

## Klachtenregeling Veiligheidsregio Drenthe

Het algemeen bestuur,

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Vast te stellen de Klachtenregeling Veiligheidsregio Drenthe

### HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

- klacht: uiting van ongenoegen over de wijze waarop Veiligheidsregio Drenthe, in de persoon van een of meerdere medewerker(s), zich in een concreet geval tegenover iemand heeft gedragen.
- beklagde: de persoon op wiens gedraging(en) de klacht betrekking heeft.
- klager: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht indient.
- bestuursorgaan: het bestuur van Veiligheidsregio Drenthe als bedoeld in artikel 11 van de Wet Veiligheidsregio's.
- deelnemende gemeente: een van de 12 gemeenten die deelnemen aan de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Drenthe.
- medewerker: een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is of is geweest bij Veiligheidsregio Drenthe, alsmede stagiairs, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere (eventueel extern ingehuurd) personen die voor Veiligheidsregio Drenthe werkzaamheden verrichten;
- klachtfunctionaris: de aangewezen medewerker die namens Veiligheidsregio Drenthe toeziet op de (procedureel) correcte naleving van de klachtenprocedure.
- klachtbehandelaar: de persoon die de klacht feitelijk in behandeling neemt en een advies over de afhandeling aan het bestuursorgaan geeft.
- bemiddelingspoging: poging om een klacht naar ieders tevredenheid op te lossen in overleg tussen klager en beklagde en met behulp van een tussenpersoon.

#### Artikel 2 Toepassingsbereik klachtenregeling

1. Deze regeling is van toepassing op klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en zoals in deze regeling nader omschreven.
2. Voor een medewerker die een klacht wil indienen over een andere medewerker, geldt er een interne klachtenprocedure; hiervoor is de onderhavige regeling niet bedoeld.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

#### Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail ([info@vrd.nl](mailto:info@vrd.nl)) door een ieder worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Verder bevat de klacht zo mogelijk de naam van de medewerker waarover geklaagd wordt, alsmede de namen van andere betrokkenen/getuigen.
3. Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht moeten de in lid 2 genoemde gegevens bekend zijn bij de klachtfunctionaris.
4. Een telefonisch ingediende klacht wordt pas in behandeling genomen als de klager (per brief of e-mail) heeft ingestemd met de door de klachtfunctionaris genoteerde klacht.

#### Artikel 4 Registratie

Van iedere klacht vindt een registratie plaats door de klachtfunctionaris. Hierbij worden de gegevens geregistreerd die staan genoemd in artikel 3, tweede lid.

#### Artikel 5 Ontvangstbevestiging, vormherstel en doorzending

1. De klachtfunctionaris zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager. In deze ontvangstbevestiging wordt de procedure van de klachtbehandeling nader uiteengezet.
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 klachtfunctionaris;
  - d. de mogelijkheid om te worden gehoord.
3. Voldoet de klacht niet aan de vormvoorschriften zoals genoemd in artikel 3, lid 2, dan stelt de klachtfunctionaris de klager in de gelegenheid dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Wordt dit verzuim niet binnen deze termijn hersteld, dan is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht als zodanig te behandelen.
  4. Indien een termijn voor vormherstel wordt gegeven, dan schuift de termijn voor de klachtbehandeling met even zoveel weken op.
  5. Indien een ingediende klacht betrekking heeft op een andere organisatie dan zendt de klachtfunctionaris de klacht door naar deze bevoegde organisatie. Hij informeert de klager hierover schriftelijk.

#### **Artikel 6 In behandeling nemen klacht**

1. De klacht wordt inhoudelijk behandeld door een klachtbehandelaar. Deze klachtbehandelaar is in geen geval betrokken geweest bij (het ontstaan van) de klacht. Hij is verantwoordelijk voor het onderzoek naar de klacht en het trekken van conclusies uit dit onderzoek, en voor een tijdige afdoening van de klacht.
2. Bij een klacht over een medewerker is de klachtbehandelaar in beginsel de direct leidinggevende van deze medewerker.
3. Een klacht over de directeur, de commandant brandweer, de secretaris of de directeur publieke gezondheid (GHOR) wordt door een door het dagelijks bestuur uit zijn midden aan te wijzen lid behandeld.
4. Een klacht over het algemeen bestuur, de voorzitter, dan wel één of meer leden daarvan, wordt behandeld door een niet betrokken lid van het dagelijks bestuur.
5. Een klacht over het dagelijks bestuur wordt door een door dit bestuur uit zijn midden aan te wijzen, niet betrokken bestuurslid behandeld.

#### **Artikel 7 Afzien van de klachtenbehandeling**

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend door dezelfde persoon en deze klacht overeenkomstig deze Klachtenregeling is behandeld,
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
  - c. waartegen klager bezwaar of beroep had kunnen instellen,
  - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter 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.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Indien er van de klachtbehandeling wordt afgezien, wordt dit binnen vier weken na binnenkomst van de klacht schriftelijk of per e-mail gemotiveerd aan klager medegedeeld. Hierbij wordt meegedeeld dat de klager de mogelijkheid heeft om hieromtrent een verzoekschrift in te dienen bij de Ombudscommissie Assen.

