

Kaderregeling klachtenbehandeling VRR 2013

Het Algemeen Bestuur van het openbaar lichaam Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond,

Gelet op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 41 van de Gemeenschappelijke Regeling VRR

Gezien de instemming van de Ondernemingsraad

Gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur van 14 januari 2013;

Besluit:

vast te stellen de hierna volgende Kaderregeling klachtenbehandeling VRR 2013.

Paragraaf 1 Begripsomschrijving

Artikel 1

Deze verordening verstaat onder:

- a) klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een organisatieonderdeel zich gedraagt;
- b) organisatieonderdeel: een directie of stafafdeling van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond;
- c) gedraging: het handelen of nalaten van een organisatieonderdeel, waarbij een gedraging van een medewerker geldt als een gedraging van het organisatieonderdeel;
- d) medewerker: een ieder die in een organisatieonderdeel van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond werkzaam is, alsmede een gewezen medewerker;
- e) klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, dan wel een door deze daartoe aangewezen gemachtigde of vertegenwoordiger, die in woord of geschrift de klacht indient;
- f) klaagschrift: de schriftelijk ingediende klacht die voldoet aan de vereisten van artikel 9:4 Algemene wet bestuursrecht;
- g) klachtbehandelaar: degene die namens de directeur van het organisatieonderdeel is aangewezen de klacht te behandelen;
- h) klachtcoördinator: de ambtena(a)r(en) die door de Directieraad van de VRR is (/zijn) belast met de coördinatie van de behandeling van de klachten. De klachtcoördinator bewaakt de voortgang van de procedure en de naleving van de wettelijke regels.

Paragraaf 2 Algemene bepalingen

Artikel 2

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft het recht, om over de wijze waarop een organisatieonderdeel zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat organisatieonderdeel.

Artikel 3

Het Algemeen Bestuur kan onverminderd de bepalingen in deze verordening, ter uitvoering van deze verordening per organisatieonderdeel een afzonderlijke klachtenregeling vaststellen. Deze verordening geldt niet voor klachten op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag.

Artikel 4

Zodra naar tevredenheid van klager aan zijn klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een klaagschrift wordt dit schriftelijk aan klager en aan degene over wie werd geklaagd, bevestigd.

Paragraaf 3 Reikwijdte

Artikel 5

1. Een organisatieonderdeel neemt geen klacht in behandeling:
 - a) indien de klacht betrekking heeft op het algemene beleid, een algemeen verbindende regeling, dan wel een beleidsregel;
 - b) zolang ten aanzien van de gedraging een procedure ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aanhangig is;
 - c) zolang ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak in een zodanige procedure;
 - d) indien ten aanzien van de gedraging ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening uitspraak is gedaan, behoudens het bekend worden van nieuwe feiten of omstandigheden die tot een ander oordeel over de gedraging zouden hebben kunnen leiden.
2. Een organisatieonderdeel is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) meer dan een jaar is verstreken sedert de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden;
 - b) de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - c) ten aanzien van de gedraging voor de klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat dan wel heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
 - d) ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan.
 - e) Indien een van de overige uitzonderingen genoemd in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht, wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen hiervan.

Paragraaf 4 De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling

Artikel 6

1. De directeur van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft, is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht.
2. De klacht wordt behandeld door een ander dan de medewerker op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft.
3. Een klacht die gericht is tegen de directeur van een organisatieonderdeel of de algemeen directeur, wordt behandeld door respectievelijk de algemeen directeur of het dagelijks bestuur.
4. Een klacht die gericht is tegen de voorzitter en niet terug te voeren is op een gedraging van een ambtenaar, wordt afgehandeld door het Dagelijks Bestuur.
5. Een klacht die gericht is tegen bestuursorganen van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond en waarvan de afhandeling niet vastgelegd is in deze regeling of onderliggende werkafspraken, wordt afgehandeld door het Algemeen Bestuur.

Artikel 7

De Directieraad wijst een of meer ambtenaren aan die belast zijn met de coördinatie van de klachtbehandeling. De Directieraad kan in aanvulling op deze regeling een nadere werkinstructie vaststellen.

Paragraaf 5 Registratie van klaagschriften en ontvangstbevestiging

Artikel 8

1. Klaagschriften worden door de klachtcoördinator geregistreerd en doorgestuurd naar de klachtbehandelaar.
2. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling. Indien klager daar om verzoekt of na voorstel van klachtcoördinator en na acceptatie van klager, wordt een mondeling ingediende klacht door de klachtcoördinator beknopt op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd, ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

Artikel 9

1. De klager ontvangt binnen één week na de ontvangst van het klaagschrift een behandlungsbericht van de klachtcoördinator, waarin informatie wordt verschaft over de te volgen procedure, de termijnen en informatie over degene die de klacht behandelt;
2. Indien op grond van de klacht een wettelijke voorziening openstaat, wordt de klager hierover mededeling gedaan.

