

Klachtenregeling Veiligheidsregio Brabant-Noord

Het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Brabant-Noord,

gelet op:

- artikel 10 van de Wet gemeenschappelijke regelingen,
- artikel 11.2 van de Gemeenschappelijke Regeling Veiligheidsregio Brabant-Noord en
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit vast te stellen, de:

Klachtenregeling Veiligheidsregio Brabant-Noord

Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een bestuursorgaan van de veiligheidsregio of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de veiligheidsregio zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- b. Klager: degene die een klacht als bedoeld onder a. heeft ingediend.
- c. Beklaagde: degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
- d. Veiligheidsregio; de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Brabant-Noord.
- e. Bestuursorgaan: een van de bestuursorganen van de veiligheidsregio: het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur of de voorzitter van de veiligheidsregio.
- f. Klachtenfunctionaris: degene die op grond van artikel 3 belast is met de behandeling van de ingediende klacht.
- g. Secretaris: degene die op grond van artikel 4 belast is met de ondersteuning van de klachtenfunctionaris.
- h. Voorzitter van de veiligheidsregio: de voorzitter als bedoeld in artikel 11 van de Wet veiligheidsregio's.
- i. Ombudsvoorziening: de ombudscommissie van de gemeente 's-Hertogenbosch die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, aan de veiligheidsregio rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.
- j. GHOR: geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio als bedoeld in artikel 1 van de Wet veiligheidsregio's.

Artikel 2 Klachten

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan van de Veiligheidsregio zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van alle mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
2. Op de behandeling van klachten is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing.
3. Deze regeling is alleen van toepassing op de behandeling van klaagschriften als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.

Artikel 3 Advisering door een klachtenfunctionaris

1. Er is een klachtenfunctionaris die de beslissingsbevoegde adviseert over de te nemen beslissing op de klacht.
2. Als klachtenfunctionaris wordt aangewezen het sectorhoofd Bedrijfsvoering.
3. De klachtenfunctionaris behandelt een klacht niet:
 - a. indien het een aangelegenheid betreft die hem op enige wijze direct of indirect, functioneel of privé, persoonlijk aangaat, en/of;
 - b. indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een functionaris die een hiërarchische relatie heeft met de klachtenfunctionaris;

4. Als de aard of de omstandigheden van de klacht hier aanleiding toe geven, bij afwezigheid of ontstentenis van de klachtenfunctionaris of in een in het derde lid bedoelde situatie, wijst de beslissingsbevoegde een plaatsvervangend klachtenfunctionaris aan.
5. De klachtenfunctionaris kan het bestuursorgaan gevraagd en ongevraagd adviseren over het voorkomen van klachten.
6. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van elke formeel behandelde klacht.

Artikel 4. De secretaris

1. De klachtenfunctionaris wordt bijgestaan door ten minste een secretaris.
2. Als secretaris treedt op een medewerker van het team Bestuurs- & Managementadvisering.
3. De secretaris is voor zijn ondersteunende werkzaamheden uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Ontvangst en start behandeling klacht

1. Het betrokken bestuursorgaan stelt de ingediende klacht alsmede de daarop betrekking hebbende stukken na ontvangst onverwijld in handen van de secretaris.
2. De secretaris stuurt de klager een bevestiging van de ontvangst van de klacht en informeert de klager over het verdere verloop van de procedure.
3. De secretaris informeert de beklagde en diens leidinggevende van de ontvangst van de klacht. Hierbij ontvangt de beklagde een kopie van de klacht met de eventueel daarbij meegezonden stukken.
4. Ter voorbereiding van de behandeling van een klacht kan de secretaris of de klachtenfunctionaris (nadere) inlichtingen inwinnen bij de klager, de beklagde, het betreffende bestuursorgaan, belanghebbenden of (externe) deskundigen.
5. De secretaris kan onderzoeken of een klacht minnelijk kan worden bijgelegd en kan daartoe de nodige handelingen verrichten.
6. Indien een minnelijke oplossing niet mogelijk is, nodigt de secretaris de klager, de beklagde en/of diens leidinggevende uit voor een hoorzitting.

Artikel 6. Hoorzitting

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid door hem te worden gehoord.
2. De klachtenfunctionaris stelt tijdens de hoorzitting vast of de klacht informeel, dat wil zeggen naar tevredenheid van de klager, kan worden afgehandeld.
3. Het horen van partijen vindt in principe in elkaars aanwezigheid plaats. De klachtenfunctionaris kan, al dan niet op verzoek van een van de partijen, besluiten om klager en beklagde apart te horen.
4. Op verzoek van partijen dan wel de klachtenfunctionaris kunnen getuigen worden gehoord. Ook medewerkers van de veiligheidsregio kunnen als getuigen worden opgeroepen.
5. Zowel de klager als de beklagde kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of doen bijstaan.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat wordt ondertekend door de klachtenfunctionaris.

Artikel 7. Afronding behandeling door klachtenfunctionaris

1. Indien de klacht op informele wijze is afgehandeld, volstaat de klachtenfunctionaris met een gespreksverslag waarin wordt vermeld dat de klacht informeel is afgehandeld.
2. Indien de klacht niet op informele wijze kan worden afgehandeld, formuleert de klachtenfunctionaris een schriftelijk en gemotiveerd advies op basis van de door hem verzamelde informatie en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. Het advies wordt door de klachtenfunctionaris gedateerd en ondertekend.
3. De klachtenfunctionaris zendt het rapport van bevindingen met daarbij het gespreksverslag, het advies en eventuele aanbevelingen toe aan de beslissingsbevoegde.

Artikel 8. Beslissing

1. Op de klacht wordt beslist door de volgende beslissingsbevoegde:
 - a. De voorzitter bij klachten over leden van het Algemeen Bestuur, Dagelijks Bestuur en commissies;
 - b. De plaatsvervangend voorzitter bij klachten over de voorzitter;
 - c. De voorzitter bij klachten over de directeur
 - d. De directeur bij klachten over gedragingen van (medewerkers werkzaam onder verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan van de veiligheidsregio.
2. De beslissingsbevoegde informeert de klager, de beklagde en de leidinggevende van de beklagde schriftelijk en gemotiveerd over de beslissing op de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit getrokken zijn. Het gespreksverslag en het advies van de klachtenfunctionaris worden als bijlagen bij de beslissing op de klacht gevoegd.

3. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de beslissing op de klacht of de wijze waarop deze beslissing tot stand gekomen is, een klacht kan indienen bij de Ombudsvoorziening.

Artikel 9. Ombudsvoorziening

Indien de klager niet tevreden is met de wijze waarop een klacht is behandeld en/of de uitkomst van de formele behandeling van de klacht, kan hij een klacht indienen bij de Ombudsvoorziening.

Artikel 10. Reikwijdte van de regeling

1. Klachten die betrekking hebben op de GHOR worden in afwijking van deze regeling behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van de GHOR / GGD Hart voor Brabant.

Artikel 11. Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag van bekendmaking.
2. Deze klachtenregeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling Veiligheidsregio Brabant-Noord".
3. Met de vaststelling van deze klachtenregeling wordt ingetrokken de Richtlijn klachtenprocedure Veiligheidsregio Brabant-Noord van 7 december 2011.

Ondertekening

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur voornoemd d.d. 27 november 2025,

Drs. J.M.L.N. Mikkers, voorzitter

Drs. M.J.H. van Schaijk, secretaris