

# Wat gebeurt er met een klacht?

Als iemand een klacht heeft over het werk van een bestuurder of medewerker van de Veiligheidsregio, kan dit op verschillende manieren kenbaar gemaakt worden. De afhandeling van een klacht verloopt volgens een vaste procedure.

## Stap 1: Klacht indienen

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Mondeling
- Schriftelijk
- E-mail

Om de klacht goed te kunnen behandelen, zijn in ieder geval de volgende gegevens noodzakelijk:

1. Persoonsgegevens van de klager: naam, adres, telefoonnummer en emailadres;
2. Datum waarop de klacht wordt ingediend;
3. Duidelijk omschrijving van het voorval waar de klacht over gaat incl. namen van de betrokkenen;
4. Plaats en datum waarop het voorval plaatsvond;
5. Doel van de klacht en de stappen die de klager reeds heeft genomen.

## Stap 2: De intake

Vanuit het loket team Beleid & Strategie wordt bekeken welke beleidsadviseur de rol van klachtenfunctionaris gaat vervullen voor de afhandeling van de binnen gekomen klacht. De klachtenfunctionaris houdt er toezicht op dat de klacht zowel inhoudelijk als procedureel juist wordt afgehandeld. Deze zorgt ervoor dat er binnen vijf werkdagen contact wordt opgenomen met de klager om bovenstaande gegevens (1-5) door te nemen en uitleg te geven over de klachtenprocedure VRT. Dat noemen we de intake.

Klachten die we niet kunnen behandelen zijn:

- Klachten van dezelfde klager en dezelfde klacht die reeds behandeld is volgens de klachtenprocedure;
- Klachten over een voorval van langer dan een jaar geleden;
- Klachten waartegen klager bezwaar en beroep had kunnen instellen;
- Klachten waarover een rechterlijke instantie moet oordelen.

Indien er sprake is van bovenstaande punten, kan er worden afgezien van de klachtenbehandeling. De klager ontvangt hiervan dan binnen vier weken bericht.

## Stap 3: Bemiddelingspoging

Als de klager na de intake besluit de klachtenprocedure te willen starten, zal de klachtbehandelaar de beklagde medewerker(s) hiervan op de hoogte stellen. De bemiddelingspoging wordt behandeld door de direct leidinggevende van de beklagde en is binnen zes weken na indiening van de klacht afgerond. Deze termijn kan worden verlengd indien de betrokkenen hiermee eens zijn.

Als de klachtbehandelaar denkt dat een bemiddelingsgesprek tussen de klager en beklagde tot een oplossing kan leiden, zal dit worden voorgesteld. De klager dient hiermee in te stemmen of dit de gewenste procedure is. Ook kan de klager kiezen voor een gesprek met enkel de klachtbehandelaar en klachtenfunctionaris, waarin de klacht mondeling wordt toegelicht. Daarna zal een gesprek volgen met de beklagde. Hij of zij krijgt, net als de klager, de kans om zijn/haar kant van het verhaal toe te lichten in een gesprek met de klachtbehandelaar en klachtenfunctionaris. De

uitkomsten van het gesprek met de beklagde worden vervolgens in een afrondend gesprek gedeeld met de klager. Van elk gesprek dat plaatsvindt, wordt een verslag opgesteld.

Leiden de bemiddelingsgesprekken niet tot een oplossing en wil de klager de behandeling voortzetten, dan stelt de klachtbehandelaar een adviesrapport op voor de eindverantwoordelijke (kolomverantwoordelijke of bestuurder).

#### **Stap 4: Het oordeel**

Op basis van het advies van de klachtbehandelaar zendt de kolomverantwoordelijke of het bestuur zijn oordeel over de klacht aan de klager en beklagde. Daarin wordt een oordeel gegeven over hoe de klacht is behandeld, wordt er een motivatie gegeven op het besluit en of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

De klacht wordt binnen zes weken na de bemiddelingspoging beoordeeld door de kolomverantwoordelijke of bestuur. Indien de beoordeling meer tijd vraagt, krijgt de klager en de beklagde hiervan bericht. In elk geval duurt de behandeling niet langer dan 10 weken.

De beoordeling van de klacht vindt plaats via het volgende schema:

Beklaagde	Klachtbehandelaar	Beoordeling klacht
Medewerker	Direct leidinggevende	Kolomverantwoordelijke: secretaris, commandant brandweer, directeur publieke gezondheid.
Kolomverantwoordelijke	Lid dagelijks bestuur	Dagelijks bestuur
Voorzitter	Lid dagelijks bestuur	Dagelijks bestuur
Algemeen Bestuur of lid daarvan	Lid dagelijks bestuur	Algemeen bestuur

#### **Stap 5: Naar de Ombudsman**

Is de klager het niet eens met het oordeel van de eindverantwoordelijke? Dan kan de klager terecht bij de Overijsselse Ombudsman.

#### **Jaarlijkse rapportage**

- De klachtfunctionaris maakt binnen vier maanden na afloop van het kalenderjaar, een, geanonimiseerd, overzicht van de ingediende klachten.
- Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, ter kennisneming gezonden aan het bestuur en ondernemingsraad.
- Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegronnd), en de te realiseren verbeterpunten voor de organisatie