

KLACHTENREGELING VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND 2010

Het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio IJsselland,

Overweegt dat

- een ieder volgens de Algemene wet bestuursrecht het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan;
- de Veiligheidsregio IJsselland met ingang van 1 januari 2009 de Klachtenregeling Regio IJssel-Vecht van toepassing verklaarde;
- de klachtenregeling aangepast moet worden met het oog op de organisatiestructuur van de Veiligheidsregio IJsselland;
- de ondernemingsraad op 16 november 2010 instemde met de voorgestelde regeling,

Besluit vast te stellen:

de Regeling voor de interne afhandeling van klachten door de Veiligheidsregio IJsselland (Klachtenregeling Veiligheidsregio IJsselland 2010)

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter en de commissies als bedoeld in artikel 3 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio IJsselland;
- b. lid van de veiligheidsdirectie: de commandant van de regionale brandweer, de korpschef van de regiopolitie IJsselland, de directeur publieke gezondheid (voor de GHOR) en de coördinerend functionaris gemeenten;
- c. secretaris: de secretaris bedoeld in artikel 31, tweede lid, van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio IJsselland;
- d. hoofd: de functionaris die krachtens ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of mandaatbesluit als
 - 1e. hoofd leiding geeft aan een of meer teams, bedoeld in de Regeling organisatie Veiligheidsregio IJsselland;
 - 2e. kolomchef leiding geeft aan het team/de teams van de brandweermeldkamer in de Meldkamer Oost Nederland;
- e. commandant gemeentelijke brandweer: de functionaris die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio IJsselland en die gedetacheerd is bij een of meer gemeenten als commandant van de gemeentelijke brandweer;
- f. medewerker: de functionaris die krachtens ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of detacheringsovereenkomst werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio IJsselland. Als een medewerker wordt ook beschouwd een stagiair, een vrijwilliger, een uitzendkracht en een ander persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio IJsselland. Voor de toepassing van de regeling omvat dit begrip niet de functionarissen, bedoeld onder b, c, d en e;
- g. klachtencoördinator: degene die door het dagelijks bestuur is aangewezen voor het verrichten van de taken in het kader van de klachtbehandeling zoals die in deze regeling zijn

- vastgelegd. Het dagelijks bestuur kan een of meer plaatsvervangers voor de klachtencoördinator aanwijzen;
- h. klachtbehandelaar: degene aan wie zoals vastgelegd in deze regeling de behandeling van een klacht is opgedragen;
 - i. klachtenformulier: een formulier waarmee een mondelinge klacht schriftelijk kan worden vastgelegd of een schriftelijk klacht kan worden ingediend;
 - j. de wet: de Algemene wet bestuursrecht.

HOOFDSTUK 2 MONDELINGE KLACHTEN

Artikel 2 Te volgen procedure

1. Degene tegen wie een mondelinge klacht kenbaar wordt gemaakt, vult een klachtenformulier in. Het formulier wordt ter ondertekening aan de klager aangeboden.
2. Indien degene die de mondelinge klacht kenbaar heeft gemaakt het klachtenformulier niet ondertekent, wordt de klacht als een mondelinge klacht behandeld en afgehandeld.
3. Indien degene die de mondelinge klacht heeft kenbaar gemaakt het klachtenformulier ondertekent, wordt de klacht als een schriftelijke klacht behandeld en afgehandeld.

Artikel 3 Behandeling en afhandeling

1. Een mondelinge klacht wordt binnen veertien dagen behandeld en afgehandeld.
2. Een mondelinge klacht wordt behandeld door en afgehandeld namens:
 - a. als het een gedraging betreft van een medewerker: het hoofd namens het dagelijks bestuur;
 - b. als het een gedraging betreft van een commandant gemeentelijke brandweer: de commandant van de regionale brandweer namens het dagelijks bestuur;
 - c. als het een gedraging betreft van een hoofd: de commandant van de regionale brandweer of de directeur publieke gezondheid (voor de GHOR) namens het dagelijks bestuur;
 - d. als het een gedraging betreft van de secretaris of het dagelijks bestuur: de voorzitter namens het dagelijks bestuur;
 - e. als het een gedraging betreft van een lid van de veiligheidsdirectie, de commandant van de regionale brandweer, de directeur publieke gezondheid (voor de GHOR), een lid van het algemeen bestuur of een commissie als bedoeld in artikel 25 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio IJsselland: de voorzitter namens het algemeen bestuur;
 - f. als het een gedraging betreft van de voorzitter: de vicevoorzitter namens het algemeen bestuur.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een commandant gemeentelijke brandweer stelt degene die de mondelinge klacht behandelt direct de burgemeester van de betrokken gemeente(n) op de hoogte.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of kolomchef van de brandweermeldkamer in de Meldkamer Oost Nederland stelt degene die de mondelinge klacht behandelt, direct de directeur van de Meldkamer Oost Nederland op de hoogte.
5. Degene die de mondelinge klacht heeft behandeld en namens het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur heeft afgehandeld, informeert de klachtencoördinator over de wijze waarop inhoudelijke behandeling en afhandeling hebben plaatsgevonden.

HOOFDSTUK 3 SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Artikel 4 Eisen

Een schriftelijke klacht voldoet aan de in artikel 9:4 van de wet gestelde eisen.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt zo spoedig mogelijk namens het betreffende bestuursorgaan door de klachtencoördinator schriftelijk bevestigd.

