

## KLACHTENREGELING VEILIGHEIDSGEBIED BRABANT-ZUIDOOST

Het Algemeen Bestuur van Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost,

gezien het voorstel van het Dagelijks Bestuur d.d. 5 september 2013 ,

gelet op de Algemene wet bestuursrecht,

overwegende,

dat Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost een rechtspersoon is die krachtens publiekrecht is ingesteld in de zin van de Algemene wet bestuursrecht;

dat de Algemene wet bestuursrecht bepalingen bevat voor het behandelen van klachten;

dat een bestuursorgaan bevoegd is tot het behandelen van klachten in aanvulling van de wettelijke bepalingen, regels te stellen;

dat het bieden van rechtsbescherming aan de cliënten van de veiligheidsregio alsmede het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd dient te zijn;

dat de veiligheidsregio derhalve een behoorlijke klachtenregeling moet hebben,

dat de Regionale Ambulancevoorziening een instelling is als bedoeld in de Wet toelating zorginstellingen en derhalve dient te beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector;

dat derhalve klachten betreffende de Regionale Ambulancevoorziening, met uitsluiting van deze klachtenregeling worden behandeld conform de Klachtenregeling Regionale Ambulancevoorziening Brabant-Zuidoost, vastgesteld d.d. 26 september 2013

**BESLUIT:**

vast te stellen de volgende

### KLACHTENREGELING VEILIGHEIDSGEBIED BRABANT-ZUIDOOST

#### BEGRIJPSBEPALINGEN

##### Artikel 1

Awb de Algemene wet bestuursrecht.

Bestuur het Dagelijks Bestuur van Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost, bestuursorgaan ingevolge artikel 1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Cliënt een natuurlijk persoon aan wie de veiligheidsregio op het gebied van de maatschappelijke zorg een dienst verleent of heeft verleend dan wel geweigerd.

Veiligheidsregio	Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost
Klacht	<p>uiting van ongenoegen met betrekking tot een gedraging van de veiligheidsregio of een medewerker van de veiligheidsregio jegens klager of een ander, niet voortvloeiend uit een eenvoudig weg te nemen misverstand.</p> <p>In het geval van een mondelinge uiting van ongenoegen, wordt deze als klacht aangemerkt indien klager desgevraagd te kennen geeft behandeling volgens het bepaalde in deze regeling te wensen.</p> <p>Een uiting van ongenoegen van een medewerker in zijn hoedanigheid van medewerker is geen klacht in de zin van in deze regeling.</p>
Klachtenfunctionaris	door de directie aangewezen medewerker, belast met werkzaamheden ter behandeling van klachten.
Klager	de natuurlijke of rechtspersoon, die een klacht indient.
Medewerker	eenieder die onder verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio werkzaamheden verricht.
Wkcz	de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Stbl. 1995, 308).
Zorgklacht	Klacht, die betrekking heeft op een gedraging in het kader van het verlenen dan wel weigeren van maatschappelijke of gezondheidszorg als bedoeld in de Wkcz, die de veiligheidsregio uitvoert.

## BEHANDELING VAN KLACHTEN IN HET ALGEMEEN

### Wijze van indienen

#### Artikel 2

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of anderszins worden ingediend.
2. Een klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris. Indien een klacht wordt ingediend bij een andere medewerker van de veiligheidsregio, leidt deze de klacht door naar de klachtenfunctionaris.
3. Indien een klacht niet schriftelijk wordt ingediend, wordt deze zijdens de veiligheidsregio op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager toegezonden.
4. Een klaagschrift is ondertekend en bevat tenminste
  - de naam en het adres van de indiener,
  - de dagtekening,
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. Indien een klager te kennen geeft bij het opstellen van een klaagschrift hulp te behoeven, wordt deze vanwege de veiligheidsregio verstrekt.
6. Indien namens een ander (anderen) wordt geklaagd, dient bij de klacht een schriftelijke machtiging van betrokkene(n) te zijn gevoegd tenzij degene, die namens een ander klaagt, is ingeschreven als advocaat.

