



# Klachtenregeling Veiligheidsregio Hollands Midden

Versiebeheer:

DATUM	VERSIE	DOCUMENT	STATUS	
20110308	0.1	Klachtenregeling Veiligheidsregio Hollands Midden	concept	
20110322	0.2	Klachtenregeling Veiligheidsregio Hollands Midden	concept	Opmerkingen A. Heus ingevoegd.
20110426	0.2	Klachtenregeling Veiligheidsregio Hollands Midden	concept	Bespreking in Hoofdenoverleg
20110509	0.2	Klachtenregeling Veiligheidsregio Hollands Midden	concept	Bespreking in Veiligheidsdirectie
20110526	0.2	Klachtenregeling Veiligheidsregio Hollands Midden	concept	Vastgesteld in Dagelijks Bestuur
20110623	0.2	Klachtenregeling Veiligheidsregio Hollands Midden		Algemeen Bestuur

De klachtenregeling Veiligheidsregio Hollands Midden is vastgesteld in het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Hollands Midden d.d. ....

**Het doel van de klachtenregeling is:**

- het op efficiënte wijze zorgen voor een eenduidige registratie, afhandeling en analyse van klachten, om oorzaken weg te nemen, herhaling te voorkomen en klanttevredenheid te realiseren;
- het leren van de klacht en zo nodig wijzigingen aan te brengen in ons functioneren.

**Art.1 Algemene begripsomschrijving**

Voor toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a) VRHM: Veiligheidsregio Hollands Midden, te weten: Brandweer Hollands Midden, Veiligheidsbureau Hollands Midden en Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing. De uitzonderingen zijn de GHOR (volgt de klachtenregeling van de RDOG) en de GMK (volgt de klachtenregeling van de Politie Hollands Midden).
- b) Bestuursorgaan: Dagelijks Bestuur Veiligheidsregio Hollands Midden.
- c) Klacht: een uiting van onvrede over de (be)handeling, de bejegening of een weigering tot (be)handeling of het in aanmerking komen voor de diensten, vallend onder de verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio Hollands Midden.
- d) Klager: Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de VRHM zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de VRHM. Uitgezonderd is het personeel van de VRHM, indien de klacht een werkgerelateerde inhoud heeft.
- e) Klachtencoördinator: De Veiligheidsregio heeft een door de directie brandweer aan te wijzen klachtencoördinator, als centraal aanspreekpunt voor de behandeling van klachten. De klachtencoördinator heeft alleen een coördinerende rol bij de afhandeling van een klacht.
- f) Aangeklaagde: Aangeklaagde is een ieder die onder verantwoordelijkheid van de VRHM diensten uitvoert of diensten verleent aan cliënten van de VRHM en waartegen een klacht is ingediend (dit kan ook betreffen stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en piketofficieren maar met uitzondering van de medewerkers in dienst van de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg/GHOR of van de Gemeenschappelijke Meldkamer).
- g) Klachtbehandelaar: De persoon die de klacht feitelijk in behandeling neemt en een advies over de afhandeling aan het bestuursorgaan geeft. De klachtbehandelaar mag niet degene zijn die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en is tenminste een afdelingshoofd.
- h) Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, voor het bestuur.

