

## Externe Klachtenregeling Veiligheidsregio Groningen

Het bestuur van Veiligheidsregio Groningen,  
gelet op hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;  
besluit tot vaststelling van de navolgende

### Externe Klachtenregeling Veiligheidsregio Groningen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

**Veiligheidsregio:**

De Veiligheidsregio Groningen.

**Bestuursorgaan:**

Het bestuur van Veiligheidsregio Groningen als bedoeld in artikel 11 van de Wet Veiligheidsregio's.

**Deelnemende gemeente:**

Eén van de 10 gemeenten<sup>1</sup> die deelnemen aan de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Groningen.

**Medewerker:**

Iedere persoon die onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan bij Veiligheidsregio Groningen werkzaam is of is geweest; dit geldt ook voor extern ingehuurd.

**Ombudsman:**

De Nationale Ombudsman.

**Klager:**

Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.

**Klacht:**

Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop Veiligheidsregio Groningen, in de persoon van een of meerdere medewerker(s), zich in een concreet geval heeft gedragen.

**Klachtencoördinator:**

Een medewerker die namens Veiligheidsregio Groningen toeziet op de (procedureel) correcte naleving van de klachtenprocedure.

**Klachtbehandelaar:**

De klachtencoördinator wijst de behandeling van de klacht toe aan een behandelaar. Dit kan ook de klachtencoördinator zelf zijn.

#### Artikel 2 Bevoegdheid en toepassing

- 2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van, en advisering over, klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en zoals in deze regeling nader omschreven.
- 2.2 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Veiligheidsregio Groningen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Voor een medewerker die een klacht wil indienen over een andere medewerker, geldt er een interne klachtenprocedure; hiervoor is de onderhavige regeling niet bedoeld.
- 2.3 Indien de klacht gaat om een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Veiligheidsregio Groningen, wordt deze aangemerkt als een gedraging van de veiligheidsregio. Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor de behoorlijke behandeling van klachten. Een klachtencoördinator ziet, namens het bestuursorgaan, toe op een correcte naleving van deze regeling.
- 2.4 Een klacht kan zowel telefonisch als schriftelijk worden ingediend.
- 2.5 Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

#### Artikel 3 Ontvankelijkheid van de klacht

- 3.1 De klachtencoördinator, of zijn plaatsvervanger, is namens Veiligheidsregio Groningen bevoegd een zaak aan te merken als klacht.
- 3.2 Veiligheidsregio Groningen is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

1) Ten tijde van de vaststelling van deze regeling bestond Veiligheidsregio Groningen nog uit 23 gemeenten; door herindeling in de loop der jaren is dit aantal teruggebracht naar 10 op het moment van plaatsing van deze regeling op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)

- a. waarover reeds eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend en is behandeld volgens de klachtregeling;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager (eerder) bezwaar of beroep gemaakt had kunnen worden bij de Veiligheidsregio Groningen;
  - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - e. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 3.3 Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien deze betreft:
- a. algemeen beleid van Veiligheidsregio Groningen of algemeen gemeentebeld van één van de deelnemende gemeenten;
  - b. algemeen verbindende regels;
  - c. beleidsregels;
  - d. advies aan één van de deelnemende gemeenten op het gebied van brandweezorg;
  - e. een klacht die valt binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012; hiervoor geldt een aparte procedure die is opgenomen in het reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's.
- 3.4 Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis. In de brief staat tevens dat de klager de mogelijkheid heeft om hieromtrent een verzoekschrift in te dienen bij de Ombudsman.

#### **Artikel 4 Inhoud van de klacht**

- 4.1 Een schriftelijke klacht (brief, e-mail) moet tenminste bevatten:
- a. de correcte en volledige naam en adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, waar mogelijk voorzien van de naam van de medewerker waarover geklaagd wordt;

#### **Artikel 5 Telefonisch indienen van klacht**

- 5.1 Bij een telefonische klacht moet tenminste de correcte en volledige naam en contactgegevens (post of e-mail adres) van de klager bekend zijn. Indien een klager zich met een telefonische klacht meldt bij een andere medewerker dan de klachtencoördinator wordt hij doorverwezen naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator noteert vervolgens de klacht van de klager.
- 5.2 Een telefonisch ingediende klacht wordt pas in behandeling genomen wanneer de klager (per brief of mail) in heeft gestemd met de door de klachtencoördinator genoteerde klacht.