### Ontvankelijkheid

#### Artikel 3

1. Bij binnenkomst van een klacht wordt gezien of de klacht de veiligheidsregio of een medewerker c.q. medewerkers van de veiligheidsregio betreft. Klachten, die niet de veiligheidsregio en/of diens medewerker(s) betreffen worden aan klager geretourneerd. Daarbij wordt zoveel als mogelijk vermeld bij welke instantie wel geklaagd kan worden.
2. Bij binnenkomst van een klacht wordt tevens gezien of de klacht een zorgklacht betreft.
3. Zorgklachten als bedoeld in de Wkcz **en klachten betreffende de RAV** vallen niet binnen de werkingssfeer van deze klachtenregeling. Deze worden afgehandeld overeenkomstig de 'Klachtenregeling **RAV** Brabant-Zuidoost'.

**Artikel 4** *(per definitie niet ontvankelijk)*

- 1 Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen doch vernietigd.
- 2 Een klaagschrift, dat niet voldoet aan de in artikel 2, 4<sup>e</sup> lid gestelde eisen, wordt niet in behandeling genomen, maar ter aanvulling aan klager teruggezonden.
- 3 Een klacht over een voorval, waarover klager reeds eerder een klacht indiende, wordt niet in behandeling genomen.
- 4 Een klacht waarbij wordt verzocht om de identiteit van klager niet bekend te maken aan degene, op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, wordt niet in behandeling genomen, tenzij klager, desgevraagd, alsnog per gedagtekende en ondertekende brief zijn verzoek om anonimiteit intrekt. De klacht wordt geacht te zijn ingediend bij ontvangst van die brief.

**Artikel 5** *(niet in behandeling nemen)*

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gebeurtenis als opgesomd in artikel 9:8, 1<sup>e</sup> lid onder a tot en met f Algemene wet bestuursrecht.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

**Artikel 6** *(aanvulling informatie)*

Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om op passende wijze in behandeling te kunnen nemen, wordt aan klager verzocht om aanvullende informatie te verstrekken. Indien aan dat verzoek niet binnen twee weken gevolg wordt gegeven, wordt de klacht niet behandeld.

**Artikel 7** *(in kennis stelling niet-ontvankelijkheid)*

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt klager binnen vier weken na ontvangst daarvan in kennis gesteld onder vermelding van de reden.

**Artikel 8** *(beroepsmogelijkheid)*

Indien de klager zich er niet mee kan verenigen dat zijn klacht niet in behandeling wordt genomen, kan hij zich tot Nationale Ombudsman richten.

## **Behandeling**

**Artikel 9** *(klachtenfunctionaris - plaatsvervangend klachtenfunctionaris)*

Indien de klacht het gedrag betreft van de medewerker, die de functie van klachtenfunctionaris vervult, wordt in plaats van klachtenfunctionaris gelezen plaatsvervangend klachtenfunctionaris.

**Artikel 10** *(ontvangstbevestiging, toezending aan leidinggevenden)*

1. Zodra de klachtenfunctionaris een klacht ontvangen heeft, geeft hij daarvan aan de klager schriftelijk kennis.
2. Indien de klacht het handelen of nalaten van een medewerker betreft, wordt die medewerker daarvan in kennis gesteld door toezending van een kopie van de klacht.

3. De klachtenfunctionaris geeft de klacht door aan het sectorhoofd van de sector, waarbinnen de medewerker werkzaam is, door toezending van een kopie van de klacht. Dit sectorhoofd legt de klacht voor aan het betrokken afdelingshoofd.
4. Indien de klacht het handelen of nalaten van een afdelingshoofd betreft, wordt in het 3<sup>e</sup> lid van dit artikel voor sectorhoofd gelezen directeur en voor afdelingshoofd gelezen sectorhoofd.
5. Indien de klacht het handelen of nalaten van een sectorhoofd betreft, wordt in het 3<sup>e</sup> lid van dit artikel voor sectorhoofd gelezen Dagelijks Bestuur en voor afdelingshoofd gelezen directeur.
6. Indien de klacht het handelen of nalaten van de directeur betreft, wordt een kopie van de klacht toegezonden aan de voorzitter van het bestuur.
7. Hij die ingevolge het in een der bovenstaande leden van dit artikel kennis neemt van een klacht, is gehouden tot geheimhouding tegenover niet in dit artikel genoemde personen.

