

CONCEPT

**KLACHTENREGELING VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND 2017**

Het algemeen bestuur van Veiligheidsregio IJsselland,

- gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van .....
- gelet op de instemming van de Ondernemingsraad op .....
- gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

besluit gewijzigd vast te stellen de volgende regeling:

**Regeling voor de interne afhandeling van klachten door Veiligheidsregio IJsselland  
(Klachtenregeling Veiligheidsregio IJsselland 2017)**

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

**Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter en de commissies als bedoeld in artikel 3 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio IJsselland;
- b. secretaris, commandant van de brandweer en directeur publieke gezondheid: de functionarissen als bedoeld in artikel 31 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio IJsselland;
- c. leidinggevende: het hoofd, de procesmanager of de clustercommandant die krachtens ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of mandaatbesluit:
  - leiding geeft aan één of meer teams of ploegen in de organisatie van Veiligheidsregio IJsselland;
  - leiding geeft aan het team/ de teams in de brandweermeldkamer in de Meldkamer Oost-Nederland;
- d. medewerker: de functionaris die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Veiligheidsregio IJsselland. Als een medewerker wordt ook beschouwd een stagiair, een vrijwilliger, een uitzendkracht en een ander persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Veiligheidsregio IJsselland.
- e. klachtencoördinator: degene die door het dagelijks bestuur is aangewezen voor het verrichten van taken in het kader van de klachtbehandeling zoals die in deze regeling zijn vastgelegd. Het dagelijks bestuur kan één of meer plaatsvervangers voor de klachtencoördinator aanwijzen.
- f. klachtenbehandelaar: de functionaris aan wie de behandeling van een klacht is opgedragen zoals vastgelegd in deze regeling.
- g. klachtenformulier: een formulier waarmee een mondelinge klacht schriftelijk kan worden vastgelegd of een schriftelijke klacht kan worden ingediend.
- h. de wet: de Algemene wet bestuursrecht.

HOOFDSTUK 2 MONDELINGE KLACHTEN



### **Artikel 2 Te volgen procedure**

1. De medewerker tegenover wie een mondelinge klacht wordt geuit, vult een klachtenformulier in. Het formulier wordt ter ondertekening aan de klager aangeboden. Indien de klacht per telefoon is geuit wordt het formulier ter ondertekening toegezonden.
2. Indien degene die de mondelinge klacht heeft geuit het klachtenformulier niet ondertekent, wordt de klacht als een mondelinge klacht behandeld en afgehandeld.
3. Indien degene die de mondelinge klacht heeft geuit het klachtenformulier ondertekent, wordt de klacht als een schriftelijke klacht behandeld en afgehandeld.

### **Artikel 3 Behandeling en afhandeling**

1. Een mondelinge klacht wordt binnen veertien dagen behandeld en afgehandeld.
2. Een mondelinge klacht wordt behandeld door en afgehandeld namens:
  - a. als het een gedraging betreft van een medewerker waaraan een hoofd, procesmanager of clustercommandant leiding geeft: deze leidinggevende namens het dagelijks bestuur;
  - b. als het een gedraging betreft van een hoofd, procesmanager of clustercommandant: de commandant brandweer namens het dagelijks bestuur;
  - c. als het een gedraging betreft van de commandant brandweer, een lid van het algemeen bestuur of een commissie: de voorzitter namens het algemeen bestuur;
  - d. als het een gedraging betreft van een lid van het dagelijks bestuur: de voorzitter namens het dagelijks bestuur;
  - e. als het een gedraging van de voorzitter betreft: de vicevoorzitter namens het algemeen bestuur.
3. Als de klacht betrekking heeft op een leidinggevende of medewerker van de brandweermeldkamer in de Meldkamer Oost-Nederland, stelt degene die de mondelinge klacht behandelt, direct de directeur van de Meldkamer Oost-Nederland op de hoogte.
4. Degene die de mondelinge klacht behandelt, hoort degene die de gedraging heeft vertoond, waarover wordt geklaagd.
5. Degene die de mondelinge klacht behandelt en namens het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur afhandelt, gaat na of de klacht voor klager naar behoren is afgedaan.
6. Degene die de mondelinge klacht heeft behandeld en afgehandeld, informeert de klachtencoördinator over de wijze waarop de inhoudelijke be- en afhandeling hebben plaatsgevonden.

## **HOOFDSTUK 3 SCHRIFTELIJKE KLACHTEN**

### **Artikel 4 Eisen**

Een schriftelijke klacht voldoet aan de in artikel 9:4 van de wet gestelde eisen.

### **Artikel 5 Ontvangstbevestiging**

De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt zo spoedig mogelijk namens het betreffende bestuursorgaan door de klachtencoördinator schriftelijk bevestigd.

