

## Klachtenregeling Veiligheidsregio Flevoland

Het algemeen bestuur van Veiligheidsregio Flevoland;

**overwegende:**

dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb); en dat de veiligheidsregio één integrale klachtenregeling nastreeft,

**besluit:**

de “**Klachtenregeling Veiligheidsregio Flevoland 2024**” vast te stellen, waardoor deze als volgt komt te luiden:

### Klachtenregeling Veiligheidsregio Flevoland 2024

#### HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

##### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:** de medewerker of het organisatieonderdeel van de veiligheidsregio op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. **bestuur:** het bestuur van Veiligheidsregio Flevoland;
- c. **ambtelijk secretaris:** de door het bestuur aangewezen ambtelijk secretaris;
- d. **de veiligheidsregio:** Veiligheidsregio Flevoland;
- e. **klacht:** uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan door de veiligheidsregio of een medewerker;
- f. **klachtenfunctionaris:** degene die binnen de veiligheidsregio belast is met de taken zoals opgenomen in artikel 4;
- g. **klager:** degene die onvrede uit over de wijze waarop de veiligheidsregio of een medewerker jegens hem of een ander heeft gehandeld, niet zijnde een medewerker;
- h. **leidinggevende:** degene die in directe hiërarchische verhouding staat tot de medewerker en verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en beoordeling van de medewerker;
- i. **medewerker:** eenieder die onder verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio werkzaamheden verricht;
- j. **Nationale Ombudsman:** de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman.

#### HOOFDSTUK 2 UITINGEN VAN ONVREDE

##### Artikel 2 Mondelinge uitingen van onvrede

1. Klager kan zijn ontevredenheid over de veiligheidsregio bespreken met:

- a. een medewerker;
- b. een leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

2. De medewerker of leidinggevende probeert met klager tot een oplossing te komen. Indien klager niet tevreden is met het resultaat, wijst de betrokken functionaris hem op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

##### Artikel 3 Schriftelijke uitingen van onvrede

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Indien een medewerker per e-mail of schriftelijk een klacht ontvangt stuurt hij de klacht door naar de klachtenfunctionaris.
3. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de uitvoering of het nalaten van een handeling waartegen de klacht gericht is.

#### HOOFDSTUK 3 KLACHTENBEHANDELING

##### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken:

- a. hij informeert medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. hij adviseert de klager over de indiening van een klacht en over het formuleren van de klacht;
- c. hij ondersteunt in de afdoening van de klacht.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en beklagde.

3. Bij een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris naar de plaatsvervangend klachtenfunctionaris.

**4.** De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De veiligheidsregio onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

**5.** De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de ambtelijk secretaris of, indien nodig, de voorzitter van het bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden of dat hij benadeeld wordt wegens de vervulling van zijn werkzaamheden. De ambtelijk secretaris of de voorzitter van het bestuur doet onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden naar behoren kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij die werkzaamheden uitvoert.

#### Artikel 5 Niet in behandeling nemen van klachten

**1.** De klachtenfunctionaris neemt een klacht niet in behandeling indien deze betrekking heeft op een andere organisatie. Hij stuurt de klacht door naar de organisatie waarop de klacht betrekking heeft, tenzij klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

**2.** Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt op grond van artikel 9:8 Awb, deelt hij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht per e-mail mee aan klager onder opgave van redenen.

#### Artikel 6 Bemiddeling door de leidinggevende

**1.** De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat klager binnen 5 werkdagen wordt geïnformeerd over de ontvangst en het in behandeling nemen van de klacht.

**2.** De klachtenfunctionaris stuurt de klacht aan de leidinggevende van het team waar de klacht betrekking op heeft. De leidinggevende neemt contact op met klager.

**3.** De leidinggevende van beklagde benadert klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht door de leidinggevende om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.

**4.** De termijn voor klachtbemiddeling door de leidinggevende bedraagt maximaal 3 weken na ontvangst van de klacht door de veiligheidsregio.

**5.** Na afronding van de bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris klager een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.

**6.** Indien de bemiddeling niet binnen 3 weken na ontvangst van de klacht door de veiligheidsregio tot een oplossing leidt, neemt de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling.

#### Artikel 7 Behandeling door de klachtenfunctionaris

**1.** De klachtenfunctionaris informeert klager binnen 5 werkdagen na de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling heeft genomen over het vervolg van de klachtbehandeling.

**2.** De klachtenfunctionaris start een onderzoek, waarbij hij de klager en de beklagde in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Zo nodig raadpleegt hij een deskundige.

**3.** Het horen gebeurt met inachtneming van artikel 9:10 Awb.

**4.** Klager en beklagde krijgen gelegenheid om op elkaars reactie te reageren.

#### Artikel 8 Termijn

**1.** De termijn voor de klachtbehandeling bedraagt 6 weken na ontvangst van de klacht door de veiligheidsregio.

**2.** Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan 6 weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan klager en aan beklagde. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn van klachtbehandeling is niet langer dan 10 weken na ontvangst van de klacht door de veiligheidsregio.

**3.** Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen 10 weken niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan klager en beklagde. Hij geeft hierbij aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

#### Artikel 9 Afhandeling klacht

**1.** De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht schriftelijk of per e-mail aan klager en beklagde. Hierbij geeft hij het verloop van de procedure weer, de onderzoeksbevindingen, de motivering van het oordeel en de eventuele aanbevelingen aan de ambtelijk secretaris.

**2.** De klachtenfunctionaris meldt klager tevens dat hij, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

#### Artikel 10 Nationale Ombudsman

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de veiligheidsregio, dan kan hij zich ter zake tot de Nationale Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen 1 jaar na dagtekening van het oordeel van de veiligheidsregio worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

## HOOFDSTUK 4 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 11 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, behalve als een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of als uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal 5 jaar bewaard. Hij is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Het eerste lid is niet van toepassing op klachten die worden doorgezonden krachtens artikel 5, eerste lid.

### Artikel 13 Jaarverslag

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de ingediende klachten. Daarin beschrijft hij het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de uitkomsten van de klachtbehandeling.

### Artikel 14 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of beklaagde.
2. De kosten voor het inhuren van een gemachtigde of het oproepen van een getuige of een deskundige door klager alsmede 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 klachtenfunctionaris alsmede de overige kosten die door de veiligheidsregio worden gemaakt, zijn voor rekening van de veiligheidsregio.

### Artikel 15 Openbaarmaking klachtenregeling

De klachtenfunctionaris brengt deze regeling onder de aandacht van medewerkers en externe relaties door de regeling op de website van Veiligheidsregio Flevoland te plaatsen en desgevraagd een exemplaar van de regeling aan hen te verstrekken.

### Artikel 16 Evaluatie

De klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen 2 jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als hij dit wenselijk acht.

### Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de ambtelijk secretaris.

### Artikel 18 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenregeling Veiligheidsregio Flevoland 2024."
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na vaststelling door het algemeen bestuur van Veiligheidsregio Flevoland.

Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur, d.d. 27 maart 2024,

de ambtelijk secretaris,  
J. van der Zwan  
de voorzitter,  
H. van der Loo