**Artikel 11** *(tegemoetkoming aan klacht)*

1. Zodra naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, wordt de behandeling gestaakt. De klacht wordt als afgedaan beschouwd.
2. De klachtenfunctionaris stelt klager daarvan schriftelijk in kennis.
3. Een afschrift van die brief wordt gezonden aan de betrokken medewerker en aan de directeur alsmede aan het in artikel 10, 3<sup>e</sup> lid genoemde sectorhoofd, die dit afschrift voorlegt aan de desbetreffende afdelingshoofd. Het gestelde in het 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> en 6<sup>e</sup> lid van artikel 10 is van overeenkomstige toepassing.

**Artikel 12** *(kennelijk ongegrond)*

Indien een klacht kennelijk ongegrond is, zijn de artikelen 13 en 14 niet van toepassing.

**Artikel 13** *(bijstand)*

Klager kan zich in alle fasen van de klachtbehandeling doen bijstaan door een derde.

Deze bijstand is voor rekening en verantwoording van klager.

**Artikel 14** *(bemiddeling)*

1. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een medewerker, dat niet stoelt op een voorschrift of instructie wordt klager desgewenst in de gelegenheid gesteld daarover een gesprek te hebben met die medewerker op voorwaarde, dat die medewerker hier mee instemt.
2. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een medewerker, dat stoelt op een voorschrift of instructie, wordt klager desgewenst in de gelegenheid gesteld over de klacht te spreken met degene die op de naleving van dat voorschrift of die instructie, waarop de klacht betrekking heeft, toeziet.
3. Indien de klacht geen betrekking heeft op het handelen of nalaten van een medewerker, wordt klager desgewenst in de gelegenheid gesteld over de klacht te spreken met degene die voor het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft, ambtelijk verantwoordelijk is.
4. De klachtenfunctionaris stelt klager in kennis van de mogelijkheden van een gesprek en vraagt naar zijn wens.
5. Een gesprek wordt gevoerd onder leiding van de klachtenfunctionaris of diens plaatsvervanger..
6. Van dat gesprek wordt een verslag gemaakt.
7. Wordt in dat gesprek het ongenoegen weggenomen dan wel naar het oordeel van de klager in voldoende mate aandacht besteed aan de klacht, dan wordt de klacht als afgedaan beschouwd. De klachtenfunctionaris bevestigt dat schriftelijk aan klager. Een afschrift van die brief wordt gezonden aan de betrokken medewerker en aan de directeur alsmede aan het in artikel 10, 3<sup>e</sup> lid genoemde sectorhoofd, die dit afschrift voorlegt aan het desbetreffende afdelingshoofd. Het gestelde in het 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> en 6<sup>e</sup> lid van artikel 10 is van overeenkomstige toepassing.

**Artikel 15** (onderzoek)

- 1 Indien het in artikel 14 genoemde gesprek niet plaats vindt dan wel niet tot een voor klager bevredigend resultaat leidt, stelt de klachtenfunctionaris een nader onderzoek naar de klacht in.
- 2 Klager wordt in de gelegenheid gesteld door de klachtenfunctionaris te worden gehoord.
- 3 Indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld daarover te worden gehoord dan wel om binnen één week na de uitnodiging daartoe zijn zienswijze op de klacht schriftelijk naar voren te brengen.
- 4 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

**Artikel 16** (termijn / advies aan directeur)

- 1 Binnen vier weken, nadat is gebleken dat de gelegenheid genoemd in artikel 14 niet wordt benut dan wel niet tot een bevredigend resultaat leidt, brengt de klachtenfunctionaris aan de directeur een rapport uit met het resultaat van zijn bevindingen en geeft onder bijvoeging van alle relevante stukken een gemotiveerd advies over de wijze van afhandeling van de klacht.
- 2 Indien de klacht het handelen of nalaten van de directeur betreft wordt rapport uitgebracht aan het bestuur.
- 3 Indien de klacht een medewerker betreft, wordt een kopie van dat advies aan die medewerker toegezonden. Indien deze zich niet met het rapport en/of advies kan verenigen, kan hij dat per ommegaande aan de directeur schriftelijk kenbaar maken.