#### **Artikel 6 Klachtencoördinator**

- 6.1 Het toezicht op correcte klachtbehandeling geschiedt door de klachtencoördinator. Hij oefent zijn taken uit namens Veiligheidsregio Groningen en adviseert het Regionaal Management Overleg, dan wel het bestuur, over zijn bevindingen.
- 6.2 Veiligheidsregio Groningen wijst een plaatsvervanger voor de klachtencoördinator aan. Deze plaatsvervanger is het eerste aanspreekpunt bij afwezigheid van de klachtencoördinator of indien de klacht (mede) betrekking heeft op de klachtencoördinator.
- 6.3 De klachtencoördinator is bevoegd klachten te behandelen en af te doen voor zover deze klachten geen betrekking hebben op gedragingen van de klachtencoördinator of diens plaatsvervanger, het dagelijks bestuur of de voorzitter.
- 6.4 De klachtencoördinator en zijn plaatsvervanger zijn functioneel zodanig in de organisatie gepositioneerd dat hun onafhankelijkheid gewaarborgd is.
- 6.5 Veiligheidsregio Groningen verschaft de klachtencoördinator de bevoegdheid en de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van zijn functie.
- 6.6 De klachtencoördinator is bevoegd bij alle relevante medewerkers van de Veiligheidsregio alle inlichtingen op te vragen en bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op een ingediende klacht.
- 6.7 De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van de binnengekomen klachten.

#### **Artikel 7 Klachtbehandelaar**

- 7.1 Inhoudelijke behandeling van de klacht geschiedt door een klachtbehandelaar tenzij de klachtencoördinator besluit de klacht zelf te behandelen. Indien hij hiertoe besluit dan wordt de klachtencoördinator aangemerkt als klachtbehandelaar.

- 7.2 Onverminderd het bepaalde in het eerste lid, is het hoofd van de dienst of de sector waarop de klacht betrekking heeft, dan wel een door hem aan te wijzen medewerker die niet bij de oorzaak van de klacht betrokken is geweest, de klachtbehandelaar, tenzij de klachtencoördinator iemand anders aanwijst. De klachtenbehandelaar is in geen geval betrokken geweest bij (het ontstaan van) de klacht.
- 7.3 Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtencoördinator of diens plaatsvervanger, wijst de directeur een andere klachtcoördinator aan.
- 7.4 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de (plaatsvervangend) directeur of van een lid van het bestuur, dan vindt behandeling plaats door het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur draagt er zorg voor dat de degene waarop de klacht betrekking heeft, niet bij de behandeling van de klacht betrokken is.
- 7.5 De klachtencoördinator stelt de klacht, die aan de vormvoorschriften voldoet, direct in handen van de klachtbehandelaar. Hij stelt hierbij een redelijke termijn vast waarbinnen de klachtbehandelaar de klacht moet afdoen, daarbij rekening houdend met het bepaalde in artikel 10 van deze regeling.
- 7.6 De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor:
  - a. onderzoek naar de klacht en het trekken van conclusies uit dit onderzoek;
  - b. het binnen de door de klachtencoördinator gestelde reactietermijn rapporteren aan de klachtencoördinator over de bevindingen en conclusies.
  - c. een tijdige afdoening van de klacht.

### **Artikel 8 Veiligheidsregio Groningen overschrijdende klachten**

Wanneer een klacht geen betrekking heeft op Veiligheidsregio Groningen, dan wel wanneer een klacht mede betrekking heeft op een gedraging van een deelnemende gemeente, dan stuurt de klachtencoördinator deze klacht door, voor zover duidelijk is op welk bestuursorgaan de klacht gericht is. Hij informeert de klager hierover schriftelijk.