Paragraaf 6 Zorgvuldigheid ten aanzien van de behandeling van de klaagschriften

Artikel 10

1. Op een klaagschrift wordt binnen zes weken schriftelijk gereageerd. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
2. Van het besluit tot verlenging wordt de klager terstond en gemotiveerd mededeling gedaan.

Artikel 11

1. De klager en beklagde worden door de klachtbehandelaar geïnformeerd over elkaars standpunten. De klachtcoördinator zendt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van de klacht en geeft informatie over de verdere behandeling.
2. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten en te reageren op de standpunten van de andere partij.
3. Het tweede lid vindt geen toepassing indien zowel de klager als de beklagde kenbaar hebben gemaakt geen behoefte te hebben aan toepassing van het gestelde in het tweede lid of indien de klacht kennelijk ongegrond is.
4. De klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klachtbehandelaar stelt een verslag van de hoorzitting op en wordt zo spoedig mogelijk ter kennisneming aan klager en beklagde toegezonden of uitgereikt.

Artikel 12

1. De klager krijgt van de klachtbehandelaar schriftelijk een gemotiveerd antwoord op zijn klaagschrift.
2. De klager die geheel of gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, wordt geïnformeerd over de consequenties voor wat betreft de feitelijke afhandeling van zijn klacht.

Artikel 13

De klager wordt in het antwoord, als bedoeld in artikel 12, geattendeerd op de mogelijkheid om zijn klacht in te dienen bij de Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam.

Paragraaf 7 Klachtenrapportage en Jaarverslag

Artikel 14

1. De klachtcoördinator brengt jaarlijks uiterlijk in het tweede kwartaal een verslag uit aan de Directieraad over het aantal ingediende klachten in het daaraan voorafgaande jaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening van de klachten en de eventuele hieruit voortvloeiende leerpunten. In dit verslag worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
2. In het (Sociaal) Jaarverslag wordt een passage gewijd aan het aantal van de in dat jaar ingediende klachten en zal in ieder geval summier worden ingegaan op de aard van deze klachten.

Paragraaf 8 Slotbepalingen

Artikel 15

Deze verordening treedt in werking op de dag na zijn bekendmaking. Op dat tijdstip vervalt de Kaderregeling Klachtenbehandeling VRR 2007.

Artikel 16

Deze verordening kan worden aangehaald als 'Kaderregeling klachtenbehandeling VRR 2013'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 20 februari 2013.

De Secretaris,

De Voorzitter,

A. Littooj

A. Aboutaleb

Toelichting

Algemeen

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op de behandeling van de in deze regeling genoemde klachten en bevat de eisen waaraan de klachtbehandeling minimaal behoort te voldoen. De onderhavige klachtenregeling bevat op enkele punten een nadere invulling.

Paragraaf 1

Met betrekking tot de omschrijving van een klacht in artikel 1 onder a het volgende. Tussen ontevredenheid en klachtindiening bestaat een voor-klacht-fase, waarin de klant mondeling zijn ontevredenheid naar voren brengt en een serieus antwoord wil hebben; een uitleg of, indien daartoe aanleiding is, een toezegging dat zaken rechtgezet zullen worden. Hier is sprake van een zogeheten melding. Er is geen reden deze voor-klacht-fase te formaliseren. Een e-mail of indiening via de gereserveerde plaats op de internetsite van de VRR wordt aangemerkt als een klaagschrift. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

In artikel 1 onder f is de definitie van een klaagschrift vastgelegd; in deze bepaling wordt verwezen naar artikel 9:4 Algemene wet bestuursrecht. Hierin is bepaald aan welke vereisten moet zijn voldaan, wil een klacht onder de definitie van klaagschrift geschaard kunnen worden: het moet gaan om een schriftelijke klacht, en om een gedraging jegens de klager, het klaagschrift moet zijn ondertekend, en het moet tenminste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, bevatten. Daarnaast dient het klaagschrift in een taal te zijn gesteld die een goede behandeling daarvan mogelijk maakt.

Paragraaf 2

In artikel 2 wordt de basis voor de regeling gelegd. Hierin wordt voor natuurlijke personen en rechtspersonen het recht vastgelegd een klacht in te dienen bij het organisatieonderdeel waarover men een klacht heeft. Door de begripsomschrijving van gedraging in artikel 1 wordt een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een organisatieonderdeel, aangemerkt als een gedraging van dat organisatieonderdeel. In het derde artikel wordt het Algemeen Bestuur de mogelijkheid gegeven om per organisatieonderdeel een afzonderlijke klachtenregeling vast te stellen. Bij het vaststellen van een eigen klachtenregeling kan niet worden afgeweken van de kaders neergelegd in deze verordening behalve in geval bij wettelijk voorschrift anders is voorgeschreven. Indien geen afzonderlijke regeling wordt vastgesteld, dan geldt alleen deze verordening.