**Artikel 17** (kennisgeving)

- 1 De directeur beslist binnen één week na ontvangst van het advies op de klacht en informeert de klager daarna zo spoedig mogelijk schriftelijk over zijn beslissing. Daarbij wordt meegedeeld of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden getroffen, zo ja, welke en indien mogelijk op welke termijn.
- 2 Indien de klacht het handelen of nalaten van de directeur betreft wordt in het eerste lid voor directeur gelezen: het bestuur.
- 3 Voor zover van toepassing wordt een afschrift van die brief aan de betrokken medewerker toegezonden alsmede aan het sectorhoofd van de sector, waarbinnen de medewerker werkzaam is. Dit sectorhoofd legt de kopie voor aan de betrokken afdelingshoofd. De het 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> en 6<sup>e</sup> lid van artikel 10 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 4 Hij die kennis neemt van het advies aan c.q. de beslissing van de directeur, is gehouden tot geheimhouding.

**Artikel 18** (verlenging termijn)

Ter wille van een zorgvuldige behandeling van de klacht kan van de genoemde termijnen worden afgeweken. De termijnen kunnen twee maal met ten hoogste twee weken worden verlengd. Alle betrokkenen worden van een verlenging schriftelijk in kennis gesteld.

**Artikel 19** (intrekking klacht)

- 1 Een klacht kan worden ingetrokken. Indien een klacht mondeling c.q. telefonisch wordt ingetrokken, bevestigt de klachtenfunctionaris dat schriftelijk aan klager.
- 2 Een kopie van het bericht van intrekking van een klacht wordt toegezonden aan allen, aan wie een kopie van de klacht is verstrekt.
- 3 Indien een klacht wordt ingetrokken, wordt deze geacht niet te zijn ingediend met dien verstande, dat op die klacht wel het bepaalde van de artikelen 4, 3<sup>e</sup> lid, 24, 1<sup>e</sup> lid en 25, 1<sup>e</sup> lid van toepassing is.
- 4 Zodra het bericht van intrekking van de klacht is ontvangen, wordt een eventueel onderzoek naar de klacht gestaakt.
- 5 In afwijking van het in het vorige lid gestelde wordt op uitdrukkelijk verzoek van de betrokken medewerker het onderzoek, eventueel in vereenvoudigde vorm, alsnog uitgevoerd, indien de klacht het handelen of nalaten van die medewerker betreft, dat niet stoelt op een voorschrift of instructie.

#### **Artikel 20** *(behandeling in tweede aanleg)*

Indien de klager zich niet met de beslissing van de directeur kan verenigen, kan hij zich met een verzoek wenden tot de Nationale Ombudsman.

#### **KLACHTENFUNCTIONARIS**

#### **Artikel 21** *(benoeming, algemene bevoegdheid en verantwoording)*

1. De directeur benoemt de klachtenfunctionaris en een of meer plaatsvervanger(s).
2. Het behandelen van en adviseren over een klacht zoals in deze regeling opgenomen, is voorbehouden en opgedragen aan de klachtenfunctionaris.
3. De directeur kan de klachtenfunctionaris ter zake van het behandelen van klachten uitsluitend instructies geven van algemene aard.
4. De klachtenfunctionaris legt uitsluitend verantwoording af aan de directeur.  
Indien de klacht de directeur betreft, dient voor directeur te worden gelezen de voorzitter van het bestuur.

#### **Artikel 22** *(bijzondere bevoegdheden)*

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd om ten behoeve van het onderzoek als genoemd in artikel 15
  - a. de klager te horen;
  - b. de medewerker, op wiens functioneren de klacht (mede) betrekking heeft, te horen;
  - c. kennis te nemen van alle relevante stukken, voor zover zich daar geen wettelijke regels tegen verzetten;
  - d. deskundigen binnen de veiligheidsregio te raadplegen en met toestemming van de directeur c.q. de voorzitter van het bestuur deskundigen buiten de veiligheidsregio.
2. De klachtenfunctionaris brengt gevraagd en ongevraagd aan de directeur advies uit, indien de behandeling van een of meer klachten daartoe aanleiding geven. Dit advies kan onderdeel uitmaken van het rapport genoemd in artikel 16, 1<sup>e</sup> lid.

#### **Artikel 23** *(verplichting)*

1. De klachtenfunctionaris is gehouden tot
  - a. geheimhouding van alles wat hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden;
  - b. het desgewenst verlenen van assistentie aan klager bij het op schrift stellen van diens klacht als genoemd in art. 2, 5<sup>e</sup> lid.
2. De klachtenfunctionaris kan de uitvoering van de hem ingevolge deze regeling opgedragen en toevertrouwde werkzaamheden, opdragen aan een onder zijn direct gezag en verantwoordelijkheid werkzame medewerker.
3. De medewerker, aan wie opdracht als bedoeld in het vorige lid is gegeven, is gehouden tot geheimhouding van alles wat als gevolg van die opdracht hem bekend is geworden. Het in het 1<sup>e</sup> lid onder a van dit artikel gestelde is van overeenkomstige toepassing.