Artikel 6 Niet in behandeling nemen

1. Op grond van artikel 9:8 van de wet kan een bestuursorgaan besluiten een schriftelijke klacht niet in behandeling nemen.
2. Als een bestuursorgaan besluit een schriftelijke klacht niet in behandeling te nemen, brengt de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht, degene die de klacht geeft ingediend hiervan schriftelijk op de hoogte.

Artikel 7 In behandeling nemen

Als een schriftelijke klacht in behandeling wordt genomen:

- a. informeert de klachtencoördinator degene die de schriftelijke klacht heeft ingediend over de gang van zaken.
- b. stuurt de klachtencoördinator degene op wiens gedraging de schriftelijk klacht betrekking heeft een afschrift van de klacht, van de eventueel daarbij meegezonden stukken en van de ontvangstbevestiging.

Artikel 8 Behandeling en afhandeling

1. Een schriftelijke klacht wordt behandeld door en afgehandeld namens:
 - a. als het een gedraging betreft van een medewerker: het hoofd namens het dagelijks bestuur;
 - b. als het een gedraging betreft van een commandant gemeentelijke brandweer: de commandant van de regionale brandweer namens het dagelijks bestuur;
 - c. als het een gedraging betreft van een hoofd: de commandant van de regionale brandweer of de directeur publieke gezondheid (voor de GHOR) namens het dagelijks bestuur;
 - d. als het een gedraging betreft van de secretaris of het dagelijks bestuur: de voorzitter namens het dagelijks bestuur;
 - e. als het een gedraging betreft van een lid van de veiligheidsdirectie, de commandant van de regionale brandweer, de directeur publieke gezondheid (voor de GHOR), een lid van het algemeen bestuur of een commissie als bedoeld in artikel 25 van de Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio IJsselland: de voorzitter namens het algemeen bestuur;
 - f. als het een gedraging betreft van de voorzitter: de vicevoorzitter namens het algemeen bestuur.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een commandant gemeentelijke brandweer stelt degene die de klacht behandelt direct de burgemeester van de betrokken gemeente(n) op de hoogte.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of kolomchef van de brandweermeldkamer in de Meldkamer Oost Nederland stelt degene die de mondelinge klacht behandelt, direct de directeur van de Meldkamer Oost Nederland op de hoogte.

Artikel 9 Onderzoek en horen

1. De klachtbehandelaar onderzoekt de schriftelijke klacht inhoudelijk.
2. De klachtbehandelaar stelt degene die de schriftelijke klacht heeft ingediend en degene op wiens gedraging de schriftelijke klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Artikel 10 Voorwaarden afhandeling

1. De klachtbehandelaar handelt een schriftelijke klacht af binnen de in artikel 9:11 van de wet genoemde termijn.
2. De klachtbehandelaar stelt degene die de schriftelijke klacht heeft ingediend, degene op wiens gedraging de schriftelijke klacht betrekking heeft en de klachtencoördinator schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de resultaten van het onderzoek en het horen, de beslissing op de klacht en van eventuele conclusies en gevolgen die hieruit voortvloeien.
3. De klachtbehandelaar wijst degene die de schriftelijke klacht heeft ingediend op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Stichting de Overijsselse Ombudsman.

HOOFDSTUK 4 REGISTRATIE EN VERANTWOORDING

Artikel 11 Registratie schriftelijke klachten

1. De klachtencoördinator registreert de ingekomen schriftelijke klachten.
2. De registratie bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. de datum waarop de klacht is gedateerd;
 - b. de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - c. de naam van degene die de klacht heeft ingediend;
 - d. een korte omschrijving van de klacht;
 - e. de naam van degene tegen wie de klacht is gericht;
 - f. of de klacht in behandeling is genomen;
 - g. de resultaten van het onderzoek naar de klacht;
 - h. de beslissing op de klacht;
 - i. eventuele conclusies en gevolgen die uit het onderzoek en de beslissing op de klacht voortvloeien;
 - j. de datum waarop degene die de klacht heeft ingediend en degene tegen wie de klacht is gericht op de hoogte zijn gebracht van de resultaten van het onderzoek, de beslissing op de klacht en van eventuele conclusies en gevolgen die hieruit voortvloeien.

Artikel 12 Samenvatting

1. De klachtencoördinator zorgt binnen twee maanden na afloop van het betreffende kalenderjaar op basis van de registratie van de ingekomen schriftelijke klachten voor het opstellen van een samenvatting over de be- en afhandeling van klachten.
2. Na kennisneming door het dagelijks bestuur van de samenvatting, vindt bekendmaking van de samenvatting plaats op de internetsite van Veiligheidsregio IJsselland.

Artikel 13 Jaarverslag

Het dagelijks bestuur brengt op basis van de registratie van de ingekomen schriftelijke klachten jaarlijks aan het algemeen bestuur in het jaarverslag van Veiligheidsregio IJsselland verslag uit over de be- en afhandeling van klachten.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 14 Intrekking oude regeling

De Klachtenregeling Regio IJssel-Vecht, die op 5 januari 2009 werd overgenomen van de Regio IJssel-Vecht, wordt per 1 januari 2011 ingetrokken.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking per 1 januari 2011

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Veiligheidsregio IJsselland 2010.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur Veiligheidsregio IJsselland op 15 december 2010.

drs. H.J. Meijer, voorzitter

mw. mr. I. van der Sloot, secretaris