**Art.2 Procedurebehandeling van een formele klacht:**

- a) Indiening van een schriftelijke klacht
- i) Een klacht wordt schriftelijk (brief, e-mail, website) ingediend. Het klaagschrift vermeldt de naam, het adres en telefoonnummer van de klager en bevat voldoende informatie over de gedraging waarover wordt geklaagd; datum en tijdstip van het incident en een korte beschrijving daarvan.
  - ii) Indien een klaagschrift onvoldoende informatie bevat over de gedraging waarover geklaagd wordt, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken nadere informatie te verstrekken. De klachtencoördinator neemt telefonisch contact op met de klager om meer informatie over het voorval te verzamelen. Tevens kan de klachtencoördinator al algemene vragen beantwoorden. Is de klacht niet brandweer gerelateerd, wordt de klacht meteen doorgestuurd naar de betreffende kolom.
- b) Ontvangstbevestiging/verdagen termijn
- i) De klachtencoördinator stuurt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk behandlungsbericht, waarbij zijn/haar naam en telefoonnummer worden vermeld en de gegevens van de klachtbehandelaar met de betreffende kolom. Tevens vermeldt de klachtencoördinator de te volgen klachtenprocedure.
  - ii) De termijn van afhandeling van de klacht is zes weken. In overleg met de klachtencoördinator kan de klachtbehandelaar in bijzondere gevallen de afhandeling van de klacht met ten hoogste vier weken verdagen. Dat dient schriftelijk en bij voorkeur met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde te worden meegedeeld.
  - iii) Tenzij dringende redenen zich daartegen verzetten, worden de aangeklaagde en de verantwoordelijk leidinggevende onmiddellijk over de klacht en de inhoud daarvan geïnformeerd.
- c) Hoor en wederhoor
- i) De klager wordt in de gelegenheid gesteld gehoord te worden door de klachtencoördinator, tenzij de klager heeft verklaard er geen gebruik van te willen maken, of de klacht kennelijk niet ontvankelijk is.
  - ii) De klachtencoördinator hoort gezamenlijk met de klachtbehandelaar de klager en de aangeklaagde. Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.
  - iii) De klachtencoördinator maakt een verslag van de hoorzitting en geeft de klager en de aangeklaagde het verslag. Zowel de klager als degene over wiens gedrag wordt geklaagd ondertekenen het verslag voor akkoord.
- d) Beslissing
- i) De klager en aangeklaagde worden door de klachtbehandelaar namens de directeur Veiligheidsregio Hollands Midden binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd over de uitkomst van het onderzoek naar de klacht en de eventuele daaraan verbonden conclusies op de hoogte gesteld. De directeur Veiligheidsregio Hollands Midden informeert het bestuursorgaan over de klacht. Bij verdaging zoals genoemd in artikel 2,b, lid ii wordt de termijn dat de totale afhandeling verdaagd is (ten hoogste 4 weken) geteld bij de termijn van 6 weken.
  - ii) De klachtencoördinator draagt zorg voor het versturen van deze brief en vermeldt daarbij aan de klager de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Is de klager het niet eens met de uitspraak van de directeur Veiligheidsregio, dan kan deze met de klacht ook terecht bij de Nationale Ombudsman. De klager dient de klacht schriftelijk in te dienen en te voorzien van naam, adres, telefoonnummer en handtekening en sturen naar:

De Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

- e) Verval verdere behandelingsplicht
  - i) Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen. De directeur Veiligheidsregio Hollands Midden (VRHM) zal de klager schriftelijk mededelen dat hij ervan uitgaat dat de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden is dan kan hij dat alsnog kenbaar maken.
- f) Behandeling formele klacht in tweede instantie
  - i) De klachtencoördinator is ten aanzien van klachten in tweede instantie belast met de volgende taken:
    - (1) Het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens de VRHM;
    - (2) Het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de VRHM zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
    - (3) Het adviseren van de directeur VRHM naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
- g) Registratie
  - i) De klachtencoördinator registreert de klacht ten behoeve van een jaarlijks overzicht van klachten voor het Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Hollands Midden. Dit overzicht wordt (geanonimiseerd) openbaar bekend gemaakt. Het klachtenoverzicht wordt eerst ter kennisname aan de Veiligheidsdirectie en het Dagelijks Bestuur Veiligheidsregio Hollands Midden voorgelegd.
- h) Ontvankelijkheid
  - i) De directeur VRHM is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
    - (1) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 Awb en volgende is behandeld;
    - (2) die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
    - (3) waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
    - (4) waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
    - (5) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel is geweest; of
    - (6) zolang ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
  - ii) De directeur Veiligheidsregio is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (dit moet worden onderbouwd met argumenten).
  - iii) Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk (onderbouwd door argumenten) door de directeur Veiligheidsregio, in kennis gesteld.