#### **REGISTRATIE EN VERSLAGLEGGING**

#### **Artikel 24**

1. De klachtenfunctionaris stelt een overzicht samen van alle klachten, die in een kalenderjaar zijn ontvangen. Daarbij wordt kort de klacht vermeld, de afdeling die het aangaat en de wijze, waarop de klacht is afgedaan. Indien en voor zover van toepassing wordt tevens aangegeven welke maatregelen ter voorkoming van dergelijke klachten zijn voorgesteld.
2. De klachtenfunctionaris biedt het overzicht aan aan de directeur voor 1 april van het daaropvolgende jaar.
3. Bij de bespreking van de afdelingsjaarstukken bespreekt de directeur met de betrokken unitmanager de klachten die zijn afdeling aangaan.
4. In dat overleg wordt aandacht besteed aan de eventuele aanbevelingen en wat daarvan is geworden.

5. Het betrokken afdelingshoofd bespreekt de klachten van het afgelopen kalenderjaar, die zijn afdeling betreffen, anoniem in een plenair werkoverleg op de afdeling.

**Artikel 25**

1. De klachtenfunctionaris stelt vóór 1 mei van het daaropvolgend kalenderjaar een overzicht op van klachten in enig kalenderjaar en de afdoening daarvan.
2. De klachtenfunctionaris legt het overzicht voor aan het Dagelijks Bestuur van de veiligheidsregio.
3. De gegevens worden zo in het overzicht opgenomen, dat deze niet tot een persoon zijn te herleiden.

**Artikel 26**      *(archieff, bewaartermijn)*

- 1 Alle op een klacht betrekking hebbende stukken worden tenminste tien jaar bewaard in een speciaal archief, dat berust onder de archiefbeheerder van de veiligheidsregio.  
Na verloop van die termijn draagt deze zorg voor de vernietiging van die stukken.
- 2 Tot het archief hebben uitsluitend toegang de klachtenfunctionaris en de directeur alsmede hun plaatsvervangers.

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur van Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost d.d. 26 september 2013

De voorzitter,

## TOELICHTING OP KLACHTENREGELING VEILIGHEIDSREGIO BRABANT-ZUIDOOST

### **Wettelijk kader**

Omdat Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost een bestuursorgaan is in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), is hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing.

In de voorliggende klachtenregeling wordt behandeling van klachten tegen (medewerkers van) de RAV uitgesloten. Omdat de RAV een zorginstelling is als bedoeld in de Wet toelating zorginstellingen en derhalve een klachtenregeling moet hebben die voldoet aan de (zwaardere) normen van de Wet klachtrecht cliëntenzorgsector, is gekozen om voor behandeling van klachten tegen (medewerkers van) de RAV een afzonderlijke klachtenregeling op te stellen.

Het klachtrecht van de Awb kent een zogeheten interne en een externe procedure. Bij de interne procedure behandelt het bestuursorgaan de klacht zelf. Kan een klager zich niet in het resultaat vinden, dan kan deze in beroep bij de nationale ombudsman: de externe procedure.

Het doel van de klachtenprocedure is om een klager in het geval dat een klacht gegrond is, genoegdoening te verschaffen en naar aanleiding van die klacht zo nodig maatregelen te nemen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening als overheidsorgaan.

### **Algemeen**

Zoals hierboven uiteengezet, is de klachtbehandeling voor een veiligheidsregio als bestuursorgaan wettelijk complex geregeld. Een en ander dient juridisch juist te zijn geregeld. Juridisering moet echter worden vermeden.

Wanneer het gaat om een eenvoudig weg te nemen misverstand dat in een (telefoon)gesprek kan worden opgelost, is er geen sprake van een klacht. Dat is pas het geval als het gesprek het ongenoegen niet wegneemt dan wel als de oorzaak van het ongenoegen van ernstiger aard is.

Dan is er duidelijk sprake van ongenoegen, dat behandeling volgens de klachtenregeling behoeft.

