

Richtlijn klachtenprocedure Veiligheidsregio Brabant-Noord

Artikel 1 Reikwijdte regeling

Deze richtlijn is van toepassing op klachten die op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bij het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio zijn ingediend.

Artikel 2 Klachtencoördinatie

1. Een klacht wordt ingeboekt op het team Strategie, Beleid en Communicatie (SBC). Dit team registreert de klachten, de afhandeltermijn en de afdoening.
2. De klachtencoördinator, die door de regionaal commandant wordt aangewezen, zendt de klacht zo spoedig mogelijk ter behandeling door aan de direct leidinggevende, tevens klachtbehandelaar.
3. De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks de voortgang van de ingediende klachten aan de regionaal commandant.

Artikel 3 Beoordeling en ontvankelijkheid

1. De klachtencoördinator dan wel zijn vervanger, beoordeelt of een ingekomen brief of e-mail moet worden aangemerkt als een klacht in de zin van artikel 9:1 Awb.
2. De klachtencoördinator dan wel zijn vervanger, beoordeelt tevens de ontvankelijkheid en adviseert de verantwoordelijke leidinggevende over de te volgen procedure.

Artikel 4 Verantwoordelijkheid klachtafhandeling

1. De direct leidinggevende draagt er zorg voor dat een interne klacht wordt behandeld conform onderstaande procedure en binnen de termijnen zoals bedoeld in artikel 9:11 Awb leidt tot een schriftelijke afhandeling.
2. Indien de direct leidinggevende betrokken is geweest bij de gedraging waarover geklaagd wordt, dan draagt de districtscommandant of de regionaal commandant zorg voor de behandeling van de interne klacht.
3. Indien die betrokkenheid ook de regionaal commandant betreft dan is de voorzitter van de Veiligheidsregio voor de klachtafhandeling verantwoordelijk.

Artikel 5 Informele afdoening

De direct leidinggevende neemt binnen drie dagen nadat de klacht aan hem is doorgezonden telefonisch contact op met de klager om na te gaan of de klager op een andere manier dan door een formele klachtafdoening tevreden gesteld kan worden. Indien de klager hiermee instemt, wordt dit binnen een week na het telefonisch contact bevestigd aan de klager met een afschrift naar het team SBC, hetzij schriftelijk als de klacht schriftelijk is ingediend, hetzij via e-mail als de klacht via e-mail is ingediend.

Artikel 6 Formele afdoening

Indien de informele behandeling als bedoeld in artikel 4 niet tot intrekking van de klacht heeft geleid, wordt deze klacht alsnog afgehandeld conform het bepaalde in Afdeling 9.1.2 Awb.

Artikel 7 Beslissing op de klacht

De klachtbehandelaar adviseert het Dagelijks Bestuur over de afhandeling van de klacht.

Artikel 8 Klacht per e-mail

Indien per e-mail een klacht wordt ingediend kan het antwoord op die klacht ook per e-mail worden verzonden voor zover het betreft de informele afdoening zoals bedoeld in artikel 4. Indien de klacht formeel wordt afgedaan dient de beantwoording schriftelijk te geschieden.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur voornoemd,

's-Hertogenbosch, 7 december 2011.

de secretaris,

de voorzitter,

dr. ir. P. Verlaan MCDm

mr.dr. A.G.J.M. Rombouts

Toelichting interne klachtenprocedure

Toelichting artikel 1

De wijze van behandeling van klachten is gedetailleerd opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast wordt hier verwezen. Deze richtlijn is een aanvulling.

Toelichting artikel 2

Klachtbrieven en klacht e-mails komen binnen bij het team Strategie, Beleid en Communicatie (SBC). Daar wordt formeel beoordeeld of er sprake is van een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de ontvankelijkheid getoetst, de registratie verzorgd en wordt de interne klacht ter behandeling doorgestuurd naar de klachtbehandelaar, de direct leidinggevende van degene over wie is geklaagd.

Bij die beoordeling worden ruime marges aangehouden omdat de wettelijke omschrijving in hoofdstuk 9 van de Awb veel ruimte biedt. Dit bepaalt immers heel algemeen dat geklaagd kan worden over de wijze waarop bestuursorganen of ambtenaren zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander hebben gedragen. Er moet wel sprake zijn van een uiting van ongenoegen.

