



## **Klachtenregeling VRU 2015**

Vastgesteld door het algemeen bestuur op 6 juli 2015

Het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Utrecht;

**gelet op;**

- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- de Wet Nationale Ombudsman;
- de Wet gemeenschappelijke regelingen;
- de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Utrecht;
- de Organisatieverordening VRU 2015;

**overwegende;**

- dat artikel 9:1, eerste lid Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan;
- dat het tweede lid van dat zelfde artikel alsmede artikel 9:2 Algemene wet bestuursrecht bepalen dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en gedragingen van personen en bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn;
- het wenselijk is dat het bestuursorgaan uit klachten leert, zodat de herhaling van oorzaken van gelijksoortige klachten zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- dat de Klachtenverordening VRU als gevolg van de reorganisatie en de in verband daarmee vastgestelde Organisatieverordening VRU 2015 moet worden aangepast aan de nieuwe organisatie, hetgeen door middel van de vaststelling van voorliggende regeling geschiedt;

**besluit:**

vast te stellen de volgende:

**Regeling voor de interne behandeling van klachten in de Veiligheidsregio Utrecht (Klachtenregeling VRU 2015).**

**§ 1. ALGEMENE BEPALINGEN**

**Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze regeling verstaan onder:

- |    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| a. | algemeen bestuur:  | het algemeen bestuur van de VRU, bedoeld in artikel 2.2, van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Utrecht;  |
| b. | dagelijks bestuur: | het dagelijks bestuur van de VRU, bedoeld in artikel 2.7, van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Utrecht; |

- c. voorzitter: de voorzitter van de VRU, bedoeld in artikel 2.9, van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Utrecht
- d. algemeen directeur: de algemeen directeur van de VRU, bedoeld in artikel 2.13, van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Utrecht;
- e. leidinggevende: de leidinggevende, bedoeld in de Organisatieverordening VRU 2015;
- f. organisatieniveau: het organisatieniveau, bedoeld in de Organisatieverordening VRU 2015;
- g. de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- h. VRU: het openbaar lichaam Veiligheidsregio Utrecht, bedoeld in artikel 1.3, van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Utrecht.

## **Artikel 2. Doel**

Deze regeling heeft tot doel, om naast de vereisten uit de wet, een handvat te bieden voor het feitelijke proces van de behandeling van klachten binnen de organisatie van de VRU. Dit teneinde een correcte en behoorlijke klachtbehandeling conform de wet te waarborgen binnen de VRU.

## **Artikel 3. Typen klachtbehandeling**

Wanneer een klacht wordt ingediend, worden drie typen klachten onderscheiden.

- a. Informele algemene klachten: Dit betreft algemene klachten over aangelegenheden van de VRU, ingediend in persoon, telefonisch of op digitale wijze per e-mail of webformulier.
- b. Informele personele klachten: Dit betreft klachten over een lid van een van de bestuursorganen of een functionaris werkzaam bij de VRU in de uitoefening van zijn functie, ingediend in persoon, telefonisch of op digitale wijze per e-mail of webformulier.
- c. Klaagschriften: Dit betreft klachten, zowel algemene als personele, die schriftelijk zijn ingediend, bedoeld in artikel 9:4 van de wet. Klaagschriften dienen te zijn geadresseerd aan het dagelijks bestuur en zijn voorzien van naam en contactgegevens van de afzender, een dagtekening en een omschrijving van de klacht.

## **Artikel 4. Klachtencoördinator**

De algemeen directeur wijst een klachtencoördinator aan. Deze heeft de volgende taken:

- a. toezicht houden op de juiste en tijdige behandeling van formele klachten;
- b. registreren van formele, schriftelijke klachten conform artikel 9:12a van de wet, alsmede de in deze regeling bedoelde taken;
- c. optreden als contactpersoon voor de Ombudsman;
- d. coördineren van de behandeling van klachten die bij de Ombudsman zijn ingediend over de VRU;
- e. signaleren van trends en patronen op basis van de behandelde klachten;
- f. adviseren van de algemeen directeur en het directieteam VRU, bedoeld in de Organisatieverordening VRU 2015 naar aanleiding van bevindingen op basis van de behandeling van klachten.

## **§ 2. BEHANDELING VAN INFORMELE ALGEMENE KLACHTEN**

### **Artikel 5. Behandelwijze**

1. Een informele algemene klacht, bedoeld in artikel 3 onder a wordt in beginsel direct afgedaan.
2. Indien de klager een schriftelijke reactie op zijn informele klacht wenst, dan wordt door of namens het dagelijks bestuur, conform de behoorlijkheidseis van artikel 9:2 van de wet, voldaan aan die wens.
3. Indien het niet lukt om de klacht direct af te doen of de klager ontevreden is over de behandeling van zijn mondelinge klacht, kan hij alsnog een klaagschrift indienen. Een functionaris werkzaam bij de VRU, bedoeld in artikel 6, is de klager eventueel behulpzaam bij het opstellen van een klaagschrift.