Gebleken is dat in veel gevallen in een gesprek en met bemiddeling door een relatief onafhankelijk persoon in de figuur van de klachtenfunctionaris niet alleen de klacht kan worden opgelost, het vertrouwen tussen klager en dienst kan worden hersteld, maar ook lering uit het gebeurde kan worden getrokken.

Bij klachten waarin een gesprek geen oplossing biedt, dan wel zo'n gesprek niet wordt gewenst, doet de directeur een uitspraak. Ook hier weer de inzet van de relatief onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris, die de klacht onderzoekt en advies uitbrengt.

Met de uitspraak van de directeur heeft het bestuursorgaan een beslissing genomen op een klacht, die onder het regime valt van het interne klachtrecht van de Awb.

Na de interne procedure kan de externe procedure volgen: de klacht kan aan de Nationale Ombudsman worden voorgelegd.

### **Specifiek**

#### Artikel 1

Een klacht is een uiting van ongenoegen over het doen of nalaten van (een medewerker van) de Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost.

Het ongenoegen kan de concrete dienstverlening of het onthouden daarvan betreffen,

Zoals gesteld is deze regeling niet van toepassing op de behandeling van zorgklachten. De regeling is ook niet van toepassing op klachten, die een medewerker in zijn hoedanigheid van medewerker heeft op het functioneren van de dienst of zijn medewerkers, superieuren, ondergeschikten en collega's. Op dit soort klachten zijn andere regelingen van toepassing. Zo is in de regeling 'Klachtenregeling zorgklachten Brabant-Zuidoost' de behandeling van dat type



klachten geregeld en in het 'Klachtenrecht Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost' het recht van een medewerker tot het indienen van zijn/haar klacht geregeld.

Het begrip medewerker is met opzet ruim gedefinieerd. Daaronder vallen dus ook mensen, die niet op aanstelling/arbeidsovereenkomst werkzaam zijn zoals stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten.

Een cliënt is een natuurlijk persoon aan wie de veiligheidsregio diensten verleent of heeft verleend. De klager hoeft niet per se de cliënt zelf te zijn, ook iemand anders kan voor hem klagen. Ook een rechtspersoon, een instantie, kan namens een bepaalde cliënt een klacht indienen. Tenzij de gemachtigde als advocaat is ingeschreven, dient hij/zij een schriftelijke machtiging te hebben van de klager.

#### Artikel 4

Een anonieme klacht moet worden geacht nimmer te hebben bestaan; derhalve vernietiging.

Het komt voor dat klagers niet wensen dat hun identiteit bij de medewerker, over wie wordt geklaagd, bekend wordt. Daaraan kan niet worden tegemoet gekomen. Immers naast het recht van de klager om zijn ongenoegen te uiten, is er ook het recht van degene, op wie de klacht betrekking heeft, om zich te verweren.

Ook moet voorkomen worden dat over een medewerker willens en wetens ten onrechte wordt geklaagd.

Daarenboven vervalt bij het tegemoetkomen aan zulk een verzoek de mogelijkheid van de bemiddeling, een van de pijlers van de regeling.

#### Artikel 5

De Awb somt een aantal situaties op, waarin klachten niet in behandeling behoeven te worden genomen. Het gaat daarbij om situaties, waarin bezwaar of beroep open staat of andere juridische maatregelen van kracht kunnen zijn. Ook wordt een limitatieve termijn voor het indienen van een klacht genoemd.

Lid 2 van dit artikel is conform het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht artikel 9:8 lid 2.

#### Artikel 10<sup>3, 4, 5 & 6</sup>

Door deze bepalingen wordt een klacht over het handelen van een medewerker van de veiligheidsregio meteen ter kennis gebracht aan de naast hogere meerdere van die medewerker. Deze meerdere kan en dient in voorkomende gevallen de nodige maatregelen te treffen c.q. aan de daartoe bevoegde voor te stellen. Dit kan zowel de werkzaamheden binnen zijn dienstonderdeel betreffen als de persoon, over wie is geklaagd. Daarbij kan ook gedacht worden aan het treffen van de nodige (conserverende) maatregelen. Ook wordt de klacht daarmee betrokken bij het beoordelen van beklagde.

