

MEMO

AAN Dagelijks Bestuur VRT
VAN Klachtencoördinatoren VRT: Bert Nijholt en Robin Maneschijn
DATUM 31 maart 2021
ONDERWERP Jaarverslag klachtenafhandeling 2020

Jaarverslag klachtenafhandeling 2020

Inleiding

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.

Veiligheidsregio Twente heeft zich voor de externe afhandeling van klachten aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. Er zijn 16 Overijsselse gemeenten en 2 aan de provincie grenzende gemeenten (Meppel en Oldebroek) aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. De in totaal ruim 730.000 inwoners van die gemeenten kunnen er met hun klachten terecht. Dat geldt ook voor klachten over de 8 aangesloten samenwerkingsverbanden van gemeenten, waaronder de VRT.

De wijze van afhandeling van klachten die bij VRT binnenkomen, is vastgelegd in het de Klachtenregeling VRT. De regeling is in het jaar 2020 door de bestuursorganen van de VRT vastgesteld.

Dit betreft een eerste jaarverslag klachtenafhandeling en hierin wordt zowel ingegaan op de klachten die vallen onder de "Klachtenregeling VRT" als de klachten die door de Overijsselse Ombudsman zijn behandeld.

Interne procedure Veiligheidsregio Twente

Het interne klachtrecht komt neer op de volgende procedure.

- Een klacht wordt in principe schriftelijk ingediend. Bij het op schrift stellen van de klacht kan ondersteuning worden gegeven door de klachtencoördinator. In minder gecompliceerde gevallen worden ook mondelinge klachten in behandeling genomen.
- De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd.
- Er is een adequate klachtregistratie. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
- Er kan worden afgezien van een klachtenbehandeling. Dit wordt onder bepaalde voorwaarden in de klachtenregeling bepaald. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de klager daarvan binnen vier weken schriftelijk bericht.
- Een klacht wordt in eerste instantie geprobeerd door middel van een bemiddelingspoging af te handelen.
- Als de klacht wel in behandeling wordt genomen, worden de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtencoördinator. De in de regeling aangewezen personen horen in beginsel zelf.
- De klacht wordt binnen zes weken afgedaan door de in de regeling aangewezen persoon, met een verdagingsmogelijkheid van vier weken.

Jaarverslag klachten VRT

Op grond van artikel 9:12a van de Awb moeten schriftelijke klachten geregistreerd worden. De geregistreeerde klachten moeten bovendien jaarlijks gepubliceerd worden. Aan die verplichting wordt met dit jaarverslag voldaan. In de klachtenregeling VRT is gesteld dat het overzicht in ieder geval inzicht geeft in het aantal klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond) en de verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht.

Klachten in 2020

In het jaar 2020 zijn er twee klachten ingediend bij Veiligheidsregio Twente. Beide klachten hadden betrekking op het organisatieonderdeel Zorg- en Veiligheidshuis Twente. Van de interne klachten is één klacht afgehandeld in een termijn van 2 – 4 weken. De andere interne klacht is afgehandeld in een termijn van 7 – 8 weken.

Bij de Overijsselse Ombudsman zijn geen klachten over het handelen van de VRT binnengekomen. Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman is ook aan de gemeenteraden, de leden van het Algemeen Bestuur en de rekenkamer(commissie) verzonden en is tevens te raadplegen via de website: www.overijsselseombudsman.nl

Aard van de klachten

Klachten kunnen in het algemeen worden ingedeeld in vier categorieën.

1. Een te late of trage afhandeling van brieven;
2. Geen, te weinig of misleidende informatie;
3. De (wijze van) dienstverlening;
4. De persoonlijke bejegening door ambtenaren of bestuurders.

NB. bovenstaande zegt niets over de aard van de klacht en het uiteindelijke oordeel over de klacht.

Eén klacht heeft betrekking gehad op een te late of trage afhandeling van een verzoek (1) en de andere klacht had betrekking op een persoonlijk bejegening door een medewerker (4).

Uiteindelijk oordeel over de klachten

De eerste klacht is deels gegrond verklaard. De klacht had betrekking op de behandeling van een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Het sturen van een ontvangstbevestiging heeft in die kwestie te lang geduurd. Daarvoor zijn excuses aangeboden. Het Wob-verzoek is echter wel binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

De tweede klacht had betrekking op het niet afhandelen van eerder ingediende klachten en het niet nakomen van een toezegging om terug te bellen. Geconstateerd is dat er al was gereageerd op de eerder ingediende klachten en dat de afweging om niet terug te bellen op goede gronden was gemaakt, dat de desbetreffende medewerker de toezegging zelf niet had gedaan en dat er pas na een half jaar over werd geklaagd. Er was geen sprake van onbehoorlijk handelen.

Beide klachten hebben niet geleid tot een vervolprocedure bij de Overijsselse Ombudsman.