3. In afwijking van het eerste lid wordt een Wmo-gerelateerde klacht over een gedraging van Veilig Thuis of van voor haar werkzame personen, tegenover een andere persoon, bij de uitvoering van de taken van Veilig Thuis, ingediend:
 - a. door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had;
 - b. door een nabestaande, indien de onder a bedoelde persoon is overleden.
4. In afwijking van het eerste lid wordt een klacht over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening waarop de Wkkgz van toepassing is, ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
5. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een duidelijke en concrete omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de tijd waarop of de periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen, wanneer deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan het bepaalde in dit lid.
6. De ontvangst van een klacht die schriftelijk is ingediend wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst schriftelijk per post of per e-mail bevestigd.
7. Indien klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, hoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen. Klager ontvangt bericht als zijn klacht niet in behandeling wordt genomen.
8. Een klacht op grond van de Awb hoeft niet in behandeling te worden genomen als een van de situaties van artikel 9:8 Awb van toepassing is.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar neemt de klacht namens de afdeling in ontvangst en onderzoekt de mogelijkheid tot bemiddeling.
2. Iedere klachtbehandelaar brengt jaarlijks voor 1 juni aan de klachtencommissie een geanoniseerd verslag uit over klachten die middels bemiddeling zijn afgedaan. Daarin beschrijft de klachtbehandelaar het aantal en de aard van de behandelde klachten en de wijze waarop de klacht middels bemiddeling is afgedaan.

Artikel 5 Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris informeert cliënten van de organisatie over de klachtenregeling en helpt hen desgevraagd bij het indienen van een klacht.
2. De klachtenfunctionaris kan optreden als vertrouwenspersoon voor klager. De klachtenfunctionaris informeert klager over de mogelijkheid om gebruik te maken van zijn diensten als vertrouwenspersoon.
3. De klachtenfunctionaris informeert cliënten ook over op welke wijze invulling wordt gegeven aan de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris in de rol van vertrouwenspersoon, hoe de klachtenfunctionaris vertrouwelijk omgaat met informatie en welke verwachtingen een cliënt mag hebben van een klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris informeert klager op de mogelijkheden om gebruik te maken van kosteloze en onafhankelijke bijstand van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg.
5. Aan de ondersteuning door de klachtenfunctionaris zijn voor cliënten c.q. klagers geen kosten verbonden.

Artikel 6 Bemiddeling

1. In overleg met de leidinggevende van de betrokken medewerker benadert de klachtenfunctionaris of de klachtbehandelaar klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, met als doel de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een leidinggevende, de klachtenfunctionaris of de klachtbehandelaar, dan wordt de klager benadert door een plaatsvervanger.
3. Het bemiddelingsgesprek wordt gevoerd tussen klager en de leidinggevende van de betrokken medewerker of een leidinggevende die namens de organisatie het woord voert.
4. In het kader van hoor en wederhoor kan de betrokken medewerker aanwezig zijn bij het bemiddelingsgesprek, indien zowel klager als de betrokken medewerker hiervoor openstaan.
5. De klachtbehandelaar is bij het bemiddelingsgesprek aanwezig en maakt hiervan een verslag, welke gedeeld wordt met klager en de leidinggevende.
6. Van bemiddeling kan worden afgezien indien klager schriftelijk een daartoe strekkend verzoek heeft gericht aan de klachtencommissie en gemotiveerd heeft onderbouwd op grond waarvan bemiddeling volgens klager redelijkerwijs naar verwachting niet tot een oplossing kan leiden.
7. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn door de klachtencommissie opgeschort, zoals neergelegd in het eerste lid van artikel 13, tenzij wettelijke voorschriften zich daartegen verzetten.
8. Na afronding van de bemiddeling ontvangt klager van de klachtbehandelaar een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling schriftelijk wordt bevestigd. In dit afdoeningsbericht worden de relevante standpunten samengevat weergegeven.
9. Indien de klager dit wenst wordt de klacht met het afdoeningsbericht doorgeleid naar de klachtencommissie voor verdere behandeling van de klacht volgens Hoofdstuk 4 van deze regeling.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Artikel 7 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, tenzij het gaat om een Wmo gerelateerde klacht. Bij een Wmo-gerelateerde klacht ziet Veilig Thuis erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door de commissie op te stellen reglement.
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. Zij brengt daarover advies uit aan de directie, tenzij het gaat om een Wmo-gerelateerde klacht.
5. Bij een Wmo-gerelateerde klacht stelt de klachtencommissie Veilig Thuis in kennis van haar oordeel over de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. De klachtencommissie adviseert noch oordeelt over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.

Artikel 8 Samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de organisatie.
2. Aan de inhoudelijke behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt niet deelgenomen door de betrokkene op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
3. Het dagelijks bestuur benoemt de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie voor de duur van vier jaar.
4. De benoeming van de in lid 3 van dit artikel genoemde voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter kan eenmalig verlengd worden voor de duur van 4 jaar. Dientengevolge kan de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter maximaal 8 jaar aaneengesloten voorzitter of plaatsvervangend voorzitter zijn van de klachtencommissie.
5. De directie benoemt de overige leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie voor de duur van vier jaar. De (plaatsvervangende) leden zijn onafhankelijk en niet werkzaam voor of bij de organisatie.
6. De benoeming van de in lid 4 van dit artikel genoemde leden en plaatsvervangende leden kan eenmalig verlengd worden voor de duur van vier jaar. Dientengevolge kunnen leden en plaatsvervangende leden maximaal acht jaar aaneengesloten lid of plaatsvervangend lid zijn van de klachtencommissie.
7. Van de in lid 4 en 6 van dit artikel genoemde maximale termijn kan het dagelijks bestuur dan wel de directie besluiten af te wijken in het kader van een overgangsregeling.
8. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden vast. Het rooster van aftreden wordt zodanig ingericht dat de continuïteit in de samenstelling van de klachtencommissie is gewaarborgd.

Artikel 9 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.
4. De ambtelijk secretaris ziet toe op de inhoudelijk en procedureel correcte naleving van de klachtprocedure.

Artikel 10 Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht kan door de voorzitter van de klachtencommissie niet-ontvankelijk worden verklaard als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. 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 schriftelijk aan klager meegedeeld, onder motivering van dit besluit.
3. Klager kan binnen twee weken na dagtekening schriftelijk bezwaar maken tegen dit 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. De beslissing op het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk aan klager meegedeeld.

Artikel 11 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 12 Hoorzitting

1. De klachtencommissie stelt klager en de betrokken medewerker en/ of diens leidinggevende in de gelegenheid om mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De commissie kan er in bijzondere omstandigheden voor kiezen om een schriftelijke toelichting te vragen en af te zien van horen.
2. De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting, met inachtneming van het rechtsbeginsel van hoor en wederhoor. Op gemotiveerd verzoek van klager of betrokkene kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel kan klager of de betrokken medewerker verzoeken om een digitale hoorzitting. Deze kan alleen plaatsvinden als zowel klager als de betrokken medewerker hiermee instemt.
5. In afwijking van lid 3 en lid 4 van dit artikel kan het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland besluiten dat hoorzittingen niet fysiek maar op een andere wijze plaatsvinden indien vanuit de Rijksoverheid landelijke en beperkende maatregelen zijn opgelegd met betrekking tot het dagelijkse en werkende leven.
6. Klager en de betrokken medewerker(s) kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 13 Advies of oordeel klachtencommissie

1. De klachtencommissie beoordeelt de schriftelijke klacht binnen tien weken na ontvangst van de klacht. Bij afwijking van deze termijn doet de klachtencommissie hiervan mededeling aan klager, met redenen omkleed, onder vermelding van een nieuwe termijn.
2. Bij een schriftelijke klacht in het kader van de zorgverlening, kan de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn niet worden verlengd.
3. Het advies dan wel oordeel van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de schriftelijk ingediende 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.

4. Als het gaat om een Wmo-gerelateerde klacht jegens Veilig Thuis, dan vormt de klachtencommissie een met redenen omkleed oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. Wanneer sprake is van een klacht in het kader van zorgverlening, wordt een afschrift van het advies gelijktijdig gezonden aan:
 - a. klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager;
 - c. de betrokkene.
6. Wanneer sprake is van een Wmo-gerelateerde klacht jegens Veilig klacht, wordt een afschrift van het oordeel gelijktijdig gezonden aan:
 - a. klager;
 - b. de betrokkene.

Artikel 14 Oordeel directie

1. Bij niet Wmo-gerelateerde klachten beoordeelt de directie een klacht zo spoedig mogelijk. Als hiervoor meer dan zes weken nodig is, deelt de directie dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan klager en betrokkene. Tevens wordt gemeld binnen welke termijn het advies 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. Bij een Wmo-gerelateerde klacht jegens Veilig Thuis deelt de directie zo spoedig mogelijk na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie aan klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk zijn oordeel over de klacht mee. De directie 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. Indien het oordeel van de directie afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie, dan motiveert de directie dit.
3. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn als bedoeld in lid 1 van dit artikel niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk mee aan klager en betrokkene.

Artikel 15 Oordeel Veilig Thuis

1. Bij een Wmo-gerelateerde klacht jegens Veilig Thuis deelt Veilig Thuis klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel gelijktijdig schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van de termijn genoemd in lid 1 van dit artikel doet Veilig Thuis daarvan met redenen omkleed melding aan klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen Veilig Thuis zijn standpunten aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 16 Nationale Ombudsman

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht, die valt onder de werking van de Awb en/ of de Wmo, dan vermeldt de klachtencommissie in het oordeel dat klager zich ter zake tot de Nationale Ombudsman kan wenden. Een geschil moet bij de Nationale Ombudsman worden ingediend binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de directie of Veilig Thuis.

Artikel 17 Geschillencommissie

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht, die valt onder de werking van de Wkkgz, dan vermeldt de klachtencommissie in het advies dat de klager zich ter zake tot de geschillencommissie kan wenden. Een geschil moet bij de geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de directie.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 18 Lerende organisatie

De teamcoördinator of de leidinggevende bespreekt klachten anoniem in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede en klachten te voorkomen.

Artikel 19 Geheimhouding

Eenieder 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 secretaris van de klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier in het archief van de Veiligheidsregio Kennemerland.

-
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een cliënt of directbetrokkene bewaard.
 3. Voor de bewaartermijn van het dossier met de klacht wordt de geldende archiefwet en –regelgeving gehanteerd. Bij de inwerkingtreding van deze regeling is de bewaartermijn van een klachtendossier vijf jaar. De bewaartermijn wordt gerekend vanaf het moment dat de klacht is afgehandeld.
 4. DIV stuurt jaarlijks ter beoordeling een overzicht van de te vernietigen dossiers naar de leidinggevende. Om moverende redenen kan de leidinggevende besluiten om een dossier langer te bewaren.
 5. De gearchiveerde klachtendossiers zijn alleen toegankelijk voor de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en de betrokken leidinggevende.

Artikel 21 Jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 15 juli van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen en oordelen.
2. De directie deelt de inhoud van het verslag met het bestuur.

Artikel 22 Kosten

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

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door de regeling op de website te plaatsen van de Veiligheidsregio Kennemerland en de website van Veilig Thuis Kennemerland.

Artikel 24 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het Algemeen Bestuur.
2. Op die datum wordt de Klachtenregeling Veiligheidsregio Kennemerland 2019 ingetrokken.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het Algemeen Bestuur, gehouden op 13 februari 2023

De secretaris,

Ing. A.F.M. Schippers

de voorzitter,

M.H.F. Schuurmans-Wijdeven