Paragraaf 3

Buiten de reikwijdte van de klachtenregeling vallen (voorgenomen beleids)besluiten van algemene strekking, besluiten waartegen een voorziening openstaat of open heeft gestaan en vastgestelde beleidsregels. Voor klachten daarover staan andere wegen voor burgers open om te trachten genoegdoening te verkrijgen, zoals inspraakprocedures, bezwaar- of beroepschriften, de gang naar de rechter. Daarnaast ligt het niet in de rede om klachten in behandeling te nemen als meer dan een jaar verstreken is sedert de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Paragraaf 4

In deze paragraaf wordt de verantwoordelijkheid geregeld voor de klachtbehandeling. Hierbij dient voorop te worden gesteld dat een klacht in het algemeen gericht is tegen een individu, doch dat de verantwoordelijkheid van de klachtbehandeling ligt bij het instituut waar het individu werkzaam is. In beginsel is dan ook dat instituut verantwoordelijk voor de zorgvuldige behandeling van de klacht. Bij de behandeling van de klacht dient dan het onpartijdigheidsbeginsel in acht te worden genomen. Dit betekent dat degenen die op enigerlei wijze bij (het ontstaan van) de klacht zijn betrokken, niet deelnemen aan de behandeling van de klacht. Dit hoeft overigens niet uit te sluiten dat de betrokken medewerker en de klager in daarvoor in aanmerking komende gevallen in het kader van een klachtbehandeling met elkaar in contact worden gebracht om de zaak uit te praten.

In de Kaderregeling wordt een centrale rol toebedeeld aan de klachtcoördinator. De klachtcoördinator zal onder meer ten behoeve van de coördinatie van de klachtbehandeling diverse instrumenten ter

beschikking stellen om het proces van klachtafhandeling te vergemakkelijken dan wel te optimaliseren.

Paragraaf 5

In deze paragraaf worden minimumnormen vastgelegd hoe de registratie van klachten plaats dient te vinden en hoe klager geïnformeerd wordt over de behandeling van haar klacht. Immers bij de behandeling van een klacht dienen regels in acht te worden genomen die in het algemeen gelden voor de afhandeling van correspondentie: na ontvangst van een klacht behoort, indien afdoening niet binnen twee weken valt te verwachten, een behandelingsbericht te worden verzonden met daarin informatie over de te volgen procedure en de termijn die daarmee gemoeid zal zijn. In gevallen van vertraging dienen betrokkenen daarover tijdig in een tussenbericht te worden geïnformeerd, met vermelding van de reden van de vertraging en van de nieuwe termijn van afhandeling.

Omdat ook mondeling ingediende klachten "behoorlijk" dienen te worden behandeld (artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht), wordt bepaald dat dit soorten klachten op verzoek van de klager op schrift wordt gesteld. Het gaat daarbij uitsluitend om mondeling ingediende klachten die niet direct kunnen worden opgelost en waarop de klager kennelijk nog een reactie verwacht. Zodra een mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld en betrokkene de op schrift gestelde klacht heeft ondertekend, zal in de verdere procedure de klacht als een klaagschrift worden behandeld.

Paragraaf 6

Klager en beklagde moeten in de gelegenheid worden gesteld hun standpunten toe te lichten. Daarbij moeten zij worden geïnformeerd over elkaars standpunten en in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren. Dit laatste kan overigens uitzondering lijden als over de feitelijke toedracht van de klacht geen verschil van mening bestaat. Hoar en wederhoor kan overigens ook schriftelijk geschieden.

Het oordeel van de klachtbehandelende instantie wordt schriftelijk uitgebracht en moet voldoende zijn gemotiveerd. Vanzelfsprekend kunnen zich situaties voordoen waarin het niet mogelijk is een oordeel te geven, bijvoorbeeld omdat niet kan worden vastgesteld hoe de feiten liggen. Dat zal dan uitdrukkelijk in de afhandelingsbrief moeten worden medegedeeld. Daarnaast dient de klager nadat de klacht behandeld is, erop gewezen te worden dat hij alsnog een klacht kan indienen bij de Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam.

Paragraaf 7

In de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat klaagschriften moeten worden gepubliceerd. Met de bepaling dat in het (Sociaal) Jaarverslag een passage gewijd wordt aan de ingediende klachten, wordt hieraan tegemoet gekomen.

Verder wordt door de jaarlijkse klachtenrapportage invulling gegeven aan de juridische kwaliteitsnormen die in 2009 door het DTB zijn vastgesteld. Een van de vastgestelde normen betreft jaarlijks een verslag uit te brengen over de ingediende klachten en de eventuele leerpunten.