



Veiligheidsregio
Amsterdam-Amstelland

KLACHTENREGELING

VEILIGHEIDSREGIO

AMSTERDAM-AMSTELLAND

Het dagelijks bestuur en de voorzitter van het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland, ieder voor zover zij bevoegd zijn;

Gelet op hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht en Richtlijn Klachtbehandeling Gemeente Amsterdam;

Besluiten:

Vast te stellen de navolgende herziene Klachtenregeling Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland:

Vastgesteld op: 27 november 2017

Ambtelijk secretaris VRAA

Plaatsvervangend Voorzitter VRAA



Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. *Bevoegdheid & verantwoordelijkheid*

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor de behoorlijke behandeling van klachten.

Een klachtencoördinator ziet, namens het bestuursorgaan, toe op een correcte naleving van deze regeling.

Artikel 2. *Toepassingsbereik en doel van deze regeling*

2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van, en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb en heeft tot doel:

- a. binnen de organisatie duidelijke afspraken te maken over de afhandeling van klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te kunnen waarborgen;
- b. een aanvulling op de minimale vereisten van klachtafhandeling te geven;
- c. de relatie tussen burger en de veiligheidsregio te optimaliseren;
- d. het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers;
- e. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de veiligheidsregio;
- f. het verbeteren van de dienstverlening van de veiligheidsregio.

2.2 Deze regeling is op grond van artikel 1.3.4 van het Algemene Mandaatbesluit Brandweer Amsterdam-Amstelland ook van toepassing op de afhandeling van klachten door Brandweer Amsterdam-Amstelland. Hierbij is de Korpsleiding verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten van burgers over de brandweer en is de voortgangsbewaking van de afhandeling van dergelijke klachten gemandateerd aan de klachtencoördinator van BAA. In dit verband wordt aangesloten op de procedure zoals verwoord in deze klachtenregeling en wordt voor veiligheidsregio dan gelezen: 'Brandweer Amsterdam-Amstelland'.

Artikel 3. *Begripsbepalingen*

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 3.1. Ambtenaar: iedere persoon die onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan bij de veiligheidsregio werkzaam is of is geweest; dit geldt ook voor extern ingehuurde medewerkers;
- 3.2. Bestuursorgaan: het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur of voorzitter als bedoeld in de artikelen 8, 13 en 17 van de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland;
- 3.3. De Gemeentelijke Ombudsman: de persoon die is aangesteld op grond van de Verordening gemeentelijke Ombudsman 2006.
- 3.4. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de veiligheidsregio zich in een concreet geval heeft gedragen jegens de klager of een ander. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. Wanneer deze regeling spreekt over klacht betreft het zowel een schriftelijke als mondelinge / telefonische klacht;
- 3.5. Klachtbehandelaar: de klachtencoördinator wijst de behandeling van de klacht toe aan een behandelaar. Dit kan ook de klachtencoördinator zelf zijn;



3.6. Klachtencoördinator: een medewerker die, namens de veiligheidsregio, toe ziet op de inhoudelijk en procedureel correcte naleving van de klachtenprocedure;

3.7. Klager: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.

Artikel 4. *Informatievoorziening*

4.1. De klachtencoördinator is bevoegd bij ambtenaren alle inlichtingen op te vragen en bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op een ingediende klacht. De gevraagde informatie wordt binnen twee weken gegeven.

4.2. De afdelingshoofden dragen zorg dat de klachtencoördinator de documenten, bescheiden en correspondentie ter beschikking gesteld worden, die de klachtencoördinator voor de uitvoering van de hem opgedragen taak naar zijn oordeel nodig heeft.

Artikel 5. *Jaarverslag*

De klachtencoördinator doet jaarlijks verslag van het aantal door hem gecoördineerde klachten. Dit verslag bevat geanonimiseerd hoeveel en wat voor soort klachten zijn binnengekomen, op welke wijze de klachten zijn afgehandeld en welke acties zijn ondernomen naar aanleiding van de klachten.

Hoofdstuk 2. Klachtrecht

Artikel 6. *Klachtrecht*

6.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de veiligheidsregio zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de veiligheidsregio.

6.2. Indien de klacht gaat om een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio, wordt deze aangemerkt als een gedraging van de veiligheidsregio.

6.3. Een klacht kan zowel mondeling (persoonlijk of telefonisch) als schriftelijk (brief, formulier, mail) worden ingediend.

6.4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van de veiligheidsregio kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

6.5. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid over zijn klacht een verzoekschrift in te dienen bij de Gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 7. *Ontvankelijkheid van de klacht*

7.1. De klachtencoördinator, of zijn plaatsvervanger, is namens de veiligheidsregio bevoegd een zaak aan te merken als klacht.

7.2. De veiligheidsregio is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is behandeld volgens de klachtregeling;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;



- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 7.3. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien deze betreft:
- a. algemeen beleid van de veiligheidsregio of algemeen gemeentebestuur,
 - b. algemeen verbindende regels;
 - c. beleidsregels.
- 7.4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencoördinator, namens de veiligheidsregio, de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis. In de brief staat tevens dat de klager de mogelijkheid heeft om hieromtrent een verzoekschrift in te dienen bij de Gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 8. *Vormvoorschriften schriftelijke klacht*

- 8.1. Een schriftelijke klacht (brief, klachtformulier, e-mail) moet tenminste bevatten:
- a. de naam en adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- 8.2. Bij een klacht in een vreemde taal, waarbij een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 9. *Mondelinge klacht*

- 9.1. Bij een mondelinge klacht (persoonlijk of telefonisch) moet tenminste bekend zijn de naam en contactgegevens (post of e-mail adres) van de indiener.
- 9.2. Een mondelinge klacht (persoonlijk of telefonisch) wordt op verzoek van de klager door de klachtencoördinator op schrift gesteld en verder volgens dezelfde procedure als schriftelijke klacht afgehandeld.
- 9.3. Indien een klager zich met een persoonlijke of telefonische klacht meldt bij een andere medewerker dan de klachtencoördinator wordt hij doorverwezen naar de klachtencoördinator.

Artikel 10. *Klachtencoördinator*

- 10.1. Het toezicht op correcte klachtbehandeling geschiedt door de klachtencoördinator, voor zover deze niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Hij oefent zijn taken uit namens de veiligheidsregio en adviseert het management, dan wel het bestuur, over zijn bevindingen. Hij baseert zich hierbij op, onder meer, de behoorlijkheidvereisten van de Nationale Ombudsman.
- 10.2. De veiligheidsregio wijst een plaatsvervanger voor de klachtencoördinator aan.
- 10.3. De klachtencoördinator is bevoegd klachten te behandelen en af te doen voor zover deze klachten geen betrekking hebben op gedragingen van de klachtencoördinator of diens plaatsvervanger, het dagelijks bestuur, de voorzitter of de ambtelijk secretaris.



10.4. De klachtencoördinator en zijn plaatsvervanger zijn functioneel zodanig in de organisatie gepositioneerd dat hun onafhankelijkheid gewaarborgd is.

10.5. De veiligheidsregio verschaft de klachtencoördinator de bevoegdheid en, na overleg met hem, de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van zijn functie.

10.6. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van de binnengekomen klachten.

Hierbij wordt geregistreerd:

- a. de ontvangstdatum;
- b. een omschrijving van de klacht;
- c. de datum van doorzending aan de klachtbehandelaar;
- d. de datum van de hoorzitting, indien deze plaatsvindt;
- e. de voortgang;
- f. de wijze van afhandeling;
- g. de datum van afhandeling;
- h. de uitkomst;
- i. eventuele actie(s) ondernomen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 11. Klachtbehandelaar

11.1. Inhoudelijke behandeling van de klacht geschiedt door een klachtbehandelaar, tenzij de klachtencoördinator, voor zover hij hiertoe bevoegd is, besluit de klacht zelf te behandelen.

Indien hij hiertoe besluit dan wordt de klachtencoördinator aangemerkt als klachtbehandelaar.

11.2. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid, is het hoofd van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft, dan wel een door hem aan te wijzen medewerker die niet bij de oorzaak van de klacht betrokken is geweest, de klachtbehandelaar, tenzij de klachtencoördinator iemand anders aanwijst.

11.3. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtencoördinator of diens plaatsvervanger, wijst de ambtelijk secretaris een andere klachtbehandelaar aan.

11.4. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de ambtelijk secretaris vindt behandeling plaats door het dagelijks bestuur. In dat geval adviseert de klachtencoördinator het dagelijks bestuur over de behandeling van de klacht.

11.5. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het dagelijks bestuur of een lid daarvan, dan wel van de voorzitter, vindt behandeling plaats door het dagelijks bestuur. In dat geval adviseert de klachtencoördinator het dagelijks bestuur over de behandeling van de klacht.

11.6. De klachtencoördinator stelt de klacht, die aan de vormvoorschriften voldoet, direct in handen van de klachtbehandelaar, tenzij hij besluit zelf de klacht te behandelen. Hij stelt hierbij een termijn vast waarbinnen de klachtbehandelaar de klacht moet afdoen alsmede een termijn waarbinnen de klachtbehandelaar de klachtencoördinator in de gelegenheid moet stellen op de voorgenomen afdoening te reageren.

11.7. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor:

- a. onderzoek naar de klacht en het trekken van conclusies uit dit onderzoek;
- b. het binnen de door de klachtencoördinator gestelde reactietermijn rapporteren aan de



klachtencoördinator over de bevindingen en conclusies.

- c. een tijdige afdoening van de klacht.

