

Beleidsregel van het dagelijks bestuur van het openbaar lichaam Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland houdende regels omtrent de procedure voor de behandeling van klachten (Algemene klachtenregeling VrZW 2017)

Het Dagelijks Bestuur van Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Gelet op

- De Wet gemeenschappelijke regelingen;
- Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- De Wet Nationale ombudsman;

Overwegende dat

- Artikel 9:1 lid 1 Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een ieder recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan;
- Het tweede lid van hetzelfde artikel alsmede artikel 9:2 Algemene wet bestuursrecht bepalen dat het bestuursorgaan zorgdraagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen en gedragingen van personen en bestuursorganen, die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn;
- Het wenselijk is dat het bestuursorgaan uit klachten leert, zodat de herhaling van oorzaken van gelijksoortige klachten zoveel mogelijk wordt voorkomen;

Besluit vast te stellen

Algemene Klachtenregeling Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland 2017

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Behandelaar	De medewerker of lid van het bestuur die de mondelinge of persoonlijke klacht in behandeling neemt
Klacht	Een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht. De wet geeft geen definitie om recht te doen aan het subjectieve gevoel van de klager. Een in de praktijk gangbare definitie is dat er sprake moet zijn van een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de veiligheidsregio of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in concreet geval heeft gedragen jegens de klager of een derde;
Schriftelijke klacht	Klaagschrift als bedoeld in artikel 9:4 van de wet; ook digitaal ingediende klachten worden aangemerkt als schriftelijke klachten;
Mondelinge klacht	Een telefonisch of persoonlijk gemelde klacht;
Gedraging	Een handelen of nalaten;
Klachtencoördinator	Een medewerker van de veiligheidsregio, die namens de veiligheidsregio toeziet op de inhoudelijk en correcte naleving van de klachtenprocedure;
Klachtbehandelaar	De door de klachtencoördinator aangewezen inhoudelijk behandelaar van de schriftelijke klacht. Dit kan ook de klachtencoördinator zelf zijn;
Klager	De natuurlijke persoon of rechtspersoon, dan wel een daartoe aangewezen gemachtigde of vertegenwoordiger, die in woord of geschrift de klacht indient;
Ombudsman	De Nationale ombudsman;
Regeling	De Klachtenregeling VrZW 2017;
Wet	De Algemene wet bestuursrecht;
VrZW	Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland.

Artikel 2 Doel

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het bieden van een procedure voor de behandeling van klachten;
2. Het op grond van klachten doorvoeren van verbeteringen in de dienstverlening en bedrijfsvoering.

Artikel 3 Typen klachtbehandeling

Wanneer een klacht wordt ingediend, worden drie typen klachten onderscheiden:

- a) Mondelinge algemene klachten; dit betreft algemene klachten over aangelegenheden van VrZW, ingediend in persoon of telefonisch;
- b) Mondelinge personele klachten; dit betreft klachten over een medewerker van VrZW of een lid van het bestuur in de uitoefening van zijn functie, ingediend in persoon of telefonisch;
- c) Schriftelijke klachten; dit betreft klachten als bedoeld in artikel 9:4 van de wet; het betreft zowel algemene als personele klachten, die schriftelijk of langs digitale weg zijn ingediend bij VrZW. Schriftelijke klachten dienen geadresseerd te zijn aan het Dagelijks Bestuur van VrZW en dienen te zijn voorzien van:
 - a. Naam en contactgegevens van de afzender;
 - b. Een dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de klacht.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. De directeur wijst een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
 - a. Toezicht houden op de juiste en tijdige behandeling van schriftelijke klachten;
 - b. Het registreren van schriftelijke klachten conform artikel 9:12a van de wet;
 - c. Het optreden als contactpersoon voor de Ombudsman;
 - d. Het coördineren van de behandeling van klachten die bij de Ombudsman zijn ingediend over VrZW;
 - e. Het signaleren van trends en patronen op basis van de behandelde klachten;
 - f. Het adviseren van het MT en de organisatie naar aanleiding van bevindingen op basis van de behandeling van klachten.

Paragraaf 2 Behandeling van mondelinge algemene klachten

Artikel 5 Behandelwijze

1. Een mondelinge algemene klacht als bedoeld in artikel 3 sub a wordt in beginsel direct afgedaan.
2. Indien een klager een schriftelijke reactie op zijn mondelinge algemene klacht wenst, dan wordt door of namens het dagelijks bestuur, conform de behoorlijkheidseis van artikel 9:2 van de wet, aan die wens voldaan.
3. Indien het niet lukt om de klacht direct af te doen of de klager ontevreden is over de behandeling van zijn mondelinge algemene klacht, dan kan hij alsnog een schriftelijke klacht indienen. Een medewerker van VrZW is de klager op verzoek behulpzaam bij het opstellen van de schriftelijke klacht.

