

Registratienummer: 201104-0006

**Klachtenregeling niet-zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio
Gelderland Midden 2021**

Registratienummer: 201104-0006

Het dagelijks bestuur van de Veiligheids-en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM);

Overwegende dat VGGM een hulpverleningsorganisatie is voor Volksgezondheid en Brandweer;

Overwegende dat VGGM gezondheidszorg verleent als bedoeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) én een bestuursorgaan is in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

Overwegende dat het dagelijks bestuur van VGGM overeenkomstig het bepaalde in de Wkkgz een klachtenregeling heeft vastgesteld die uitdrukkelijk ziet op zorgklachten als bedoeld in deze wet, "Klachtenregeling Zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2021" ;

Overwegende dat voor niet zorg gerelateerde klachten Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is;

Besluit in te trekken;

de Procedure Awb klachten (niet zorg gerelateerd) Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2017 en

vast te stellen de navolgende

Klachtenregeling niet-zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden 2021

Artikel 1 Begripsbepalingen

Ambtelijke organisatie: de uitvoerende dienst als bedoel in artikel 28 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2015;

Awb: Algemene wet bestuursrecht;

Beklaagde: degene tegen wie een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb is gericht;

Bestuursorgaan: Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter van VGGM;

Directie de directie als bedoeld in artikel 28 van de gemeenschappelijke regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2015;

Klacht: de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een persoon heeft uitgelaten (artikel 9:1 van de Awb);

Klachtencoördinator: functionaris die zorgt voor de administratieve coördinatie van klachten;

Klager: degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb heeft ingediend;

Medewerker: een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden of de Stichting Publieke gezondheid, onder medewerkere wordt ook begrepen stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in het kader van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en de Stichting Publieke Gezondheid werkzaamheden verrichten

Niet zorg gerelateerde Klachten: klachten die niet vallen onder de "Klachtenregeling Zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2021".

VGGM: het openbaar lichaam als bedoeld in artikel 1 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2015;

Artikel 2 Doel

Het doel van deze regeling is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de behandeling van niet zorg gerelateerde klachten binnen VGGM en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in afdeling 9.1.2 van de Awb (Behandeling van klaagschriften).

Artikel 3 Reikwijdte

1. De regeling is uitsluitend van toepassing op de behandeling van klachten, voor zover de klachten betrekking hebben op gedragingen of op de handelwijze van de bestuursorganen van VGGM en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan.
2. De regeling is uitsluitend van toepassing op niet zorg gerelateerde klachten; klachten die niet vallen onder de "Klachtenregeling Zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2021".

Artikel 4 Signaal van onvrede

1. VGGM stelt degene die ontevreden is over de gedragingen of handelwijze van een medewerker in de gelegenheid om diens onvrede met deze medewerker of diens leidinggevende te bespreken.
2. Indien aan de onvrede niet naar wens van de klant kan worden tegemoet gekomen, wordt de klant gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht als bedoeld in artikel 5 van deze regeling.

Artikel 5 Indiening

1. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencoördinator van VGGM en dient de dagtekening, de naam en het adres van de klager te bevatten en een feitelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Indien namens een cliënt wordt geklaagd is een schriftelijke machtiging van de cliënt noodzakelijk.
3. Indien de klachtencoördinator van oordeel is dat een klacht onvoldoende informatie bevat, stelt hij of zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.
4. Indien dit noodzakelijk is wordt vanuit VGGM hulp geboden bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 6 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. niet voldaan is aan de eisen van artikel 5, eerste lid mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen 2 weken het verzuim te herstellen en daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
 - b. een eerdere klacht over dezelfde gedraging al conform deze procedure is behandeld;
 - c. de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - d. de klacht een gedraging betreft waartegen voor de klager een wettelijk geregelde wettelijke voorziening openstaat dan wel heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
 - e. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. VGGM is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of gewicht van gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk en geeft hierin informatie over de procedure en termijn van afhandeling.

Artikel 8 Klachtbehandeling

1. De klachtbehandeling houdt in het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1. van de Awb.
2. De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar het afdelingshoofd van de desbetreffende afdeling.
3. Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de verdere bemiddeling.
4. Het afdelingshoofd stelt de klachtencoördinator binnen zes weken op de hoogte of men tot een oplossing van de klacht is gekomen. Deze termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager op grond van artikel 5, derde lid, in de gelegenheid wordt gesteld de klacht te verduidelijken, tot de dag waarop de duidelijkheid is verschaft of de termijn van twee weken ongebruikt is verstreken.
5. Indien de termijn als bedoeld in het vierde lid ontoereikend is kan deze met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van deze verlenging stelt de klachtencoördinator klager en degene jegens wie een klacht is ingediend tijdig in kennis.
6. De afdoening houdt in dat de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden zoals bedoeld in artikel 9:12 van de Awb. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 9 Ombudsman

Indien klager zich niet kan verenigen met de afdoening van de klacht kan hij zich tot de Nationale Ombudsman richten met een schriftelijk verzoek om een onderzoek in te stellen.

