

Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Veiligheidsregio Twente, ieder voorzover het de eigen bevoegdheden betreft,

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Vast te stellen de Klachtenregeling Veiligheidsregio Twente

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

Klacht :	elke schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging jegens iemand van een bestuursorgaan, een medewerker of bestuurder werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio Twente;
Aangeklaagde :	de persoon dan wel het bestuursorgaan op wiens gedragingen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
Klager :	degene die een klacht indient;
Bestuursorgaan :	het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Veiligheidsregio Twente;
Bestuurder :	lid van een bestuursorgaan van Veiligheidsregio Twente;
Medewerker :	een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Veiligheidsregio Twente, alsmede stagiairs, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die voor Veiligheidsregio Twente werkzaamheden verrichten;
Klachtfunctionaris :	de aangewezen medewerker die binnen de organisatie belast is met een correcte procedurele en inhoudelijke afhandeling van klachten.
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 aangeklaagde en met behulp van een tussenpersoon;
Awb :	Algemene wet bestuursrecht.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik klachtenregeling**

Deze regeling is van toepassing op klachten die vallen onder de Algemene wet bestuursrecht.

### **Artikel 3 Indiening**

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail 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, het besluit waartegen de klacht is gericht of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, het besluit, het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede het doel van de klacht en de stappen die klager reeds heeft ondernomen.
3. De klachtfunctionaris biedt klager de mogelijkheid om de klacht aan te vullen indien deze niet of niet in voldoende mate voldoet aan de vereisten uit lid 2 van dit artikel.

4. Indien de klager geen gebruik maakt van de mogelijkheid om de klacht aan te vullen, behoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen.

#### **Artikel 4 Registratie**

Van iedere klacht vindt een registratie plaats door de klachtfunctionaris.

#### **Artikel 5 In behandeling nemen klacht**

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. Indien een ingediende klacht betrekking heeft op een andere organisatie dan zendt de klachtfunctionaris de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
3. De aangeklaagde wordt tevens in kennis gesteld van de klacht en de te volgen procedure.
4. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door de direct leidinggevende.
5. Een klacht over de secretaris, de commandant brandweer of de directeur publieke gezondheid wordt door een door het dagelijks bestuur uit zijn midden aan te wijzen lid behandeld.
6. Een klacht over het algemeen bestuur, de voorzitter, dan wel één of meer leden daarvan, wordt behandeld door een lid van het dagelijks bestuur.
7. Een klacht over het dagelijks bestuur wordt door een door dit bestuur uit zijn midden aan te wijzen lid behandeld.
8. Wanneer een klacht een of meerdere bestuurders betreft, wordt de klacht behandeld door een niet betrokken bestuurslid.

#### **Artikel 6 Afzien van de klachtenbehandeling**

1. Het bestuursorgaan, kan ervan afzien een klacht in behandeling te nemen indien o.a.:
  - a. reeds eerder een klacht is ingediend door dezelfde klager en deze klacht overeenkomstig deze Klachtenregeling is behandeld;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen klager bezwaar en beroep had kunnen instellen;
  - d. de klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere gerechtelijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.Het bepaalde in artikel 9:8 Awb is hierop van overeenkomstige toepassing.
2. Indien er van de klachtbehandeling wordt afgezien, wordt dit binnen vier weken schriftelijk of per e-mail gemotiveerd aan klager medegedeeld.

#### **Artikel 7 Bemiddelingspoging**

9. Indien de klacht in behandeling wordt genomen wordt er eerst een bemiddelingspoging ondernomen. Als de klager instemt met een bemiddelingspoging doet de direct leidinggevende middels een bemiddelingsgesprek een poging om tot een oplossing van de klacht te komen.
10. De klachtfunctionaris deelt klager mee dat gedurende de bemiddeling de behandelingstermijn voor de klacht wordt opgeschort. De bemiddelingspoging wordt door de leidinggevende voortvarend ter hand genomen en is binnen zes weken na indiening van de klacht afgerond. Deze termijn kan worden verlengd indien alle betrokkenen hiermee instemmen.
11. Een gesprek waarbij naast de klager ook de aangeklaagde aanwezig is kan gehouden worden wanneer klager daarmee instemt en wanneer een oplossing hierdoor dichterbij kan worden gebracht.

