

Het Algemeen Bestuur, Dagelijks Bestuur en de Voorzitter van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

gelet op artikel 149 Gemeentewet, de Wet gemeenschappelijke regelingen, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet Nationale Ombudsman;

## **b e s l u i t e n:**

vast te stellen de volgende:

# **Verordening klachtenregeling Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant**

## **HOOFDSTUK 1      ALGEMEEN**

### **Artikel 1              Begripsbepalingen**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. *klacht*: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een bestuursorgaan van de veiligheidsregio of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. *veiligheidsregio*: de gemeenschappelijke regeling veiligheidsregio Midden- en West-Brabant;
- c. *bestuursorgaan*: het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, de voorzitter van de veiligheidsregio.
- d. *klachtencoördinator*: degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 3 van deze verordening;
- e. *klachtenbehandelaar*: degene die op grond van artikel 6 belast is met de behandeling van de ingediende klacht;
- f. *voorzitter van de veiligheidsregio*: de voorzitter als bedoeld in artikel 11 van de Wet veiligheidsregio's;
- g. *Nationale Ombudsman*: Het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, aan de veiligheidsregio rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheids- oordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen;
- h. *GHOR*: geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio als bedoeld in artikel 1 van de Wet veiligheidsregio's.

### **Artikel 2              Fasering**

De klachtbehandeling kent drie fasen:

- a. *Informeel bemiddeling*: Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de veiligheidsregio of één van zijn organisatieonderdelen wendt, wordt door de ontvanger getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om - als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling - alsnog schriftelijk een klacht in te dienen.
- b. *Formele behandeling in eerste instantie*: Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.
- c. *Formele behandeling in tweede instantie*: Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie kan hij vervolgens nog een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

#### **Verordening Klachtenregeling Veiligheidsregio MWB - versie 02-02-2011**

|              |  |                           |                    |
|--------------|--|---------------------------|--------------------|
| Behandeld:   | VD d.d. 16-12-2010                       | DB d.d. 02-02-2011        | AB d.d. 02-02-2011 |
| Vastgesteld: | DB d.d. 02-02-2011<br>AB d.d. 02-02-2011 | Documentverantwoordelijke | B. Kools           |

### **Artikel 3 Klachtencoördinator**

1. Het Dagelijks Bestuur stelt een klachtencoördinator aan. Tevens wijzen zij een plaatsvervanger aan van de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de behandeling van de klacht conform de bepalingen van Afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator kan het bestuursorgaan adviseren over het voorkomen van klachten.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke schriftelijk ingediende klacht en stelt het jaarverslag als bedoeld in artikel 9 op.
5. Bij de klachtbehandeling in tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

## **HOOFDSTUK 2 MONDELINGE KLACHTEN**

### **Artikel 4 Indiening en afhandeling**

1. Voor de indiening van een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten.
2. Bij mondelinge klachten tracht degene die de klacht ontvangt direct tot een oplossing te komen. Hierop betreft de ontvanger van de klacht degene op wie de klacht betrekking heeft (informele bemiddeling). Indien de klager hierom verzoekt wordt de klacht overgedragen aan de direct leidinggevende van de ontvanger.
3. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijk klachtafhandeling.

## **HOOFDSTUK 3 INDIENING VAN SCHRIFTELIJKE KLACHTEN**

### **Artikel 5 Wijze van indiening**

1. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
2. Een schriftelijke klacht wordt gericht aan:  
Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant  
t.a.v. de klachtencoördinator  
Postbus 467  
5000 AL Tilburg
3. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is, indien dit voor een goede behandeling van de klacht nodig is, voorzien van een Nederlandse vertaling.

## **HOOFDSTUK 4 BEHANDELING VAN SCHRIFTELIJKE KLACHTEN**

### **Artikel 6 Klachtenbehandelaar**

1. Klachten over het Algemeen Bestuur, Dagelijks Bestuur en bestuurscommissies worden behandeld door de voorzitter van de veiligheidsregio;
2. Klachten over de voorzitter van de veiligheidsregio worden behandeld door de plaatsvervangend voorzitter van de veiligheidsregio
3. Klachten over de Algemeen Directeur worden behandeld door de Voorzitter van de veiligheidsregio;
4. Klachten over de coördinerend gemeentesecretaris worden behandeld door de gemeentesecretaris van de gemeente Tilburg.
5. Klachten over de regionaal commandant brandweer, directeur publieke gezondheid,, directeur van de gemeenschappelijke meldkamer, secretaris veiligheidsregio en de afdelingshoofden van de afdeling Ondersteuning en advisering en Crisis- en risicobeheersing worden behandeld door de Algemeen Directeur;

6. Klachten over medewerkers van de afdelingen ondersteuning en advisering en crisis- en risicobeheersing worden behandeld door het betreffende afdelingshoofd.
7. Klachten over medewerkers, voor zover niet genoemd in de vorige leden worden behandeld door de hoogste leidinggevende van het organisatieonderdeel waar de medewerkers zijn geplaatst.
8. De inhoudelijke behandeling van de klachten als bedoeld in het zesde lid kunnen door de betreffende klachtenbehandelaar worden opgedragen aan de leidinggevende van de medewerkers over wiens handelen wordt geklaagd met dien verstande dat het rapport van bevindingen, dat vergezeld gaat van het advies en eventuele aanbevelingen als bedoeld in artikel 8, eerste lid ook door hem/haar wordt ondertekend, voordat het aan het bevoegde bestuursorgaan wordt aangeboden.
9. De in de organisatie geldende vervangingsregelingen zijn van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 7**                      **Hoor en wederhoor**

1. De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een kopie van de klacht met de eventueel daarbij meegezonden stukken wordt toegezonden.
2. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid door hem/haar te worden gehoord, in het bijzijn van de klachtencoördinator. Het horen van partijen vindt in principe in elkaars aanwezigheid plaats. De klachtenbehandelaar kan, al dan niet op verzoek van de klager, besluiten om klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft apart te horen.
3. Op verzoek van partijen dan wel ambtshalve kunnen getuigen worden gehoord. Medewerkers van de veiligheidsregio kunnen als getuigen worden opgeroepen.
4. Zowel de klager als degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of doen bijstaan.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator. Het wordt zo spoedig mogelijk ter kennisneming aan partijen toegezonden of uitgereikt.

#### **Artikel 8**                      **Advies en besluitvorming**

1. De klachtenbehandelaar zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bevoegde bestuursorgaan. Het verslag van het horen wordt aan dit rapport gehecht. Het rapport wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator.
2. Het bestuursorgaan handelt, met toepassing van afdeling 9.1.3 Awb, de klacht af binnen 10 weken of, na verdaging, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift.. Van een verdaging wordt door de klachtencoördinator voor afloop van de termijn van 10 weken schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan informeert de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit getrokken zijn.
4. Het bestuursorgaan kan het nemen van een besluit en het verdagen van de beslistermijn opdragen aan één van de leden van het Dagelijks Bestuur.
5. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, binnen een jaar na de ontvangst van het besluit.

#### **Artikel 9**                      **Jaarverslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan het Dagelijks Bestuur over de schriftelijke klachten die in het voorafgaande jaar binnen de veiligheidsregio zijn behandeld aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten die formeel in behandeling zijn genomen en voorts over de wijze waarop alle klachten zijn afgehandeld.

#### **Artikel 10**                      **Nadere regels**

Het Dagelijks Bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze verordening.

**Artikel 11 Reikwijdte van de verordening**

1. Deze verordening geldt niet voor klachten op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Klachtenregeling ongewenst gedrag.
2. Klachten die betrekking hebben op de GHOR worden in afwijking van deze verordening behandeld overeenkomstig de procedure klachtenregeling GHOR.

**Artikel 12 Inwerkingtreding**

1. Deze verordening treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag van bekendmaking
2. De verordening wordt bekendgemaakt en geplaatst op de website van de veiligheidsregio [www.veiligheidsregiomwb.nl](http://www.veiligheidsregiomwb.nl)

**Artikel 13 Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als: "Klachtenregeling veiligheidsregio MWB".

*Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur  
d.d. 02-02-2011*

de secretaris



Mevrouw C.J.C. den Ouden

de voorzitter



De heer Mr. P.G.A. Noordanus

*Aldus vastgesteld door het Dagelijks Bestuur*


*d.d.*

de secretaris



Mevrouw C.J.C. den Ouden

de voorzitter



De heer Mr. P.G.A. Noordanus

*Aldus vastgesteld door de voorzitter  
van de veiligheidsregio*

*d.d.:*

de voorzitter



De heer Mr. P.G.A. Noordanus

# Toelichting klachtenregeling veiligheidsregio MWB

## **Inleiding**

In artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht krijgt een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid zich jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen. In deze verordening wordt vastgelegd hoe de klachtafhandeling binnen de veiligheidsregio plaatsvindt. Daarbij wordt rekening gehouden met de eisen die hoofdstuk 9 Awb daaraan stelt.

## **Wettelijke basis**

De wettelijke grondslag van deze verordening wordt gevormd door artikel 149 Gemeentewet, waarin de bevoegdheid van de gemeenteraad is neergelegd om verordeningen te maken die hij in het belang van de gemeente nodig oordeelt. Gelet op de Wet gemeenschappelijke regelingen ligt de verordenende bevoegdheid binnen de veiligheidsregio bij het Algemeen Bestuur.

De inhoudelijke basis wordt gevormd door de Awb en meer in het bijzonder, hoofdstuk 9 daarvan. Het sluitstuk van deze verordening, de externe klachtenbehandeling, wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Wet Nationale Ombudsman..

In de aanhef van de regeling is bepaald dat de bestuursorganen van de veiligheidsregio, het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur en de voorzitter van de veiligheidsregio, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft, besluiten de verordening vast te stellen. Duidelijk is dat het Algemeen Bestuur de verordenende bevoegdheid heeft. Het Dagelijks Bestuur en de voorzitter van de veiligheidsregio hebben deze bevoegdheid niet, maar besluiten hierdoor een klachtbehandelaar aan te wijzen ter zake de klachten die betrekking hebben op de Dagelijks Bestuur, de leden daarvan en de voorzitter. Op deze wijze is het mogelijk dat de bestuursorganen samen één en dezelfde procedure vaststellen om te adviseren op klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. De ondertekening gebeurt eveneens door de drie bestuursorganen.

## **Systematiek**

De klachtenverordening richt zich met name tot de burgers van de veiligheidsregio en alle andere personen die contacten hebben met de veiligheidsregio. Dat maakt het gewenst dat de verordening zelf zo duidelijk mogelijk aangeeft wat de mogelijkheden zijn om klachten in te dienen, hoe en bij wie dat moet gebeuren en hoe en met welke termijnen de behandeling van de klacht verder plaatsvindt.

Om die reden is getracht het proces van indiening van een klacht tot de afronding van het onderzoek zoveel mogelijk chronologisch te volgen en de diverse stappen zo duidelijk mogelijk te beschrijven. Er is daarom ook bewust voor gekozen om een beperkt aantal artikelen uit hoofdstuk 9 Awb geheel of gedeeltelijk over te nemen in deze klachtenverordening. Beoogd is om een eventuele klager met deze verordening een zo volledig mogelijk beeld te geven van de wijze waarop zijn klacht door de veiligheidsregio zal worden behandeld.

Desondanks is niet de volledige tekst van hoofdstuk 9 Awb in de verordening opgenomen.

Eenzijds om de verordening niet te omvangrijk te laten worden en anderzijds omdat het opnemen van een aantal artikelen geen toegevoegde waarde heeft in relatie tot de opzet van de verordening. Zo wordt in artikel 9:8 Awb een aantal criteria opgesomd op grond waarvan een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen. Indien dat aan de orde is zal in de betreffende mededeling aan de klager de reden moeten worden vermeld op grond van het motiveringsbeginsel. Letterlijke overname van dit artikel in deze verordening wordt om die reden niet nodig geacht.

---

## **Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

In de definitie van het begrip "klacht" wordt aangegeven tegen welke organen en personen klachten kunnen worden ingediend. De klachtregeling heeft betrekking op klachten over bestuursorganen of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. De bestuursorganen worden opgesomd in de begripsbepalingen.

Bij personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan valt primair te denken aan ambtenaren, maar onder meer ook aan arbeidscontractanten, die in ondergeschiktheid aan het bestuursorgaan werken. Het criterium van onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzaam zijn impliceert dat ook kan worden geklaagd over de leden van het Dagelijks Bestuur.

Klachten moeten betrekking hebben op 'gedragingen in een bepaalde aangelegenheid'. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt.

## **Artikel 2 Fasering**

Artikel 2 geeft de formele opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. Uit die opbouw blijkt dat de klachtenprocedure een ontwikkeling kent van een informele, laagdrempelige behandeling van een klacht tot de formele, wettelijk geregelde procedure bij de Nationale Ombudsman. Overigens is ook de klachtenprocedure bij de Nationale Ombudsman laagdrempelig, doch er gelden wel enkele, in de Wet Nationale Ombudsman vastgelegde criteria waaraan in te dienen klachten moeten voldoen.

In de regel zal zo veel mogelijk worden getracht de klacht al in de informele fase weg te nemen c.q. te verhelpen. Soms kunnen in die fase misverstanden uit de wereld worden geholpen, verontschuldigungen worden aangeboden voor zaken die niet goed zijn gegaan of beter hadden gekund, informatie worden verstrekt of toegezonden enz..

De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van oplossingen zo groot mogelijk te laten zijn, uiteraard binnen de kaders die op allerlei terreinen voor de veiligheidsregio gelden. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan de Wet openbaarheid van bestuur en de Wet bescherming persoonsgegevens.

Voor de fase van de formele behandeling in eerste instantie gelden wel procedurele regels. Deze staan in deze verordening en in hoofdstuk 9 Awb.

## **Artikel 3 Klachtencoördinator**

Het bestuursorgaan dient ingevolge artikel 9:2 Awb zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. De bestuursorganen laten zich daarin ondersteunen en bijstaan door en door het Dagelijks Bestuur aan te wijzen klachtencoördinator. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de bewaking van de voortgang van de behandeling van de ingediende schriftelijke klachten en de registratie daarvan. Hoe met mondelinge klachten wordt omgegaan is geregeld in artikel 4.

## **Artikel 4 Indiening en afhandeling (mondelinge klachten)**

Een klacht kan mondeling worden ingediend, per telefoon of persoonlijk ten overstaan van een medewerker of bestuurder. De Awb geeft geen specifieke regels voor de behandeling van mondelinge klachten. De ontvanger van de klacht zal de klager te woord moeten staan en namens het bestuursorgaan moeten reageren. Verwacht mag worden dat goed wordt geluisterd en waar nodig begrip wordt getoond en verontschuldigungen worden aangeboden. In veel gevallen zal een mondelinge klacht daarmee voldoende zijn afgedaan. In andere gevallen wil de klager meer. Het komt voor dat een klager de klacht met de direct leidinggevende van een ambtenaar wil bespreken. Daar kunnen verschillende redenen of oorzaken voor zijn. In dat geval is de ambtenaar verplicht de behandeling van de mondelinge klacht over te dragen aan zijn direct leidinggevende. De klager heeft immers blijkbaar geen of onvoldoende vertrouwen in de (objectiviteit van de) betreffende ambtenaar. De vraag of dat in de concrete situatie terecht is, is niet relevant. Een klacht kan slechts worden weggenomen indien de klager vertrouwen heeft in degene met wie hij zijn klacht bespreekt.

In een aantal gevallen wenst de klager onderzoek naar degene die het gewraakte gedrag heeft vertoond. Formeel is het bestuursorgaan niet verplicht om naar aanleiding van een mondelinge klacht een onderzoek in te stellen.

Een bestuursorgaan is bovendien niet verplicht schriftelijk te antwoorden op een mondelinge klacht.

Indien de klager een onderzoek wenst naar degenen die het gewraakte gedrag heeft vertoond moet de ambtenaar of de bestuurder de klager er op wijzen dat deze de klacht ook schriftelijk kan indienen en dat in dat geval er een onderzoek en een schriftelijk antwoord zal volgen.

## **Artikel 5 Wijze van indiening (schriftelijke klachten)**

### *Eerste lid*

Het eerste lid is overgenomen uit artikel 9:4, tweede lid Awb. Het betreft de minimale eisen die aan een klaagschrift worden gesteld. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet hoeft het niet in behandeling te worden genomen, het mag echter wel. Anoniem ingediende klachten worden in ieder geval niet in behandeling genomen.

### *Tweede lid*

In het tweede lid is vastgelegd waar het klaagschrift moet worden ingediend. Er is gekozen voor indiening bij de veiligheidsregio, omdat het (zeker) voor klagers vaak moeilijk is om te bepalen bij welke bestuursorgaan zij hun klacht moeten indienen. Tevens is vastgelegd dat de klacht ten aanzien van de klachtencoördinator moet worden ingestuurd. Dit om er voor te zorgen dat de klacht niet elders in de organisatie belandt en niet of in een laat stadium bij de klachtencoördinator, die het klachtproces moet opstarten, terechtkomt. Indien een klager verzuimt de klacht ten aanzien van de klachtencoördinator in te dienen dan betekent dit niet automatisch dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Wel kunnen er mogelijk consequenties aan worden verbonden voor de beslistermijn. De ontvangst van een klaagschrift moet op grond van artikel 9:6 Awb overigens schriftelijk worden bevestigd.

### *Derde lid*

De verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen, volgt uit artikel 6:5 Awb. Dit artikel is voor klaagschriften van overeenkomstige toepassing verklaard in artikel 9:4 Awb. Overigens zal in concrete gevallen in alle redelijkheid getoetst moeten worden of aan die eis vast mag worden gehouden. Daarnaast is het voor een snelle en correcte behandeling van een klacht gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden mag van klagers worden verlangd dat zij alle relevante stukken overleggen bij het indienen van een klacht.

## **Artikel 6 Klachtenbehandelaar**

Artikel 9:7 Awb gaat over de vraag welke persoon de klacht mag behandelen. De klacht moet worden behandeld door een daartoe aan te wijzen persoon, een bestuurder of ambtenaar die zelf niet betrokken is geweest bij de aangelegenheid waarover wordt geklaagd. Dit ligt voor de hand en ligt in de algemene lijn van de Awb dat de burger onpartijdig moet worden behandeld.

### *Klachten over medewerkers*

In deze verordening is het uitgangspunt dat de klacht over de gedraging van een medewerker wordt behandeld door een hiërarchisch hogere functionaris. Uiteraard uitgezonderd de gevallen waarin deze zelf betrokken is geweest bij de aangelegenheid waarover wordt geklaagd. In dat geval komt zijn direct leidinggevende in beeld.

### *Klachten over medewerkers in de organisatieonderdelen*

Ten aanzien van medewerkers in de organisatieonderdelen brandweer, GHOR en GMK geldt dat klachten worden behandeld door de hoogste leidinggevende van het organisatieonderdeel (regionaal commandant, directeur publieke gezondheid, directeur GMK) (lid 6). Om hieraan een goede praktische invulling te kunnen geven is wel vastgelegd, dat zij de behandeling op kunnen dragen aan de leidinggevende van de medewerkers over wiens handelen wordt geklaagd, maar zij dienen wel, voor de aanbidding van het rapport van bevindingen aan het bestuur, dit rapport mede te ondertekenen (lid 8).

### *Klachten over medewerkers in de stafafdelingen*

Ten aanzien van medewerkers in de stafafdelingen (ondersteuning&advies en crisis- en risicobeheersing) geldt dat klachten worden behandeld door het betreffende afdelingshoofd (lid 6).

### *Klachten over de hoogst leidinggevenden van de organisatieonderdelen en stafafdelingen*

Gelet op het uitgangspunt van klachtbehandeling door een hiërarchisch hogere functionaris worden klachten over de regionaal commandant, de directeur publieke gezondheid en de directeur GMK, de secretaris van de veiligheidsregio en de afdelingshoofden van de concernstaf behandeld door de Algemeen Directeur (lid 5).

### *Klachten over de coördinerende gemeentesecretaris*

Gelet op de bijzonder positie van de coördinerend gemeentesecretaris, die geen deel uitmaakt van de hiërarchische ambtelijke organisatie, maar wel een duidelijke taak voor de VR vervult is gekozen voor behandeling van klachten door de gemeentesecretaris van de gemeente Tilburg.

### *Klachten over de Algemeen Directeur*

Omdat de Algemeen Directeur de hoogste functionaris in de organisatie van de veiligheidsregio is, is er geen sprake van een hiërarchisch hogere functionaris. Klachten over de Algemeen Directeur worden daarom behandeld door de voorzitter van de veiligheidsregio (lid 3)

### *Klachten over bestuursorganen of leden daarvan*

Bestuursorganen en leden daarvan staan niet in een hiërarchische functionele verhouding tot elkaar. Artikel 9:7, tweede lid Awb staat dan ook toe dat klachten tegen bestuursorganen, de voorzitter of leden van het Dagelijks Bestuur door henzelf behandeld mogen worden. In deze verordening wordt er echter voor gekozen om klachten tegen bestuursorganen of leden daarvan te laten behandelen door één persoon, de voorzitter van de veiligheidsregio (lid 1). Klachten over de voorzitter zelf worden behandeld door de plaatsvervangend voorzitter (lid 2).

### *Vervanging klachtenbehandelaars*

Om te voorkomen dat er door omstandigheden geen tijdig gevolg kan worden gegeven aan de behandeling van klachten zijn de vervangingsregelingen die voor de dagelijkse werkzaamheden gelden ook van toepassing verklaard op de behandeling van klachten (lid 8)

Klachten worden alleen in behandeling genomen voor zover het klachten betreft die aangelegenheden betreffen die verband houden met de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden die zijn vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant. Andere klachten worden op grond van artikel 2:3 Awb doorgezonden aan de daartoe bevoegde bestuursorganen dan wel teruggestuurd aan de klagers. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan klachten over de directeur publieke gezondheid in het kader van zijn taken bij de GGD of klachten gericht tegen de coördinerend gemeentesecretaris in het kader van zijn taken als gemeentesecretaris.

## **Artikel 7      Hoer en wederhoor**

### *Eerste lid*

Deze bepaling is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de desbetreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

### *Tweede lid*

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handeling geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en tevens kan het vaak duidelijk maken over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. De klachtenbehandelaar kan op verzoek van de klager of ambtshalve (uiteraard gemotiveerd) besluiten om apart te horen. De klachtencoördinator is bij het horen aanwezig ten behoeve van verslaglegging en procesondersteuning van de klachtenbehandelaar.

### *Derde lid*

Alle betrokkenen hebben het recht getuigen op te roepen of mee te brengen. Het is gewenst dat dit zo veel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meeneemt.

### *Vierde lid*

Het kan voorkomen dat een klager of degene waarover geklaagd wordt zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die men vertrouwt. Het is voor een zorgvuldige behandeling van een klacht van belang dat betrokkenen zich veilig voelen om vrijuit te spreken. Om die reden is het alle betrokkenen toegestaan zich te laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun eigen keuze. Ook hierbij geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegenomen.

## **Artikel 8      Advies en besluitvorming**

### *Eerste lid*

In dit lid wordt geregeld dat de met de inhoudelijke behandeling van de klacht belaste persoon tevens is belast met het opstellen van een inhoudelijk advies over de afdoening van de klacht. Dat moet gebeuren op zodanige wijze dat de voor de correcte afhandeling verantwoordelijke persoon in staat is zich een eigen oordeel te vormen over het afdoeningsvoorstel.

### *Tweede en derde lid*

Dit is een inhoudelijke weergave van artikel 9:11 en 9:12 Awb

#### *Vierde lid*

Gelet op de beslistermijnen in de Awb en de vergaderfrequentie van het Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur is de mogelijkheid om het nemen van een besluit (inclusief het besluit om niet verder in behandeling te nemen) en het verdagen van de beslistermijn (binnen de mogelijkheden die de Awb biedt) in de verordening opgenomen. In de mandaatregelingen voor de veiligheidsregio dient hieraan verder uitwerking te worden gegeven.