Artikel 10 Registratie

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan de directie over de aard en het aantal ingediende klachten. Dit verslag is openbaar

Artikel 11 Slotbepalingen

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling niet-zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden 2021'.
2. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2021.

Aldus besloten door het dagelijks bestuur Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden op

.....

De voorzitter,

De secretaris,

Anton Slofstra

TOELICHTING

Algemeen

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) is een hulpverleningsorganisatie voor Brandweer en Volksgezondheid (Ambulancehulpverlening en Gemeentelijke Gezondheids Dienst). VGGM streeft er naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te leveren. Toch kan het gebeuren dat deze dienstverlening tot ontevredenheid leidt of tot een klacht. In dat geval zullen wij ons inspannen om de klacht zo goed mogelijk te behandelen.

De klachtbehandeling voor onze organisatie is in diverse wetten geregeld.

VGGM verleent gezondheidszorg als bedoeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Overeenkomstig het bepaalde in deze wet is de Klachtenregeling Zorg Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden 2021 vastgesteld. Deze regeling ziet uitdrukkelijk op verleende zorg door VGGM.

VGGM is óók een bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zodat ook de bepalingen van hoofdstuk 9 (Klachtbehandeling) van de Awb van toepassing zijn.

Voor de behandeling van klachten die niet gericht zijn op de door VGGM verleende zorg is deze regeling vastgesteld. Niet-zorg betreft alle dienstverlening/werkzaamheden van de sectoren Brandweer en Bedrijfsvoering.

Artikel 2 en 3 Procedure en Reikwijdte

In artikel 9:1 van de Awb is bepaald dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. De normen voor een zorgvuldige klachtbehandeling staan in de Awb; een klachtenreglement is dan ook niet nodig. De organisatorische invulling van de klachtbehandeling moet echter wel duidelijk zijn, daar dient deze voorliggende procedure voor.

Artikel 4 Signaal van onvrede

Het kan gebeuren dat afspraken niet goed begrepen zijn, minder goed worden nagekomen of dat in de communicatie met de klant zaken niet goed verlopen. Dit kan leiden tot signalen van onvrede bij de klant. Het is van groot belang dat deze signalen serieus worden genomen en worden opgepakt. Op deze manier kan vaak worden voorkomen dat een signaal van onvrede uitgroeit tot een formele klacht. De klant neemt contact op met afdeling waar het probleem betrekking op heeft. Zo nodig wordt de klant via de administratieve klachtencoördinator of een frontoffice-medewerker naar de juiste afdeling geleid. Klant en afdeling proberen samen tot een goede einduitkomst te komen. Indien deze route niet naar tevredenheid van de klant verloopt of wordt beëindigd dan kan alsnog een formele klacht worden ingediend.

Artikel 5 Indiening

De klacht moet schriftelijk worden ingediend. De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst. De klager kan worden geholpen met het op schrift stellen van de klacht. Anoniem ingediende klachten of klachten ingediend namens een niet met name genoemde cliënt komen in beginsel niet voor bemiddeling of behandeling in aanmerking. Als namens een klager wordt geklaagd dient duidelijk te zijn dat deze daarmee instemt. De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat eventuele onduidelijkheden of lacunes in de klacht worden opgehelderd of aangevuld. Bij onvoldoende informatie heeft de klager twee weken de tijd om duidelijkheid te verschaffen c.q. de klacht aan te vullen.

Artikel 6 Niet in behandeling nemen van een klacht

Zie artikel 9:8 van de Awb, waarin een limitatieve opsomming wordt gegeven van de gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

Onmiddellijk na ontvangst van de klacht wordt dit schriftelijk door de klachtencoördinator aan klager bevestigd. Tevens wordt het verdere verloop van de procedure meegedeeld aan de klager. Het kan

voorkomen dat de klacht niet conform deze procedure moet worden behandeld. Dat geldt bijvoorbeeld voor een klacht over seksuele intimidatie. Dan kan worden doorverwezen naar bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon. Als de klacht niet de ambtelijke organisatie betreft, wordt dat door de coördinator aan de klager meegedeeld.

Artikel 8 Klachtafhandeling

De klachtencoördinator stuurt de klacht naar het afdelingshoofd van de desbetreffende afdeling. Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de verdere bemiddelingspoging. Ingevolge artikel 9:12, eerste lid Awb wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 9 Ombudsman

Titel 9.2 van de Awb regelt het extern klachtrecht. Het recht op en de procedure voor een behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een externe, onafhankelijke instantie. Deze instantie is de Nationale Ombudsman. Het extern klachtenrecht kan worden beschouwd als het sluitstuk van de gehele klachtenprocedure, die als regel begint met de interne klachtbehandeling.

Artikel 10 Registratie

Publicatie en registratie van het aantal ingediende klachten draagt bij aan een evaluatie van de klachtenbehandeling. De wet verplicht niet tot registratie van de bevindingen en van de conclusies die daaraan verbonden zijn.