

## Klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân 2025

Het algemeen bestuur van Veiligheidsregio Fryslân  
Overwegende:

- Dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- Dat Veiligheidsregio Fryslân één integrale klachtenregeling voor haar organisatie nastreeft;

Besluiten:

- De Klachtenregeling Zorg Veiligheidsregio Fryslân 2017 in te trekken;
- De Klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân 2025 vast te stellen.

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Betrokkene: de medewerker of het organisatieonderdeel van Veiligheidsregio Fryslân op wiens handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- Bestuur: het dagelijks bestuur van Veiligheidsregio Fryslân;
- Geschillencommissie: de geschillencommissie Publieke Gezondheid, zijnde de geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- Klacht: een uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit met gevolgen voor een cliënt, door de organisatie of door een persoon werkzaam voor Veiligheidsregio Fryslân;
- Klager: degene die een klacht indient;
- Klachtenfunctionaris: een medewerker als bedoeld in artikel 15 Wkkgz;
- Medewerker: eenieder die krachtens een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij Veiligheidsregio Fryslân, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale Ombudsman;
- Zorgaanbieder: GGD Fryslân organisatieonderdeel van Veiligheidsregio Fryslân.

### Artikel 2 Mondelinge klacht

1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met de betrokkene of indien nodig de leidinggevende van betrokkene.
2. De betrokkene probeert de klacht zo spoedig mogelijk in overleg met en tot tevredenheid van de klager op te lossen.
3. Is de klager niet tevreden met het resultaat dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen op grond van deze regeling. De klachtenfunctionaris kan de klager bij het indienen van een schriftelijke klacht ondersteunen.
4. Medewerkers bespreken klachten van klagers in het team of de afdeling waarvan zij deel uitmaken met als doel om het opnieuw ontstaan van klachten te voorkomen.

### Artikel 3 Schriftelijke klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via het contactformulier op de website of via het algemene postadres van Veiligheidsregio Fryslân.
2. Een schriftelijke klacht bevat tenminste de naam en het adres van de klager, de datum van indiening en een omschrijving van de klacht.
3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen als deze niet of niet in voldoende mate voldoet aan:
  - a. Het bepaalde in het tweede lid van dit artikel, of
  - b. Het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb.
4. Voldoet de klager niet aan het verzoek om zijn klacht aan te vullen dan hoeft de klacht niet in behandeling te worden genomen.

---

## **Artikel 4 Ontvangstbevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen aan de klager bevestigd.

## **Artikel 5 Afzien van behandeling**

1. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - er al eerder een klacht is ingediend door dezelfde klager over dezelfde gedraging en deze klacht overeenkomstig deze klachtenregeling is behandeld;
  - de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
  - de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen de klager bezwaar en beroep had kunnen instellen;
  - de klacht geen betrekking heeft op een gedraging van een medewerker van Veiligheidsregio Fryslân.
2. Als er van klachtbehandeling wordt afgezien, dan wordt dit binnen vier weken schriftelijk of per email gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

## **Artikel 6 Behandeling van de klacht**

1. Na ontvangst van de klacht wordt de klacht doorgestuurd naar betrokkene en diens leidinggevende als behandelaar van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris wordt geïnformeerd over de klacht. De klager kan verzoeken om de klachtenfunctionaris als behandelaar aan te wijzen.
3. De behandelaar neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager en geeft aan:
  - a. wie voor klager het aanspreekpunt tijdens het traject is;
  - b. op welke manier het onderzoek wordt gedaan; en
  - c. wat het verloop van de procedure is.
4. De behandelaar past hoor en wederhoor toe en houdt de klager schriftelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. De klager ontvangt na behandeling van de klacht een schriftelijk oordeel van het bestuur van Veiligheidsregio Fryslân. In dit oordeel wordt aangegeven tot welke uitkomst het onderzoek heeft geleid, welke beslissingen er naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden genomen.
6. Als de klager in de klacht een verzoek om schadevergoeding doet, dan wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Veiligheidsregio Fryslân. Het standpunt van de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt door het bestuur overgenomen.

## **Artikel 7 Termijn**

1. Een klacht moet worden ingediend binnen een jaar nadat de gedraging of het nalaten daarvan heeft plaatsgevonden.
2. De klager ontvangt binnen zes weken een oordeel van het bestuur.
3. Als de behandelaar voorziet dat de beoordeling van de klacht langer dan zes weken duurt, dan deelt hij dit de klager en betrokkene voor het einde van de termijn schriftelijk mee. De termijn kan met vier weken worden verlengd.
4. Lukt het niet om binnen tien weken tot een oordeel over de klacht te komen, dan kan de termijn worden verlengd, onder de voorwaarde dat de klager daarmee schriftelijk instemt.

## **Artikel 8 Klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken:
  - a. het informeren van klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. het adviseren van degene die overwegen een klacht in te dienen; en
  - c. het helpen van de klager en betrokkene om de klacht op te lossen.
2. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en betrokkene.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. Veiligheidsregio Fryslân waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden naar behoren kan verrichten en niet benadeeld wordt vanwege de wijze waarop de functie wordt uitgevoerd.

---

### **Artikel 9 Nationale Ombudsman**

Indien de klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Awb, dan kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van Veiligheidsregio Fryslân worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 10 Geschillencommissie**

Indien de klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Wkkgz, dan kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Publieke gezondheid. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van Veiligheidsregio Fryslân worden ingediend bij de Geschillencommissie Publieke gezondheid.

### **Artikel 11 Registratie**

1. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de ontvangen en behandelde klachten worden geregistreerd. Hierbij wordt het aantal klachten, de aard van de klachten en de strekking van het oordeel omschreven.
2. De klachtenfunctionaris brengt viermaandelijks verslag uit aan het bestuur over de aard en het aantal ingediende klachten.
3. De klachtenfunctionaris bewaart alle documenten met betrekking tot de klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard.
4. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een klant bewaard.

### **Artikel 12 Openbaarmaking regeling**

De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat deze regeling bekend wordt gemaakt bij het algemene publiek door de regeling op de website te plaatsen en desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken.

### **Artikel 13 Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht is gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hem in dat kader bekend wordt of is geworden.

### **Artikel 14 Onvoorziene omstandigheden**

In situatie waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur van het betrokken organisatieonderdeel.

### **Artikel 15 Inwerkingtreding en bekendmaking**

1. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Veiligheidsregio Fryslân 2025'.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het algemeen bestuur van Veiligheidsregio Fryslân.
3. Op die datum wordt de 'Klachtenregeling Zorg Veiligheidsregio Fryslân 2017' ingetrokken.

*Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur, gehouden op 10 juli 2025.*

*De voorzitter, S. van Haersma-Buma*

*De secretaris, L.J. Gebben*