### **Artikel 6 Niet in behandeling nemen**

1. Op grond van artikel 9:8 van de wet kan een bestuursorgaan besluiten een schriftelijke klacht niet in behandeling te nemen.
2. Als een bestuursorgaan besluit een schriftelijke klacht niet in behandeling te nemen, brengt de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht, de indiener van de klacht hiervan schriftelijk op de hoogte.



### **Artikel 7 In behandeling nemen**

Als een schriftelijke klacht in behandeling wordt genomen:

- a. Informeert de klachtencoördinator degene die de klacht heeft ingediend over de gang van zaken.
- b. Stuurt de klachtencoördinator degene op wiens gedraging de schriftelijke klacht betrekking heeft en zijn/ haar leidinggevende, een afschrift van de klacht en de eventuele meegezonden stukken en van de ontvangstbevestiging.

### **Artikel 8 Behandeling en afhandeling**

1. Een schriftelijke klacht wordt behandeld door en afgehandeld namens:
  - a. als het een gedraging betreft van een medewerker waaraan een hoofd, procesmanager of clustercommandant leiding geeft: deze leidinggevende namens het dagelijks bestuur;
  - b. als het een gedraging betreft van een hoofd, procesmanager of clustercommandant: de commandant brandweer namens het dagelijks bestuur;
  - c. als het een gedraging betreft van de commandant brandweer, het algemeen bestuur of een commissie: de voorzitter namens het algemeen bestuur;
  - d. als het een gedraging betreft van het dagelijks bestuur: de voorzitter namens het dagelijks bestuur;
  - e. als het een gedraging van de voorzitter betreft: de vicevoorzitter namens het algemeen bestuur.
2. Als de klacht betrekking heeft op een leidinggevende of medewerker van de brandweermeldkamer in de Meldkamer Oost-Nederland, stelt degene die de mondelinge klacht behandelt, direct de directeur van de Meldkamer Oost-Nederland op de hoogte.

### **Artikel 9 Onderzoek en horen**

1. De klachtbehandelaar onderzoekt de schriftelijke klacht inhoudelijk.
2. De klachtbehandelaar stelt degene die de klacht heeft ingediend en degene op wiens gedraging de schriftelijke klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

### **Artikel 10 Voorwaarden afhandeling**

1. De klachtbehandelaar handelt een schriftelijke klacht af binnen de in artikel 9:11 van de wet genoemde termijn;
2. De klachtbehandelaar stelt degene die de schriftelijke klacht heeft ingediend, degene op wiens gedraging de schriftelijke klacht betrekking heeft en de klachtencoördinator schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de resultaten van het onderzoek en het horen, de beslissing op de klacht en van eventuele conclusies en gevolgen die hieruit voortvloeien.
3. De klachtbehandelaar wijst degene die de schriftelijke klacht heeft ingediend op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Stichting Overijsselse Ombudsman.

## **HOOFDSTUK 4 REGISTRATIE EN VERANTWOORDING**

### **Artikel 11 Registratie schriftelijke klachten.**

1. De klachtencoördinator registreert de ingekomen schriftelijke klachten. De registratie bevat tenminste de volgende gegevens:
  - a. de datum waarop de klacht is gedateerd;
  - b. de datum waarop de klacht is ontvangen;
  - c. de naam van degene die de klacht heeft ingediend;
  - d. een korte omschrijving van de klacht;
  - e. de naam van degene tegen wie de klacht is gericht;
  - f. of de klacht in behandeling is genomen;

- g. de resultaten van het onderzoek naar de klacht;
- h. de beslissing op de klacht;

#### **Artikel 12 Publicatie**

1. De klachtencoördinator zorgt binnen twee maanden na afloop van het betreffende kalenderjaar op basis van de registratie van de ingekomen schriftelijke klachten voor het opstellen van een samenvatting over de be- en afhandeling van klachten.
2. Na kennisgeving door het dagelijks bestuur van de samenvatting, vindt bekendmaking van de samenvatting plaats op de website van Veiligheidsregio IJsselland.

#### **Artikel 13 Jaarverslag**

Het dagelijks bestuur brengt op basis van de registratie van de ingekomen schriftelijke klachten jaarlijks aan het algemeen bestuur in het jaarverslag van Veiligheidsregio IJsselland verslag uit over de be- en afhandeling van klachten.

### HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

#### **Artikel 14 Intrekking oude regeling**

De Klachtenregeling Veiligheidsregio IJsselland 2010 die per 1 januari 2011 in werking is getreden wordt per ..... ingetrokken

#### **Artikel 15 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking per .....

#### **Artikel 16 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Veiligheidsregio IJsselland 2017.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur Veiligheidsregio IJsselland op .....

Drs. H.J. Meijer, voorzitter

drs. H. Schreuders, secretaris