

# Interne klachtenregeling Veiligheidsregio Noord-Holland Noord 2019

## 0. Overzicht

---

Het dagelijks bestuur van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Besluit

In te trekken de 'interne klachtenregeling Veiligheidsregio Noord-Holland Noord 2017  
en

vast te stellen de

Interne klachtenregeling Veiligheidsregio Noord-Holland Noord 2019

---

## Inhoud

Dit document behandelt de volgende onderwerpen.

Hoofdstuk	Onderwerp	Pagina
I	Algemeen	2
II	Klachtbehandeling	5
III	Beslissing	6
IV	Slotbepalingen	7

---

## Hoofdstuk I Algemeen

---

### **Uitbreiding reikwijdte interne klachten- regeling VRNHN**

Met ingang van 14 mei 2019 is de Gemeenschappelijke Meldkamer Noord-Holland Noord opgegaan in de nieuwe Meldkamer Noord-Holland (MKNH). Dit betekent dat ketenpartners, burgers uit Noord-Holland Noord en personen die tijdelijk in het gebied Noord-Holland Noord verblijven bij een 112 melding de dienstverlening<sup>1</sup> aangeboden krijgen door de centralisten van de Meldkamer Noord-Holland. Ontstaat uit deze dienstverlening een klacht, dan valt de dienstverlening vanuit de Meldkamer Noord-Holland onder de reikwijdte van de interne klachtenregeling Veiligheidsregio Noord-Holland Noord. In dit geval leest 'VRNHN' als 'MKNH' en leest 'medewerker VRNHN' als 'centralist MKNH'.

---

### **Artikel 1**

Begripsomschrijvingen.

In deze regeling wordt verstaan onder:

<b>Begrip</b>	<b>Omschrijving</b>
Aangeklaagde	een medewerker van VRNHN tegen wie een klacht is ingediend
Cliënt	een natuurlijk persoon die gebruikt heeft gemaakt van een dienst die VRNHN aanbiedt
Ketenpartner	een instelling dan wel organisatie die deel uitmaakt van de veiligheid- / gezondheidsketen
Klacht	een uiting van ongenoegen - afkomstig van een cliënt of ketenpartner - over de wijze waarop VRNHN dan wel een medewerker van VRNHN zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.
Klachtbehandelaar	degene die is belast met de interne klachtbehandeling
Klachtencommissie RAVNHN	de externe klachtencommissie die een klant van de Ambulancezorg en de Meldkamer Ambulancezorg kan inschakelen voor het behandelen van zijn klacht over de dienstverlening door de Ambulancezorg en/of de Meldkamer Ambulancezorg.
Klachtenfunctionaris Ambulancezorg/MKA	de persoon die een klager: <ul style="list-style-type: none"><li>• op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking het indienen van een klacht</li><li>• kan bijstaan bij het formuleren van de klacht</li><li>• kan bijstaan tijdens het behandelen van de klacht.</li></ul> Dit kunnen zowel eigen medewerkers zijn, als personen die niet in dienst zijn bij de veiligheidsregio.
Klager	een cliënt dan wel een ketenpartner van VRNHN

---

<sup>1</sup> Betreffende dienstverlening wordt verstrekt vanuit de Meldkamer Ambulancezorg en de Meldkamer Brandweer.

<b>Begrip</b>	<b>Omschrijving</b>
Landelijke geschillencommissie Ambulancezorg	de commissie die is belast met de (externe) behandeling van klachten met betrekking tot Ambulancezorg en Meldkamer Ambulancezorg.
Manager	Een teammanager van een afdeling van de VRNHN, respectievelijk een operationeel manager van de Ambulancezorg NHN
MKNH	Meldkamer Noord-Holland
Ombudsman	de Nationale ombudsman belast met de (externe) behandeling van klachten die geen betrekking hebben op ambulancezorg
Regeling	Interne klachtenregeling Veiligheidsregio Noord-Holland Noord 2017.
VRNHN	Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

---

**Artikel 2****Indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk door klager worden ingediend bij de VRNHN; per brief, telefoon, via een e-mailbericht dan wel door het invullen van het klachtenformulier op de website van VRNHN.
  2. Een schriftelijk ingediende klacht bevat tenminste de volgende gegevens:
    - a. naam, (e-mail)adres en telefoonnummer van klager;
    - b. dagtekening (datum);
    - c. reden van de klacht.
  3. De klacht dient in het Nederlands te zijn gesteld.
- 

**Artikel 3****Vertegenwoordiging klager**

1. Klager kan een persoon machtigen voor het indienen van de klacht. Hiertoe overlegt de gemachtigde aan VRNHN een door klager getekende machtiging.
  2. Indien klager overleden is, heeft/hebben de nabestaande(n) in rechte lijn de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- 

**Artikel 4****Ontvangst van klacht**

VRNHN bevestigt de ontvangst van een klacht binnen vijf werkdagen.

---

**Artikel 5****Behandelen klacht**

Het behandelen van klachten vindt plaats onder eindverantwoordelijkheid van de directie. Klachten worden behandeld door een (plaatsvervangend) manager of een door de manager aangewezen klachtbehandelaar.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

De klager kan zich bij laten staan door

---

**Artikel 6****Doorverwijzen van klacht**

Indien een door VRNHN ontvangen klacht niet ziet op een gedraging van (een medewerker van) VRNHN, maar op een gedraging van een andere organisatie neemt VRNHN (telefonisch) contact opnemen met klager. Na toestemming van klager zendt VRNHN de klacht door naar de juiste organisatie.