### **Artikel 6. Behandelaar**

1. De functionaris werkzaam bij de VRU, die de klacht, bedoeld in artikel 3 onder a, in ontvangst neemt, spant zich in om de klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid van de klager op te lossen.
2. In geval de schijn van partijdigheid of vooringenomenheid is gewekt, moet de behandeling worden overgedragen aan een klachtbehandelaar op een hoger organisatieniveau, dan de in dit artikel aangewezen klachtbehandelaar.

## **§ 3. BEHANDELING VAN INFORMELE PERSONELE KLACHTEN**

### **Artikel 7. Behandelwijze**

1. Een informele personele klacht, bedoeld in artikel 3 onder b, wordt zo spoedig mogelijk afgedaan.
2. Indien de klager een schriftelijke reactie op zijn informele klacht wenst, dan wordt door of namens het dagelijks bestuur, conform de behoorlijkheidseis van artikel 9:2 van de wet, voldaan aan die wens.
3. Indien het niet lukt om de klacht direct af te doen of de klager ontevreden is over de behandeling van zijn mondelinge klacht, kan hij alsnog een klaagschrift indienen. Een functionaris werkzaam bij de VRU is de klager eventueel behulpzaam bij het opstellen van een klaagschrift.

### **Artikel 8. Behandelaar**

1. Klachten betreffende een lid van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, uitgezonderd de voorzitter, of de algemeen directeur worden behandeld door de voorzitter.
2. Klachten betreffende de voorzitter worden behandeld door de portefeuillehouder personele zaken van het dagelijks bestuur.
3. Klachten betreffende leidinggevenden op organisatieniveau 2 worden behandeld door de algemeen directeur.
4. Klachten betreffende overige functionarissen in dienst van de VRU worden behandeld door leidinggevenden op organisatieniveau 2. De leidinggevende op organisatieniveau 2 kan de behandeling overdragen aan een leidinggevende op organisatieniveau 3.
5. In geval de schijn van partijdigheid of vooringenomenheid is gewekt, moet de behandeling, indachtig de systematiek van dit artikel, worden overgedragen aan een klachtbehandelaar op een hoger (organisatie)niveau, bedoeld in het eerste tot en met derde lid.

## **§ 4. BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN**

### **Artikel 9. Behandelwijze**

1. Klaagschriften worden behandeld conform het bepaalde in hoofdstuk 9 van de wet. Aanvullend geldt voor het feitelijke proces van behandeling van klaagschriften het bepaalde in deze paragraaf.
2. Klaagschriften worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator draagt zorg voor toetsing op ontvankelijkheid en draagt de klacht over aan de aangewezen klachtbehandelaar als bepaald in artikel 10.
3. De aangewezen klachtbehandelaar draagt zorg voor een juiste en tijdige afhandeling van klaagschriften conform het bepaalde in de wet en deze regeling. De klachtencoördinator bewaakt en ondersteunt de behandeling van klaagschriften.

### **Artikel 10. Klachtbehandelaar**

1. Klaagschriften betreffende een lid van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, uitgezonderd de voorzitter, of de algemeen directeur worden behandeld door de voorzitter.
2. Klaagschriften betreffende de voorzitter worden behandeld door de portefeuillehouder personele zaken van het dagelijks bestuur.
3. Klaagschriften betreffende leidinggevenden op organisatieniveau 2 worden behandeld door de algemeen directeur.
4. Klaagschriften betreffende overige functionarissen in dienst van de VRU worden behandeld door leidinggevenden op organisatieniveau 2. De leidinggevende op organisatieniveau 2 kan de behandeling overdragen aan een leidinggevende op organisatieniveau 3.
5. Klaagschriften niet betreffende een persoon, worden behandeld door de leidinggevende op organisatieniveau 2 of 3 van het organisatieonderdeel waar het onderwerp beleidsmatig of logischerwijs onder valt.
6. In geval de schijn van partijdigheid of vooringenomenheid is gewekt, moet de behandeling, indachtig de systematiek van dit artikel, worden overgedragen aan een klachtbehandelaar op een hoger (organisatie)niveau dan de in dit artikel aangewezen klachtbehandelaar, bedoeld in het eerste tot en met vierde lid.