Artikel 12. *Veiligheidsregio overschrijdende klachten*

Ingeval van een klacht, waarbij andere gemeenten of andere diensten betrokken zijn, neemt de klachtencoördinator deze klacht in behandeling waarna hij deze uitzet naar de verschillende diensten of gemeenten. De klachtencoördinator spreekt met de andere betrokkenen af wie de regie houdt op de afhandeling van deze klacht. Hij informeert de klager hierover schriftelijk.

Hoofdstuk 3. Wijze van het behandelen van klacht

Artikel 13. *Ontvangstbevestiging & vormherstel*

13.1. De klachtencoördinator bevestigt binnen een week na binnenkomst de ontvangst van de klacht, tenzij de klacht reeds conform artikel 16 van deze regeling is afgehandeld.

13.2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld;
- c. de naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator;
- d. de mogelijkheid om te worden gehoord;
- e. de mogelijkheid om de tekst en de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

13.3. Voldoet de klacht niet aan de vormvoorschriften zoals genoemd in artikel 8, dan stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Wordt dit verzuim niet binnen deze termijn hersteld, dan is de veiligheidsregio niet verplicht de klacht als zodanig te behandelen. Indien van toepassing schort het vormherstel de behandeltermijn met even zoveel weken op.

Artikel 14. *Termijnen*

14.1. De klacht wordt binnen 6 weken na binnenkomst afgehandeld.

14.2. Voor bijzondere gevallen kan de afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Hij doet hiervan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en aan de klachtencoördinator.

Artikel 15. *Horen*

15.1. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

15.2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk niet ontvankelijk is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

15.3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

15.4. Over de wijze van het horen overlegt de klachtbehandelaar met de klager. Horen kan telefonisch plaatsvinden, mits de klager hiermee instemt.

Artikel 16. *Informele klachtbehandeling*

16.1. De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht binnen een week op informele wijze op te lossen is, zulks uitsluitend na instemming door de klager. Hij neemt hiervoor contact op met klager en het betrokken organisatieonderdeel.

16.2. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid dat, indien hij ontevreden is over de informele klachtbehandeling, als nog tot formele behandeling van de klacht wordt overgegaan.

16.3. Indien van toepassing, stelt de klachtencoördinator klager en overige betrokkenen schriftelijk op de hoogte dat de informele klachtafhandeling naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, tenzij klager aangeeft dat dit achterwege kan blijven.

Artikel 17. *Afdoening van de klacht*

17.1. Bij de afdoening van een klacht betreft de klachtbehandelaar, naast informatie die hij heeft gekregen tijdens het horen – indien dit heeft plaatsgevonden –, de behoorlijksvereisten van de Nationale Ombudsman.

17.2. In de afdoeningsbrief geeft de klachtbehandelaar een oordeel over de klacht en vermeldt hij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn genomen.

17.3. Indien van toepassing bevat de afdoeningsbrief een verslag van het horen

17.4. De klachtbehandelaar doet de klacht pas af nadat de klachtencoördinator in de gelegenheid is gesteld een reactie te geven op de voorgenomen afdoening.

17.5. De klachtencoördinator kan de klachtbehandelaar aanwijzingen geven over de afdoening van de klacht.

Artikel 18. *Kennisgeving Gemeentelijke Ombudsman*

De brief, als bedoeld in artikel 16 lid 2 van deze regeling, vermeldt dat klager desgewenst een verzoekschrift bij de Gemeentelijke Ombudsman kan indienen, als klager zich niet kan vinden in de uitkomsten of conclusie.

Hoofdstuk 4: Ombudsmanzaken

Artikel 19. *Registratie & toewijzing*

19.1. Alle contacten van en naar de Gemeentelijke Ombudsman lopen via de klachtencoördinator.

19.2. De klachtencoördinator draagt zorg voor de toewijzing van het verzoek aan de desbetreffende organisatieonderdeel.

19.3. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van de binnengekomen zaken en registreert de voortgang en afhandeling daarvan.

Artikel 20. *Behandeling*

De klachtencoördinator verstuurt een afschrift van het verzoekschrift alsmede het verzoek om binnen vier weken de brief van de ombudsman te beantwoorden aan de betreffende behandelaar. De klachtencoördinator kan de behandelaar of diens leidinggevende aanwijzingen geven over de afdoening van het verzoek van de Ombudsman.



Artikel 21. Termijnen

21.1. De klachtencoördinator ziet toe op beantwoording binnen vier weken na ontvangst door de behandelaar.

21.2. Indien deze termijn overschreden dreigt te worden, vraagt de klachtencoördinator uitstel bij de Ombudsman.

21.3. Bij ontvangst van een verslag van bevindingen van de Ombudsman reageert de behandelaar binnen vier weken, hierin geadviseerd door de betreffende afdeling.

Hoofdstuk 5. Slotbepalingen

Artikel 22. Belangstellenden

De veiligheidsregio stelt de Klachtenregeling op verzoek aan belangstellenden ter beschikking.

Artikel 23. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking.