

VOORSTEL

Algemeen Bestuur

ONDERWERP	Aanpassing klachtenregeling VRT en jaarverslag klachten 2023	AGENDAPUNT	E4
DATUM	18 april 2024		
OPENBAAR	ja	BEHANDELD DOOR	E. Meijerink
REGISTRATIENUMMER	[Registratienummer]	TELEFOONNUMMER	
PORTEFEUILLEHOUDER	P.G. Welman		

Besluit

[Toelichting]

Voorstel

- de gewijzigde Klachtenregeling VRT vast te stellen (i.v.m. overgang van Overijsselse Ombudsman naar Nationale Ombudsman);
- kennis te nemen van het jaarverslag klachten 2023.

Samenvatting

In de huidige klachtenregeling VRT is opgenomen dat indien een klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht, men zich wenden tot de Overijsselse Ombudsman. Met ingang van 1 januari 2024 is de regionale klachtenvoorziening van de Overijsselse Ombudsman echter beëindigd en overgedragen naar de Nationale Ombudsman (zie bijlage 1). De klachtenregeling VRT is hierop aangepast (zie bijlage 2).

Jaarlijks wordt tevens een overzicht van de ingediende klachten opgesteld, het jaarverslag klachten VRT 2023 is als bijlage 3 bijgevoegd.

Aan het algemeen bestuur

Klachtenregeling VRT

De Overijsselse Ombudsman is in 2002 opgericht als regionale externe klachtrechtvoorziening voor gemeenten en samenwerkingsverbanden. Burgers die niet tevreden waren met de afhandeling van hun klacht door het bestuursorgaan konden terecht bij de Overijsselse Ombudsman. Ook de Veiligheidsregio Twente is hierbij aangesloten.

Door de Overijsselse Ombudsman is onderzoek gedaan of de invulling zoals deze destijds is gekozen nog steeds passend en toekomstbestendig is. Het onderzoek valt tevens samen met het vertrek van de voorzitter van de Overijsselse Ombudsman. Het onderzoek heeft uitgewezen dat het toekomstbestendig maken van de Overijsselse Ombudsman alleen kan door uitbreiding en verdere professionalisering. Dit brengt onverantwoord veel extra kosten met zich mee voor gemeenten en samenwerkingsverbanden.

In overleg is besloten dat de Overijsselse Ombudsman per 1 januari 2024 ophoudt te bestaan. Burgers kunnen vanaf dit moment terecht bij de Nationale Ombudsman. Hierover is het DB VRT op 20 september 2023 geïnformeerd (zie bijlage 1).

In de huidige Klachtenregeling VRT is in artikel 11 een verwijzing opgenomen naar de Overijsselse Ombudsman. Vanwege de hiervoor genoemde wijziging is artikel 11 inhoudelijk gewijzigd en is een verwijzing opgenomen dat de 'klager' zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman wanneer hij/zij niet tevreden is met de afdoening van de klacht door VRT. Daarnaast zijn technische aanpassingen in artikel 14 doorgevoerd.

Jaaroverzicht klachten 2023

Het jaarverslag Klachten 2023 behandelt de klachtafhandeling binnen de Veiligheidsregio Twente (VRT) volgens de Klachtenregeling VRT, gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het klachtrecht geeft een ieder het recht om een klacht in te dienen over het gedrag van een bestuursorgaan of medewerker van de VRT.

Klachtenprocedure VRT:

- Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend, met ondersteuning door de klachtencoördinator indien nodig. Mondelinge klachten worden ook behandeld in minder complexe gevallen.
- Ontvangen schriftelijke klachten worden schriftelijk bevestigd en er is een gedegen klachtregistratie die jaarlijks wordt gepubliceerd.
- Klachtenbehandeling kan onder specifieke voorwaarden worden afgewezen, waarbij de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.
- Bemiddelingspogingen worden eerst ondernomen bij klachten, en indien de klacht wordt behandeld, krijgen zowel de klager als de betrokken persoon de kans om te worden gehoord.
- Klachten worden binnen zes weken afgehandeld door de aangewezen persoon, met een mogelijke verdaging van vier weken.

Klachten in 2023:

- In het jaar 2023 zijn er 3 klachten ingediend bij Veiligheidsregio Twente (zie bijlage 3).

Deze samenvatting biedt een overzicht van het klachtenafhandelingsproces binnen VRT in 2023, inclusief relevante procedures en resultaten.

Bijlage(n)

1. Persbericht Overijsselse Ombudsman november 2023
2. Klachtenregeling VRT 2024
3. Jaarverslag klachten VRT 2023

Enschede, 28 maart 2024

Het dagelijks bestuur

Secretaris,
H. Meuleman

Voorzitter,
R.W. Bleker

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur d.d. 18 april 2024

Secretaris,
H. Meuleman

Voorzitter,
R.W. Bleker