#### *Vijfde lid*

Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld of indien hij het niet eens is met de getrokken conclusies dan moet hij de gelegenheid krijgen om zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Een gemeenschappelijke regeling kan kiezen voor de Nationale Ombudsman of voor het aansluiten bij een externe klachtvoorziening van één van de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling, mits alle andere deelnemers daarmee instemmen. De veiligheidsregio kiest middels deze bepaling voor de Nationale Ombudsman. De klachtencoördinator is op grond van artikel 3, vijfde lid van deze verordening de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 9      Jaarverslag**

Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van de in het voorafgaande kalenderjaar behandelde klachten (artikel 9:12a Awb). Het rapport wordt aangevuld met een verslag over de via de Nationale Ombudsman ontvangen klachten. Het jaarverslag wordt door de klachtencoördinator opgesteld, door het Dagelijks Bestuur vastgesteld en is daarna openbaar. Gelet op de openbaarheid wordt het verslag geanonimiseerd opgesteld.

### **Artikel 10     Nadere regels**

In deze verordening zijn de hoofdregels opgenomen die gelden voor de behandeling van klachten. Er kan echter aanleiding zijn om meer gedetailleerde interne regels uit te vaardigen om de behandeling van klachten zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Het Dagelijks Bestuur krijgt daarom in dit artikel de bevoegdheid toegekend om dergelijke regels vast te stellen.

### **Artikel 11     Reikwijdte van de verordening**

Deze verordening geldt voor klachten zoals bedoeld in hoofdstuk 9 Awb. In de Wet klachtrecht cliënten zorgsector is ook een verplichting neergelegd voor zorgaanbieders. Voor zover de veiligheidsregio vanwege zijn taak in het kader van geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen als een zorgaanbieder kan worden aangemerkt geldt de verplichting derhalve ook voor de veiligheidsregio. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector kent een van de Awb afwijkende procedure en daarom is het ongewenst (en procedureel ook niet conform de regels) dat klachten waarop deze wet van toepassing is onder deze klachtenregeling valt. In dit artikel worden dergelijke klachten derhalve uitgesloten.

Voor zover dergelijke klachten door de veiligheidsregio moeten worden afgedaan kan hiervoor een afzonderlijke eigen regeling worden getroffen dan wel worden aangesloten bij de provinciale commissie die door de GGD-organisaties in de provincie daarvoor is opgezet.

De veiligheidsregio Midden- en West-Brabant kent een klachtenregeling ongewenst gedrag. Hierbij gaat het volgens de begripsomschrijving over seksuele intimidatie, pesterij, agressie en/of geweld, wat door medewerkers als ongewenst of ongewild wordt ervaren. Voor de behandeling van dergelijke klachten wordt aangesloten bij de Landelijke commissie ongewenst gedrag gemeentelijke overheid. Om buiten alle twijfel te stellen dat dergelijke klachten derhalve niet onder de algemene Klachtenregeling veiligheidsregio MWB vallen wordt dergelijke klachten derhalve uitgesloten.

De GHOR kent een eigen klachtenregeling. Deze klachtenregeling blijft gehandhaafd. Om die reden is in de verordening opgenomen, dat klachten met betrekking tot de GHOR in afwijking van deze verordening worden afgehandeld overeenkomstig de procedure klachtenbehandeling GHOR. Behandeling van klachten tegen de directeur publieke gezondheidzorg door de Algemeen Directeur zoals in artikel 6 vastgelegd is niet strijdig met de procedure van de GHOR. De klacht zal na behandeling immers, overeenkomstig de bepalingen van de procedure van de GHOR aan het GHOR-bestuur (worden voorgelegd. Zie ook de kanttekening bij artikel 6.

## **Artikel 12 Inwerkingtreding**

Een verordening kan pas in werking treden als deze bekendgemaakt is. Bekendmaking zal plaatsvinden op elektronische wijze via de website van de veiligheidsregio. De verordening zal ook beschikbaar blijven op deze website. Daarnaast zal de verordening (dan wel een link) ter info ook worden geplaatst op andere relevante websites.

## **Artikel 13 Citeertitel**

Spreekt voor zich.