Artikel 6 Behandelaar

1. De medewerker van VrZW die de klacht in ontvangst neemt, spant zich in om de klacht zo spoedig mogelijk naar tevredenheid van de klager op te lossen.
2. In geval de schijn van partijdigheid of vooringenomenheid is gewekt, moet de behandeling worden overgedragen aan een klachtbehandelaar op een hoger organisatieniveau dan de in dit artikel aangewezen klachtbehandelaar.

Paragraaf 3 Behandeling van mondelinge personele klachten

Artikel 7 Behandelwijze

1. Een mondelinge personele klacht, zoals bedoeld in artikel 3 sub b wordt zo spoedig mogelijk afgedaan.
2. Indien een klager een schriftelijke reactie op zijn mondelinge personele klacht wenst, dan wordt door of namens het dagelijks bestuur, conform de behoorlijkheidseis van artikel 9:2 van de wet, aan die wens voldaan.
3. Indien het niet lukt om de klacht direct af te doen of de klager ontevreden is over de behandeling van zijn mondelinge personele klacht, dan kan hij alsnog een schriftelijke klacht indienen. Een medewerker van VrZW is de klager op verzoek behulpzaam bij het opstellen van de schriftelijke klacht.

Artikel 8 Behandelaar

1. Klachten betreffende een lid van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, uitgezonderd de voorzitter, of de algemeen directeur worden behandeld door de voorzitter.
2. Klachten betreffende de voorzitter worden behandeld door de portefeuillehouder personele zaken van het dagelijks bestuur.
3. Klachten betreffende afdelingshoofden worden behandeld door de directeur.
4. Klachten betreffende teamleiders worden behandeld door het betreffende afdelingshoofd.
5. Klachten betreffende medewerker worden behandeld door de betreffende teamleider.

6. In geval de schijn van partijdigheid of vooringenomenheid is gewekt, moet de behandeling worden overgedragen aan een klachtbehandelaar op een hoger organisatieniveau dan de in dit artikel aangewezen klachtbehandelaar.

Paragraaf 4 Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 9 Behandelwijze

1. Schriftelijke klachten worden behandeld conform het bepaalde in hoofdstuk 9 van de wet. Aanvullend geldt voor het feitelijke proces van behandeling van schriftelijke klachten het bepaalde in deze paragraaf.
2. Schriftelijke klachten worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator draagt zorg voor toetsing op de ontvankelijkheid en draagt de klacht over aan de aangewezen klachtbehandelaar als bepaald in artikel 10.
3. De aangewezen klachtbehandelaar draagt zorg voor een juiste en tijdige afhandeling van schriftelijke klachten conform het bepaalde in de wet en deze regeling. De klachtencoördinator bewaakt en ondersteunt de behandeling van schriftelijke klachten.

Artikel 10 Klachtbehandelaar

1. Schriftelijke klachten betreffende een lid van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur uitgezonderd de voorzitter, of de algemeen directeur worden behandeld door de voorzitter.
2. Schriftelijke klachten betreffende de voorzitter worden behandeld door de portefeuillehouder personele zaken van het dagelijks bestuur.
3. Schriftelijke klachten betreffende afdelingshoofden worden behandeld door de directeur.
4. Schriftelijke klachten betreffende teamleiders worden behandeld door het betreffende afdelingshoofd.
5. Schriftelijke klachten betreffende medewerkers worden behandeld door de betreffende teamleider.
6. Klachten niet betreffende een persoon, worden behandeld door het afdelingshoofd of de teamleider waar het onderwerp beleidsmatig of logischerwijs onder valt.
7. In geval de schijn van partijdigheid of vooringenomenheid is gewekt, moet de behandeling worden overgedragen aan een klachtbehandelaar op een hoger organisatieniveau dan de in dit artikel aangewezen klachtbehandelaar, bedoeld in het eerste tot en met het vierde lid.