Formeel kan een klacht nog niet per e-mail worden ingediend omdat de wet een handtekening vereist. Voorgesteld wordt om vanuit de invalshoek klantgerichtheid toch te kiezen voor het in behandeling nemen van klachten per e-mail. Een antwoord op zo'n klacht geschiedt ook via email maar alleen indien de informele afdoening van artikel 5 tot een oplossing heeft geleid. Er wordt schriftelijk, en dus niet per e-mail, gereageerd, als de formele klachtbehandeling van artikel 6 e.v. heeft plaatsgevonden.

Toelichting artikel 4

Dit artikel legt de verantwoordelijkheid voor de klachtafhandeling bij de direct leidinggevende.

Toelichting artikel 5

De Awb biedt een wettelijke grondslag voor een snelle, informele afdoening van een interne klacht: artikel 9:5 bepaalt dat zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de verplichting tot het verder vervolgen van de klachtenprocedure vervalt. De snelle telefonische reactie van de klachtbehandelaar beoogt zo'n informele afdoening te bevorderen. Het is aan te raden om het telefoongesprek van de klachtbehandelaar te voeren in aanwezigheid van een collega.

- bij een succesvol telefonisch contact kan deze de gemaakte afspraken noteren t.b.v. de verdere uitvoering én t.b.v. de schriftelijke bevestiging;
- bij een niet succesvol telefonisch contact is het toch van belang dat het besprokene tijdens het telefoongesprek schriftelijk wordt vastgelegd zodat daarmee is voldaan aan het formele vereiste van het horen van de klager en dit verslag in de uiteindelijke brief kan worden opgenomen.

Wel wordt er hier nog op gewezen dat artikel 9:7 Awb uitdrukkelijk bepaalt dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Mocht dus de klachtbehandelaar meer intensief bij de betreffende gedraging betrokken zijn geweest dan uit zijn normale managementtaken voortvloeit dan is zijn bemoeienis met de klachtafhandeling niet toegestaan. In dat geval wordt de klachtbehandeling overgenomen door diens leidinggevende, de districtscommandant of de regionaal commandant..

Toelichting artikel 6

De verdere klachtbehandeling bestaat naast het horen van de klager uit het horen door de klachtbehandelaar van de betrokken ambtenaar of bestuurder. Van het horen moet een verslag worden opgesteld. Voorts is meestal dossieronderzoek vereist. De klachtbehandelaar stelt een concept beslissing op. Deze reactie wordt voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur die een beslissing neemt op de klacht.

Bijlage bij beschrijving klachtenprocedure Veiligheidsregio Brabant-Noord

1. Registratie klacht

Rol	medewerker secretariaat
Activiteit	De klacht kan zowel digitaal, schriftelijk, telefonisch als mondeling worden ingediend. De medewerker van het secretariaat registreert de klacht in Decos. De afhandelingstermijn wordt op zes weken gesteld. De klacht wordt doorgezonden aan de klachtencoördinator (de rol van klachtencoördinator wordt ingevuld door de juridisch adviseur van het Veiligheidsbureau). De klachtencoördinator verzendt een kopie aan de klachtbehandelaar van betreffend organisatieonderdeel.
Document	geen

