

VOORSTEL

Algemeen Bestuur

ONDERWERP	Klachtenregeling VRT	AGENDAPUNT	[Agendapunt]
DATUM	10 februari 2020		
OPENBAAR	ja	BEHANDELD DOOR	M.H.R. Maneschijn
REGISTRATIENUMMER	[Registratienummer]	TELEFOONNUMMER	088 256 8172
PORTEFEUILLEHOUDER	A. Hofland		

Besluit

[Toelichting]

Voorstel

De leden van het Algemeen Bestuur VRT worden geadviseerd om:

1. Kennis te nemen van onderstaand voorstel en bijbehorende bijlagen;
2. In te stemmen met het voorstel.

Samenvatting

Tot op heden volgt de VRT nog de klachtenregeling van de Regio Twente. In de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Twente is bepaald dat de bepalingen van de Regio Twente na 1 januari 2011 van kracht blijven tot de VRT zelf een regeling vaststelt. Dat is nu voor de Klachtenregeling het geval.

Aan het algemeen bestuur

Toelichting

Een ieder heeft het recht om tegen een gedraging van een bestuursorgaan of een medewerker van de VRT een klacht in te dienen. Dit klachtrecht is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bij een klacht moet gedacht worden aan een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker van de VRT zich in een bepaalde aangelegenheid tegen een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen.

Doel

Klachtrecht betreft een wettelijke taak. De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich dat de burger die zich "onheus door de overheid bejegend" voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Een goed functionerend klachtrecht kan zorgen voor een serieuze poging om een verstoorde relatie te herstellen. Het belang van de overheid zelf is gelegen in het leereffect van ontvangen klachten, waarbij het er uiteindelijk om gaat zoveel mogelijk klachten te voorkomen.

Klachtenregeling

Overheden hebben de plicht om klachten over het eigen handelen altijd eerst zelf te behandelen, de zogenaamde eerstelijns behandeling. Voor de behandeling van deze categorie klachten is de voorliggende regeling gemaakt. De klachtenregeling beschrijft de behandelprocedure van klachten, die vanaf het moment van binnenkomst van de klacht tot het moment van verzending van de reactie op de klacht moet worden gevolgd. Belangrijk onderdeel van de regeling is de verplichting om te proberen iedere klacht via een bemiddelingspoging af te doen.

Functionaris

Een belangrijke rol in de klachtenprocedure is weggelegd voor de klachtenfunctionaris. Het is aan de klachtenfunctionaris om te zorgen dat de procedure op correcte wijze wordt gevolgd, waarbij zowel de belangen van de klager als van de beklaagde in het oog worden gehouden. Het loket voor de afhandeling klachten wordt belegd bij het team Beleid & Strategie. De rol van klachtenfunctionaris wordt vervolgens opgepakt door een beleidsadviseur die de procedure uit de klachtenregeling volgt.

Voor de tweedelijnsvoorziening is de VRT aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. De klachtenfunctionaris fungeert ook als contactpersoon voor de Overijsselse Ombudsman. Dit is vastgelegd in de regeling.

Ondernemingsraad (OR)

Conform artikel 27 lid 1j van de Wet op de Ondernemingsraden heeft de OR VRT op 12 november 2019 ingestemd met de instemmingsaanvraag. Daarbij heeft de OR het advies gegeven dat er bij het behandelen van klachten rekening wordt gehouden met het werken van persoonsgegevens i.r.t. de geldende wet- en regeling in het kader van de AVG. Dit advies wordt opgevolgd.

Vervolg

Tot op heden volgt de VRT nog de klachtenregeling van de Regio Twente. In de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Twente is bepaald dat de bepalingen van de Regio Twente na 1 januari 2011 van kracht blijven tot de VRT zelf een regeling vaststelt. Dat is nu voor de Klachtenregeling het geval. Na instemming van het Bestuur VRT zal de klachtenregeling in werking treden en geïmplementeerd worden. Het is van belang dat de medewerkers van de VRT en geïnteresseerden geïnformeerd gaan worden over de nieuwe klachtenregeling via de verschillende communicatiekanalen. Dit communicatietraject vindt plaats in afstemming met het taakveld communicatie.

Bijlage(n)

- Klachtenregeling VRT
- Handreiking klachtenafhandeling

Enschede, [Datum]

Het dagelijks bestuur

Secretaris,
[Naam secretaris]

Voorzitter,
[Naam voorzitter]

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur d.d. [Datum]

Secretaris,
[Naam secretaris]

Voorzitter,
[Naam voorzitter]