### **Artikel 9 Ontvangstbevestiging en vormherstel**

- 9.1 De klachtencoördinator bevestigt binnen een week na binnenkomst de ontvangst van de klacht, tenzij de klacht reeds conform artikel 12 van deze regeling is afgehandeld.
- 9.2 De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
  - a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
  - b. de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld;
  - c. de naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator;
  - d. de mogelijkheid om te worden gehoord;
  - e. de mogelijkheid om de tekst en de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.
- 9.3 Voldoet de klacht niet aan de vormvoorschriften zoals genoemd in artikel 4, dan stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Wordt dit verzuim niet binnen deze termijn hersteld, dan is Veiligheidsregio Groningen niet verplicht de klacht als zodanig te behandelen. Indien van toepassing schort het vormherstel de behandeltermijn met even zoveel weken op.

### **Artikel 10 Termijnen**

De klacht wordt binnen zes weken na binnenkomst afgehandeld. Voor bijzondere gevallen kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Dit wordt schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 11 Horen**

11. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 11.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk niet ontvankelijk is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 11.3 Over de wijze van het horen overlegt de klachtbehandelaar met de klager. Horen kan telefonisch plaatsvinden, mits de klager hiermee instemt.

### **Artikel 12 Informele klachtbehandeling**

- 12.1 De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht op informele wijze op te lossen is, zulks uitsluitend na instemming door de klager. Hij neemt hiervoor contact op met klager en het betrokken organisatieonderdeel. Een gesprek met de medewerker waarover geklaagd is, behoort hierbij tot de mogelijkheden. Een dergelijk gesprek wordt geleid door de klachten coördinator of klachtenbehandelaar.
- 12.2 De klager wordt gewezen op de mogelijkheid dat, indien hij ontevreden is over de informele klachtbehandeling, als nog tot formele behandeling van de klacht kan worden overgegaan.

- 12.3 Indien van toepassing, stelt de klachtencoördinator klager en overige betrokkenen schriftelijk op de hoogte dat de informele klachtafhandeling naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, tenzij klager aangeeft dat dit achterwege kan blijven.

#### **Artikel 13 Afdoening van de klacht**

- 13.1 Bij de afdoening van een klacht betreft de klachtbehandelaar, naast informatie die hij heeft gekregen tijdens het horen – indien dit heeft plaatsgevonden –, de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.
- 13.2 In de afdoeningsbrief geeft de klachtbehandelaar een oordeel over de klacht en vermeldt hij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn genomen.
- 13.3 Indien van toepassing bevat de afdoeningsbrief een verslag van het horen.
- 13.4 De klachtbehandelaar doet de klacht pas af nadat de klachtencoördinator in de gelegenheid is gesteld een reactie te geven op de voorgenomen afdoening.
- 13.5 De klachtencoördinator kan de klachtbehandelaar aanwijzingen geven over de afdoening van de klacht.

#### **Artikel 14 Ombudsman**

- 14.1 De brief, als bedoeld in artikel 13 lid 2 van deze regeling, vermeldt dat klager desgewenst een verzoekschrift bij de Ombudsman kan indienen, als klager zich niet kan vinden in de uitkomsten of conclusie.
- 14.2 Alle contacten van Veiligheidsregio Groningen naar de Ombudsman lopen via de klachtencoördinator.

#### **Artikel 15 Behandeling**

- 15.1 De klachtencoördinator verstuurt een afschrift van het verzoekschrift aan de Ombudsman alsmede het verzoek om binnen vier weken de brief van de Ombudsman te beantwoorden aan de betreffende klachtbehandelaar. De klachtencoördinator kan de behandelaar of diens leidinggevende aanwijzingen geven over de afdoening van het verzoek van de Ombudsman.
- 15.2 Bij ontvangst van een verslag van bevindingen van de Ombudsman reageert de behandelaar binnen vier weken, hierin geadviseerd door de betreffende sector of dienst.

#### **Artikel 16 Jaarverslag**

De klachtencoördinator doet jaarlijks verslag van het aantal door hem gecoördineerde klachten. Dit verslag bevat geanonimiseerd hoeveel en wat voor soort klachten zijn binnengekomen, op welke wijze de klachten zijn afgehandeld en welke acties zijn ondernomen naar aanleiding van de klachten.

#### **Artikel 17 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking met ingang 20 februari 2015.