12. Van het bemiddelingsgesprek wordt door de leidinggevende een kort verslag gemaakt, waarin in ieder geval de uitkomsten van het gesprek zijn opgenomen.

### **Artikel 8 De klachtfunctionaris**

1. De klachtfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. 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.
  - d. het optreden als contactpersoon voor de Overijsselse Ombudsman;
  - e. het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Overijsselse Ombudsman tegen de Veiligheidsregio Twente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
  - f. het adviseren naar aanleiding van de bevindingen van de Overijsselse Ombudsman.
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 9 Horen**

1. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de klager en aangeklaagde de gelegenheid hebben gekregen om op de klacht te reageren. Het bepaalde in art 9:10 Awb is hierbij van overeenkomstige toepassing.
2. De klachtfunctionaris initieert de hoorzitting en nodigt daarvoor tenminste de klager en de aangeklaagde uit.
3. Op verzoek van de klager kunnen de klager en de aangeklaagde separaat gehoord worden.
4. De klager kan afzien van het recht om gehoord te worden.
5. De klachtbehandelaar bekleedt tijdens de hoorzitting de rol van voorzitter.
6. De klachtfunctionaris bekleedt tijdens de hoorzitting de rol van secretaris en stelt een verslag op.

### **Artikel 10 Beoordeling klacht door het bestuursorgaan**

1. De klacht wordt door of namens het bestuursorgaan zo spoedig mogelijk beoordeelt. Indien hij voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan aangeklaagde. Hij meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze behandelingstermijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht. Overeenkomstig artikel 7 lid 2 van deze klachtenregeling is de bemiddelingstermijn hierbij niet inbegrepen.
2. Indien het bestuursorgaan concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. Hij geeft aan waarom de klacht niet binnen deze termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De klachtbehandelaar stelt een advies op voor beoordeling van de klacht.
4. De beoordeling van de klacht vindt plaats via het volgende schema:

Aangeklaagde	Klachtbehandelaar	Beoordeling door
Medewerker	Direct-leidinggevende	Secretaris, commandant brandweer en Directeur Publieke Gezondheid (voor de eigen kolom).
Kolomverantwoordelijke	Lid dagelijks bestuur	Dagelijks bestuur
Voorzitter	Lid dagelijks bestuur	Dagelijks bestuur
Algemeen bestuur of lid daarvan	Lid dagelijks bestuur	Algemeen bestuur

Dagelijks bestuur of lid daarvan	Lid dagelijks bestuur	Dagelijks bestuur
----------------------------------	-----------------------	-------------------

5. Het bestuursorgaan zendt zijn oordeel over de klacht schriftelijk of per e-mail aan de klager en de aangeklaagde. 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.
6. Het bestuursorgaan vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Overijsselse Ombudsman voor te leggen, als bedoeld in artikel 11 van deze regeling.
7. Het bestuursorgaan, zendt zijn oordeel over de klacht tevens aan de klachtfunctionaris. De klachtfunctionaris registreert het oordeel en neemt dit op in de rapportage, als bedoeld in artikel 13.

### **Artikel 11 Overijsselse Ombudsman**

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Overijsselse Ombudsman wenden.

### **Artikel 12 Geheimhouding**

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.

### **Artikel 13 Jaarlijkse rapportage**

1. De klachtfunctionaris maakt binnen vier maanden na afloop van het kalenderjaar, een, geanonimiseerd, overzicht van de ingediende klachten.
2. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, ter kennisneming gezonden aan bestuur en de ondernemingsraad.
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 14 Inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Veiligheidsregio Twente'.
2. Deze regeling treedt in werking op eerste dag na bekendmaking.
3. Op het moment dat deze regeling in werking volgt de Veiligheidsregio Twente niet meer 'Klachtenregeling Regio Twente 2017', met dien verstande dat de lopende klachtprocedures nog onder de werking van de Klachtenregeling Regio Twente vallen.