#### Artikel 11<sup>3</sup>

Uiteraard dienen allen, die over de klacht zijn geïnformeerd, op dezelfde wijze als zij zijn geïnformeerd, van de afdoening in kennis te worden gesteld.

#### Artikel 12

Indien een klacht kennelijk ongegrond is, spreekt het voor zich, dat uitgebreide behandeling niet geïndiceerd is. Overigens dient niet te snel van kennelijke ongegrondheid te worden uitgegaan. Daarom wordt een dergelijke klacht overigens wel behandeld en met een advies aan de algemeen directeur voorgelegd. In deze procedure kan een ogenschijnlijk kennelijk ongegronde klacht toch gegrond blijken. Alsdan kan volledige behandeling alsnog geschieden.

#### Artikel 13

De veiligheidsregio acht zich niet gehouden kosten van bijstand te vergoeden. Deze komen ten laste van klager.

Het is niet aan de veiligheidsregio om na te gaan en te bepalen in hoeverre uitspraken en handelingen van de derde die klager bijstaat, al dan niet aan klager dienen te worden toegerekend. Als klager zich laat bijstaan, dan is dat voor zijn verantwoording.

#### Artikel 14

Indien een klacht door een bemiddelingsgesprek kan worden opgelost, verdient dit de voorkeur. Daarom is die mogelijkheid expliciet opgenomen. De voorwaarde van de bereidheid van de betrokken medewerker is opgenomen naar aanleiding van de ervaring. Het kan en mag van een medewerker, die door een cliënt is bedreigd of anderszins agressief bejegend, niet worden verlangd om indien die cliënt een klacht indient, met hem in gesprek te gaan. Indien een klacht niet de manier van doen van een medewerker aangaat, maar de gevolgde voorgeschreven procedure betreft, zal een gesprek van klager met die medewerker weinig van het ongenoegen kunnen wegnemen. Van belang is dat klager in gesprek komt met degene die voor die procedure verantwoordelijk is. Betreft een klacht het algemeen beleid, dan kan een gesprek met de meest betrokken beleidsambtenaar, degene die ambtelijk verantwoordelijk is, verhelderend werken. Uiteraard dienen allen, die over de klacht zijn geïnformeerd, op dezelfde wijze als zij zijn geïnformeerd, van de afdoening in kennis te worden gesteld.

#### Artikel 16<sup>1&2</sup>

Bij de rapportage aan de directeur voegt de klachtenfunctionaris een gemotiveerd advies over de wijze waarop met de klacht ware om te gaan.

Als een klacht ontvankelijk is, kan deze gegrond worden geacht of niet. In geval een klacht gegrond is, kan als gevolg daarvan een maatregel worden getroffen.

Alvorens de directeur een beslissing neemt, dient de beklagde in de gelegenheid te worden gesteld zijn eventuele belangen rechtstreeks bij de directeur onder de aandacht te brengen.

#### Artikel 19<sup>3 en 5</sup>

Over de status van een klacht die is ingetrokken, moet duidelijkheid bestaan. De regeling stelt, dat zo'n klacht nooit heeft bestaan. Op die status zijn drie uitzonderingen.

Een ingetrokken klacht moet niet gereactiveerd kunnen worden. Een klacht wordt na indiening of afgedaan of ingetrokken. Alleen in het geval van nieuwe feiten kan een klacht hernieuwd worden ingediend. Het is dan echter niet meer dezelfde als de ingetrokken klacht.

Met het indienen en intrekken van een klacht kan een klager, zelf buiten schot blijvend, ervoor zorgen dat een beklagde volledig ten onrechte in een kwaad daglicht wordt gesteld. Ter ontlasting van beklagde moet de mogelijkheid worden geboden zo'n klacht toch te onderzoeken.

De klachten worden onder vermelding van de intrekking, wel opgenomen in de registraties, bedoeld in de artikelen 32 en 33. Op die wijze kunnen zij toch bijdragen aan het kwaliteitsmanagement.

#### Artikel 20

Als het een klacht is, die is onderworpen aan het regime van de Awb en deze klachtenregeling, is met een uitspraak van de directeur de interne procedure afgerond.

De Awb biedt de mogelijkheid de klacht dan aan de Nationale Ombudsman of een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet dan wel de Wet gemeenschappelijke regelingen, voor te leggen. Hier is gekozen voor de Nationale Ombudsman.