### **Artikel 11. Horen**

1. Op grond van artikel 9:10 van de wet krijgt de klager de gelegenheid om te worden gehoord.
2. Bij klaagschriften betreffende een persoon nodigt de klachtbehandelaar de klager en de persoon over wie is geklaagd uit om gezamenlijk te worden gehoord.
3. Op verzoek van één van de partijen, kan het horen plaatsvinden in afwezigheid van de andere partij.
4. De klachtencoördinator kan op eigen initiatief of op verzoek van de klachtbehandelaar aanwezig zijn bij het horen.
5. Indien nodig of gewenst, kunnen klager en beklaagde zich bij het horen laten vergezellen ter ondersteuning of laten vertegenwoordigen.
6. De direct leidinggevende van de beklaagde kan aanwezig zijn bij het horen indien de beklaagde en de behandelaar daarmee instemmen.
7. Het verslag van het horen wordt aan de klager en de beklaagde verstrekt.

## **Artikel 12. Afdoening**

1. De klachtbehandelaar stelt zijn bevindingen naar aanleiding van onderzoek en horen op schrift in een rapportage en formuleert een advies over de wijze van afdoening van de klacht.
2. Op grond van de rapportage van de klachtbehandelaar wordt de klacht door of namens het bestuursorgaan schriftelijk afgedaan conform het bepaalde in de artikelen 9:11 en 9:12 van de wet.

## **§ 5. REGISTRATIE EN PUBLICATIE**

### **Artikel 13. Registratie informele algemene en informele personele klachten**

1. Van de behandeling van informele klachten, bedoeld in artikel 3 onder a en b, dient een notitie te worden gemaakt.
2. Een afschrift van de notitie wordt naar de klachtencoördinator gestuurd.
3. De in het eerste lid genoemde notities bevatten in ieder geval:
  - a. de datum van binnenkomst van de klacht;
  - b. de contactgegevens van de klager;
  - c. het onderwerp van de klacht;
  - d. de naam van de klachtbehandelaar;
  - e. of de klacht wel of niet naar tevredenheid is afgedaan;
  - f. de datum van afdoen van de klacht.

### **Artikel 14. Registratie klaagschriften**

Voor de registratie van klaagschriften is een minimaal aantal gegevens benodigd. De dossiers van klaagschriften bevatten in ieder geval:

- a. de datum van binnenkomst van het klaagschrift;
- b. de ontvangstbevestiging van het klaagschrift (artikel 9:6 van de wet);
- c. de contactgegevens van de klager;
- d. een korte omschrijving van de inhoud van het klaagschrift;
- e. de naam van de persoon over wie wordt geklaagd;
- f. de stukken die betrekking hebben op de behandeling van het klaagschrift;
- g. een verslag van het horen, indien van toepassing;
- h. de schriftelijke afdoeningsbrief door of namens het dagelijks bestuur;
- i. een beschrijving van eventuele vervolgacties die zijn ondernomen of moeten worden ondernomen.

### **Artikel 15. Publicatie**

1. De klachtencoördinator maakt jaarlijks in het eerste kwartaal van het kalenderjaar een verslag op basis van de geregistreerde klachten van het voorgaande kalenderjaar.
2. Dit verslag wordt op grond van artikel 9:12a van de wet gepubliceerd, waarbij tot personen te herleiden gegevens worden geanonimiseerd.

## **§ 6. SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 16. Toepassingsbereik en afwijkende regelingen**

1. Onverminderd het bepaalde in deze regeling kunnen door of het namens het algemeen of dagelijks bestuur specifieke klachtenregelingen worden opgesteld voor bepaalde onderdelen van de organisatie of bepaalde onderwerpen.
2. Deze regeling is aldus van toepassing op alle klachten waarop niet een in het eerste lid bedoelde regeling van toepassing is.

### **Artikel 17. Overgangsbepalingen**

1. Bestaande ambtelijk en bestuurlijk vastgestelde klachtenregelingen betreffende de onderwerpen als bedoeld in artikel zestien eerste lid, die zijn vastgesteld voor de inwerkingtreding van deze regeling, worden beschouwd als tot stand gekomen onder deze regeling.
2. De in het eerste lid bedoelde regelingen vervallen van rechtswege, op het moment dat op grond van artikel zestien eerste lid een nieuwe regeling wordt vastgesteld.

### **Artikel 18. Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 september 2015.
2. De Klachtenregeling VRU wordt ingetrokken op het moment dat deze regeling in werking treedt.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: 'Klachtenregeling VRU 2015'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Utrecht van 6 juli 2015.

De voorzitter

De secretaris

Mr. J.H.C. van Zanen

Dr. P.L.J. Bos