---

## Hoofdstuk II Klachtbehandeling

---

### Artikel 7

#### Niet ontvankelijkheid

VRNHN kan, binnen een week na ontvangst van de klacht, in de volgende situaties een klacht niet ontvankelijk verklaren:

- a. de klacht is ingediend door een persoon die niet als klager kan worden aangemerkt;
  - b. de klacht is eerder met inachtneming van deze regeling behandeld;
  - c. de klacht ziet op een gebeurtenis van meer dan twee jaar geleden;
  - d. de klacht voldoet niet aan de eisen zoals opgenomen in artikel 2 van deze regeling;
  - e. de klacht ziet op een beslissing van VRNHN, waartegen door klager bezwaar dan wel beroep gemaakt had kunnen worden, tenzij de klacht bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit op bezwaar dan wel op beroep;
  - f. de klacht is aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen geweest.
- 

### Artikel 8

#### Horen van klager en medewerker(s)

1. De klachtbehandelaar neemt na ontvangst van een (ontvankelijke) klacht (telefonisch) contact op met klager. In dit gesprek wordt klager de mogelijkheid geboden om de klacht nader toe te lichten en eventuele onduidelijkheden op te helderen. De klachtbehandelaar maakt van die nadere toelichting een verslag, dat wordt opgenomen in het klachtdossier.
  2. De klachtbehandelaar neemt, nadat hij klager heeft gehoord, contact op met medewerker(s) van VRNHN die betrokken is/zijn geweest bij de gedraging die tot de klacht heeft geleid. In dit gesprek wordt(en) de medewerker(s) geïnformeerd over de ontvangen klacht en krijgt(en) hij/zij de mogelijkheid om te reageren. De klachtbehandelaar maakt van die nadere toelichting een verslag dat wordt opgenomen in het klachtdossier.
- 

### Artikel 9

#### Feitenonderzoek

De klachtbehandelaar voert een feitenonderzoek uit.

---

### Artikel 10

#### Klachtbemiddeling

1. De klachtbehandelaar kan besluiten klager en medewerker(s) van de VRNHN bij een te brengen, teneinde te proberen de klacht door middel van een gesprek tussen beiden op te lossen.
  2. De klachtbehandelaar kan uitsluitend tot klachtbemiddeling overgaan, indien klager en medewerker(s) van VRNHN zich hiertoe bereid hebben verklaard.
-

## Hoofdstuk III Beslissing

---

### Artikel 11

#### **Beslissing op klacht**

1. De manager beslist over de ontvankelijkheid van de klacht, en kan de klacht gegrond of ongegrond verklaren.
  2. De manager stelt klager en aangeklaagde(n) schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van eventuele consequenties die hij daaraan verbindt.
- 

### Artikel 12

#### **Afdoeningstermijnen**

1. VRNHN handelt klachten af binnen 6 weken na ontvangst.
  2. De manager kan besluiten de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken te verdagen. Hij meldt dit schriftelijk aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 

### Artikel 13

#### **Nationale ombudsman, externe klachtencommissie RAVNHN en landelijke geschillencommissie ambulancezorg**

1. De klager die zich niet kan verenigen met de beslissing van de manager kan de Nationale ombudsman schriftelijk verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop VRNHN zich jegens hem heeft gedragen.
  2. De klager die zich niet kan verenigen met de beslissing van de manager over een gedraging van Ambulancezorg/Meldkamer Ambulancezorg, kan de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie RAVNHN en/of de landelijke geschillencommissie ambulancezorg.
-

## Hoofdstuk IV Slotbepalingen

---

### Artikel 14

#### Verslag

1. De directie draagt er zorg voor dat jaarlijks in april een rapportage over het voorgaande kalenderjaar wordt toegezonden aan het dagelijks bestuur VRNHN.
  2. Deze rapportage bevat tenminste informatie omtrent:
    - a. het aantal en de aard van de klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld,
    - b. een weergave van de wijze waarop de klacht is behandeld en
    - c. het oordeel over de klacht (en eventuele consequenties).
- 

### Artikel 15

#### Registratie persoonsgegevens

VRNHN verwerkt de bij het indienen van de klacht verstrekte persoonsgegevens ten behoeve van de klachtbehandeling en het registreren van klachten. Het verwerken van de persoonsgegevens gebeurt met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.

---

### Artikel 16

#### Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van de klacht betrokken is heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hun uit hoofde van functie dan wel betrokkenheid bekend wordt, tenzij uit de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

---

### Artikel 17

#### Slotbepaling

1. De ondernemingsraad is gehoord over deze regeling en heeft op <datum> schriftelijk aangegeven geen op- en aanmerkingen te hebben.
  2. De directie kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze regeling.
  3. Deze regeling wordt aangehaald als "Interne klachtenregeling VRNHN 2019".
  4. Deze regeling treedt in werking op de dag na vaststelling en heeft terugwerkende kracht tot en met 14 mei 2019
- 

Aldus vastgesteld in de vergadering van 6 juni 2019 van het dagelijks bestuur Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

De voorzitter	de secretaris
P.M. Bruinooge	S. van de Looij

---