Artikel 11 Horen

1. Op grond van artikel 9:10 van de wet krijgt de klager de gelegenheid om te worden gehoord.
2. Bij schriftelijke klachten betreffende een persoon nodigt de klachtbehandelaar de klager en de persoon over wie geklaagd is uit om gezamenlijk te worden gehoord.
3. Op verzoek van één van de partijen kan het horen plaatsvinden in afwezigheid van de andere partij.
4. De klachtencoördinator kan op eigen initiatief of op verzoek van de klachtbehandelaar aanwezig zijn bij het horen.
5. Indien nodig of gewenst kunnen klager en beklagde zich bij het laten vergezellen ter ondersteuning of zich laten vertegenwoordigen.
6. De direct-leidinggevende van de beklagde kan aanwezig zijn bij het horen, indien de beklagde en de behandelaar daarmee instemmen.
7. Het verslag van het horen wordt aan de klager en de beklagde verstrekt.

Artikel 12 Afdoening

1. Indien de klachtbehandelaar meent dat er door het horen niet voldoende gegevens bekend zijn, wordt een nader feitenonderzoek gestart.
2. De klachtbehandelaar stelt zijn bevindingen naar aanleiding van onderzoek en het horen op schrift in een rapportage en formuleert een advies over de wijze van afdoening van de klacht.
3. Op grond van de rapportage van de klachtbehandelaar wordt de klacht door of namens het bestuursorgaan schriftelijk afgedaan conform het bepaalde in de artikelen 9:11 en 9:12 van de wet.

Paragraaf 5 Registratie en publicatie

Artikel 13 Registratie mondelinge algemene klachten

1. Van de behandeling van mondelinge algemene klachten, bedoeld in paragraaf 2 stelt de behandelaar een notitie op.
2. Een afschrift van de notitie wordt naar de klachtencoördinator gestuurd.
3. De in het eerste lid genoemde notitie bevat in ieder geval:
 - a. De datum van binnenkomst van de klacht;
 - b. De contactgegevens van de klager;
 - c. Het onderwerp van de klacht;

- d. De naam, functie en het team van de persoon over wie wordt geklaagd (bij personele klachten);
 - e. De naam, functie en team van de klachtbehandelaar;
 - f. Of de klacht wel of niet naar tevredenheid is afgedaan;
 - g. De datum van afhandeling van de klacht.
4. Van de behandeling van mondelinge personele klachten hoeft geen notitie te worden opgesteld.

Artikel 14 Registratie schriftelijke klachten

1. Van de behandeling van schriftelijke algemene en personele klachten, bedoeld in paragraaf 4, stelt de klachtencoördinator een notitie op.
2. Voor de registratie van schriftelijke klachten is een minimaal aantal gegevens benodigd. De dossiers van schriftelijke klachten bevatten in ieder geval:
 - a) De datum van binnenkomst van de schriftelijke klacht;
 - b) De contactgegevens van de klager;
 - c) Een korte omschrijving van de inhoud van de schriftelijke klacht;
 - d) De naam, functie en het team van de persoon over wie wordt geklaagd (bij personele klachten);
 - e) De stukken die betrekking hebben op de behandeling van de schriftelijke klacht;
 - f) De ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht op grond van artikel 9:6 van de wet;
 - g) Een verslag van het horen (indien van toepassing);
 - h) De schriftelijke afhandelingsbrief door of namens het dagelijks bestuur (indien van toepassing);
 - i) Of de klacht wel of niet naar tevredenheid is afgedaan;
 - j) Een beschrijving van vervolgacties die zijn ondernomen of moeten worden ondernomen (indien van toepassing).

Artikel 15 Publicatie

1. De klachtencoördinator maakt jaarlijks in het eerste kwartaal van het kalenderjaar een verslag op basis van de geregistreerde klachten van het voorgaande kalenderjaar.
2. Dit verslag wordt op grond van artikel 9:12a van de wet gepubliceerd, waarbij tot personen herleidbare gegevens worden geanonimiseerd.

Paragraaf 6 Slotbepalingen

Artikel 16 Toepassingsbereik en afwijkende regelingen

1. Onderverminderd het bepaalde in deze regeling kunnen door of namens het algemeen of dagelijks bestuur specifieke klachtenregelingen worden opgesteld voor bepaalde onderdelen van de organisatie of bepaalde onderwerpen.
2. Deze regeling is aldus van toepassing op alle klachten waarop niet een in het eerste lid bedoelde regeling van toepassing is.

Artikel 17 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na de bekendmaking.

Artikel 18 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als 'Algemene klachtenregeling VrZW 2017'.

Aldus vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland d.d. 4 oktober 2017 te Zaandam

D. Bijl

Plaatsvervangend voorzitter

H. Raasing
secretaris