2. Vooronderzoek

Rol	klachtbehandelaar = leidinggevende van degene waarover wordt geklaagd
Activiteit	<p>Een groot aantal klachten komt uit kleine frustraties voort. Deze klachten laten zich vaak eenvoudig oplossen door de klager op te bellen, uit te leggen waarom dingen fout zijn gelopen en toe te zeggen dat het probleem wordt verholpen.</p> <p>Indien de klacht niet reeds bij de aanneming is opgelost, neemt de klachtbehandelaar in de regel binnen 3 dagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om duidelijkheid te krijgen waarover precies wordt geklaagd. Onderzocht kan worden of de klacht op dat moment telefonisch kan worden afgehandeld. Neemt de klager genoeg met deze wijze van afhandeling, dan is daarmee de klacht afgehandeld. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan de klager in afschrift aan de klachten coördinator.</p> <p>Klachtbehandelaar is:</p> <ol style="list-style-type: none"> de teamleider indien het een gedraging betreft van een medewerker van zijn team; het afdelingshoofd Bedrijfsvoering indien het een gedraging betreft van een van zijn teamleiders; het afdelingshoofd Veiligheidsbureau indien het een gedraging betreft van een van de medewerkers van het Veiligheidsbureau de districtscommandant indien het een gedraging van een teamleider van zijn district of medewerker van zijn domein betreft; de regionaal commandant indien het een gedraging van een districtscommandant of een gedraging van een teamleider betreft; de voorzitter namens het dagelijks bestuur indien het een gedraging van de regionaal commandant betreft; de voorzitter namens het dagelijks bestuur indien het een gedraging van een lid van het algemeen bestuur of dagelijks bestuur betreft, de plaatsvervangend voorzitter indien het een gedraging van de voorzitter betreft.
Document	geen, bij telefonische afhandeling bevestiging afhandeling klacht

3. Administratieve verwerking

Rol	klachtencoördinator
Activiteit	De klachtencoördinator verstuurt een ontvangstbevestiging aan de klager. In de ontvangstbevestiging legt hij de klachtenprocedure uit en meldt hij wie als klachtbehandelaar is aangewezen. Een kopie van de ontvangstbevestiging stuurt hij aan de klachtbehandelaar.

Document	ontvangstbevestiging
----------	----------------------

4. Toets volledigheid/ontvankelijkheid en juiste instantie

Rol	klachtcoördinator
Activiteit	<p>1. De klachtcoördinator beoordeelt of de klacht bij het juiste bestuursorgaan is ingediend en of de klacht voldoet aan de eisen voor het in behandeling nemen van een klacht. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:</p> <ol style="list-style-type: none"> niet is voldaan aan de vereisten in afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht en klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen heeft verstrekt nadat hij op deze tekortkoming is gewezen; deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld; het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is; ten aanzien van de gedraging voor klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorzieningen heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt; ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan; ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie. <p>De beslissing een klacht niet in behandeling te nemen, wordt binnen vier weken na indiening van de klacht aan de klager gemeld. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt een afschrift van deze beslissing.</p>
Document	kennisgeving niet in behandeling nemen van klacht of kennisgeving van doorzending naar juiste bestuursorgaan

5. Klachtbehandeling

Rol	klachtbehandelaar
Activiteit	<p>De klachtbehandelaar nodigt de klager uit om zijn klacht nader toe te lichten. Voorafgaand aan het gesprek krijgt de klager de mogelijkheid het dossier in te zien en om zijn klacht aan te vullen met nadere stukken. Degene, over wie geklaagd wordt, is bij het gesprek aanwezig. Van de hoorprocedure kan afgezien worden, als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.</p> <p>De klachtbehandelaar maakt een verslag van de hoorzitting. Dit verslag wordt toegezonden aan klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft.</p>
Document	uitnodiging hoorzitting

6. Advies over klacht

Rol	klachtbehandelaar
Activiteit	De klachtbehandelaar brengt advies uit ten behoeve van het bestuursorgaan, waaraan de gedraging toegerekend moet worden. Bij het advies wordt het verslag van de hoorzitting bijgevoegd.
Document	DB-voorstel of AB-voorstel

7. *Beslissing over klacht*

Rol	Dagelijks Bestuur of Algemeen Bestuur
Activiteit	<p>De klachtencoördinator maakt een voorstel voor het bestuursorgaan.</p> <p>Het bestuursorgaan neemt binnen zes weken na ontvangst van de klacht op basis van het uitgebrachte advies een beslissing over de klacht. Het bestuursorgaan motiveert een eventuele afwijking van het advies. Het bestuursorgaan stelt zowel klager als aangeklaagde in kennis van de beslissing op de klacht.</p> <p>De afdoening van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze verdaging wordt via de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en degene over wie geklaagd wordt.</p> <p>De klachtbehandelaar ontvangt een afschrift van de beslissing en van de verdagingsbrief.</p>
Document	beslissing op klacht, brief verdaging