#### **Artikel 8 Bemiddelingspoging**

1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wordt er eerst een bemiddelingspoging ondernomen. Als de klager instemt met een bemiddelingspoging doet de klachtbehandelaar door middel van een bemiddelingsgesprek een poging om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De bemiddelingspoging wordt door de leidinggevende voortvarend ter hand genomen en wordt zo spoedig mogelijk na indiening van de klacht afgerond.
3. Een gesprek waarbij naast de klager ook de beklagde aanwezig is, kan gehouden worden wanneer klager daarmee instemt en wanneer een oplossing hierdoor dichterbij kan worden gebracht.
4. Van het bemiddelingsgesprek wordt door de leidinggevende een kort verslag gemaakt, waarin de afspraken naar aanleiding van het gesprek worden vermeld. Hierbij wordt in ieder geval vermeld of de klachtbehandeling wel of niet wordt voortgezet.

#### **Artikel 9 De klachtfunctionaris**

1. De klachtfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. hij informeert klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling,
  - b. hij houdt toezicht op correcte inhoudelijke en procedurele afhandeling van klachten,
  - c. hij kan aanwezig zijn bij het bemiddelingsgesprek dat plaatsvindt tussen, onder andere, klager en de klachtbehandelaar, en
  - d. het optreden als contactpersoon voor de Ombudscommissie Assen.
2. De klachtfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie.

#### Artikel 10 Horen

1. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de klager en beklagde de gelegenheid hebben gekregen om op de klacht te reageren. Dit betekent dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
  - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. De klachtfunctionaris initieert de hoorzitting en nodigt daarvoor tenminste de klager en de beklagde uit.
4. Op verzoek van de klager kunnen de klager en de beklagde separaat gehoord worden.
5. De klachtbehandelaar bekleedt tijdens de hoorzitting in beginsel de rol van voorzitter.
6. De klachtfunctionaris bekleedt tijdens de hoorzitting de rol van secretaris en stelt een verslag op.

#### Artikel 11 Beoordeling klacht door het bestuursorgaan

1. Indien de klacht niet via bemiddeling kan worden opgelost, dan wordt deze zo spoedig mogelijk door of namens het bestuursorgaan beoordeeld. Hiervoor heeft het bestuursorgaan zes weken de tijd, gerekend vanaf de binnenkomst van de klacht.
2. Indien de klachtbehandelaar voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, dan deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan beklagde. Hij meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze behandelingstermijn is niet langer dan tien weken, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
3. Indien de klachtbehandelaar concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, dan neemt hij contact op met de klager om te vragen of deze instemt met een verlenging van de termijn. Dit verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. De klachtbehandelaar geeft aan waarom de klacht niet binnen deze termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
4. De klachtbehandelaar stelt een advies op voor beoordeling van de klacht. Dit advies geeft hij pas af nadat de klachtfunctionaris in de gelegenheid is gesteld een reactie te geven op de voorgenomen afdoening.
5. De beoordeling van de klacht vindt plaats via het volgende schema:

| Beklaagde  | Klachtbehandelaar                    | Beoordeling door   |
|--|--------------------------------------|--|
| Medewerker   | Direct-leidinggevende                | Directeur, commandant brandweer en Directeur Publieke Gezondheid (voor de eigen kolom) |
| Kolomverantwoordelijke (directeur, commandant brandweer, secretaris of DPG GHOR) | Lid dagelijks bestuur                | Dagelijks bestuur  |
| Voorzitter   | Niet betrokken lid dagelijks bestuur | Dagelijks bestuur  |
| Algemeen bestuur of lid daarvan  | Niet betrokken lid dagelijks bestuur | Algemeen bestuur   |
| Dagelijks bestuur of lid daarvan   | Niet betrokken lid dagelijks bestuur | Dagelijks bestuur  |

6. Het bestuursorgaan stuurt zijn oordeel over de klacht schriftelijk of per e-mail aan de klager en de beklagde. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

7. Het bestuursorgaan vermeldt in de brief dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Ombudscommissie Assen voor te leggen, als bedoeld in artikel 12 van deze regeling.
8. De klachtfunctionaris registreert het oordeel en neemt dit op in de rapportage, als bedoeld in artikel 14.

#### **Artikel 12 Ombudscommissie Assen**

1. Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht dan kan hij zich hierover tot de Ombudscommissie Assen wenden.
2. Alle contacten van Veiligheidsregio Drenthe met de Ombudscommissie Assen lopen via de klachtfunctionaris.

#### **Artikel 13 Geheimhouding en bewaartermijn**

1. Een ieder 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, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. De klachtenfunctionaris bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het Dagelijks bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Na afloop van de bewaartermijn worden de stukken vernietigd.

#### **Artikel 14 Jaarlijkse rapportage**

1. De klachtfunctionaris doet jaarlijks geanonimiseerd verslag van het aantal ingediende klachten.
2. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, ter kennisneming gezonden aan bestuur en het team medezeggenschap.
3. Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond) en de verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht.

#### **Artikel 15 Inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Veiligheidsregio Drenthe'.
2. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking.

*Vastgesteld door het algemeen bestuur op 16 oktober 2024.*

*M.L.J. Out*  
*Voorzitter*

*F. Heerink*  
*Secretaris*