

Kaderregeling klachtenbehandeling

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

Gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van datum 2006;

Besluit:

vast te stellen de hierna volgende Kaderregeling klachtenbehandeling.

Paragraaf 1 Begripsomschrijving

Artikel 1

Deze verordening verstaat onder:

- a) klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een organisatie-onderdeel zich gedraagt;
- b) organisatie-onderdeel: de stafafdelingen, de Regionale Brandweer Rotterdam-Rijnmond (RBRR), de Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (GHOR), de AmbulanceZorg Rotterdam-Rijnmond/RHRR (AZRR/RHRR) en de Meldkamer Ambulancezorg (MKA);
- c) gedraging: het handelen of nalaten van een organisatie-onderdeel, waarbij een gedraging van een medewerker geldt als een gedraging van het organisatie-onderdeel;
- 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) klachtbehandelaar: degene die namens de directeur van het organisatie-onderdeel is aangewezen de klacht te behandelen.

Paragraaf 2 Kaderregeling

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 organisatie-onderdeel een afzonderlijke klachtenregeling vaststellen.

Paragraaf 3 Reikwijdte

Artikel 4

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 gedaan;

- 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 organisatie-onderdeel 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.

Paragraaf 4 De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling

Artikel 5

1. De directeur van het organisatie-onderdeel 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 organisatie-onderdeel of de algemeen directeur, wordt behandeld door respectievelijk de algemeen directeur of het dagelijks bestuur.

Paragraaf 5 Registratie van klachten

Artikel 6

1. Schriftelijke klachten worden geregistreerd en doorgestuurd naar de klachtbehandelaar.
2. Mondelinge en telefonische klachten worden beknopt door de klachtbehandelaar op schrift gesteld en in afschrift aan de klager toegezonden.

Artikel 7

1. De klager ontvangt binnen één week een behandelingsbericht, waarin informatie wordt verschaft over de te volgen procedure en de termijnen;
2. In de ontvangstbevestiging worden de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar vermeld.
3. Indien op grond van de klacht een wettelijke voorziening openstaat, wordt de klager hierover mededeling gedaan.
4. Het behandelingsbericht blijft achterwege indien afhandeling binnen twee weken verzekerd is.

Paragraaf 6 Zorgvuldigheid ten aanzien van de behandeling van de klacht

Artikel 8

1. Op een klacht wordt binnen vier weken schriftelijk gereageerd. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
2. Van het besluit tot verlenging wordt de klager terstond en gemotiveerd mededeling gedaan.

Artikel 9

1. De klager en beklaagde worden geïnformeerd over elkaars standpunten.
2. De klager en beklaagde 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 beklaagde kenbaar hebben gemaakt geen behoefte te hebben aan toepassing van het gestelde in het tweede lid.
4. De klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 10

1. De klager krijgt schriftelijk een gemotiveerd antwoord op zijn klacht.
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 11

De klager wordt in het antwoord, als bedoeld in artikel 9, geattendeerd op de mogelijkheid om zijn klacht in te dienen bij de Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam.

Paragraaf 7 Slotbepalingen**Artikel 12**

Deze verordening treedt in werking op de dag na zijn bekendmaking.

Artikel 13

Deze verordening kan worden aangehaald als 'Kaderregeling klachtenbehandeling VRR 2007'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van

De Secretaris,

De Voorzitter,

J.D. Berghuis

I. Opstelten

Toelichting

Paragraaf 1.

De gebruikte definities spreken voor zich. Alleen ten aanzien van de definitie van het begrip klacht worden de volgende opmerkingen gemaakt.

Tussen ontevredenheid en klachtindiening bestaat een voor-klacht-fase, waarin de klant 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.

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 organisatie-onderdeel 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 organisatie-onderdeel, aangemerkt als een gedraging van die organisatie-onderdeel. In het derde artikel wordt het dagelijks bestuur de mogelijkheid gegeven om per organisatie-onderdeel een afzonderlijke klachtenregeling vast te stellen. Bij het vaststellen van een eigen klachtenregeling kan niet worden afgeweken van de kaders neergelegd in deze verordening. Indien geen afzonderlijke regeling wordt vastgesteld, dan geldt alleen deze verordening.

Paragraaf 3.

Buiten de reikwijdte van de klachtenregelingen 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.

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 behandlingsbericht 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.

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. Hoor en wederhoor kan overigens ook schriftelijk geschieden.

Het oordeel van de klachtbehandelende instantie wordt schriftelijk uitgebracht en moet voldoende zijn gemotiveerd. Daarnaast dient de klager erop gewezen te worden dat hij nadat de klacht behandeld is alsnog een klacht kan indienen bij de Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam.