

Het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg

Gelet op het bepaalde in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, artikel 5 van de verordening interne klachtbehandeling 2013 en artikel 27, lid 1 onder j van de wet op de ondernemingsraden;

Gezien de instemming van de ondernemingsraad,

BESLUIT:

vast te stellen: "**het klachtreglement Veiligheidsregio Zuid-Limburg 2013**" (klachtreglement voor de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in artikel 5 van de verordening interne klachtbehandeling)

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. de commissie:

de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4 van de verordening interne klachtenbehandeling 2013.

b. commandant/ algemeen directeur:

de betrokken directeur van het organisatieonderdeel Brandweer Zuid-Limburg en, indien de commandant/algemeen directeur de behandeling van klachten op basis van artikel 3.1 van de verordening interne klachtbehandeling 2013 heeft gemandateerd aan een leidinggevende van een dienstonderdeel van de Brandweer Zuid-Limburg, de leidinggevende;

c. De voorzitter:

de voorzitter van de veiligheidsdirectie als zodanig leiding gevend aan het organisatieonderdeel Programmabureau en, indien de voorzitter de behandeling van klachten op basis van artikel 3.1 van de verordening interne klachtbehandeling 2013 heeft gemandateerd aan een medewerker van het Programmabureau, de medewerker.

Artikel 2 Samenstelling en benoeming

De commissie bestaat in beginsel uit een voorzitter en twee leden, te benoemen door de commandant/algemeen directeur voor zover het aangelegenheden van de Brandweer Zuid-Limburg betreft. De commissie wordt benoemd door de voorzitter voor zover het aangelegenheden van het Programmabureau betreft. De commissie wordt voorgezeten door een externe voorzitter. De andere commissieleden zijn als ambtenaar werkzaam bij een van de organisatieonderdelen. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door een ambtenaar.¹

Artikel 3 Onafhankelijke positie

1. De commissie is, voor wat betreft haar taakuitoefening, aan niemand ondergeschikt.

2. Op verzoek van de klager kan elk van de leden van de commissie worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onafhankelijke positie van de commissie schade zou kunnen lijden.

Artikel 4 Taak.

1. De commissie onderzoekt ingediende klachten over gedragingen van een ambtenaar.

2. De commissie stelt de ambtenaar, waar de klacht betrekking op heeft, en de betrokken leidinggevende, in kennis van de klacht en geeft hen de gelegenheid daarop te reageren.

3. De commissie kan de commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter eveneens in kennis stellen van de klacht.²

4. De commissie onderzoekt vervolgens de klacht en brengt een advies daaromtrent uit aan de commandant/algemeen directeur resp. de secretaris, waarin zij haar oordeel uitspreekt over de vraag of de gedraging, geheel of gedeeltelijk als niet behoorlijk moet worden aangemerkt. Indien naar het oordeel van de commissie onvoldoende zekerheid is verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, wordt in het advies geen oordeel uitgesproken.

¹ De secretaris kan tevens lid zijn van de commissie.

² Doorgaans zal de commandant/algemeen directeur resp. de secretaris pas na afloop van een mislukte bemiddelingspoging als beschreven in artikel 6 worden geïnformeerd.

5. De commissie kan gedurende het onderzoek de commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter adviseren de klager en de ambtenaar waar de klacht betrekking op heeft, voorstellen te doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 5 Grondslag en wijze van indiening

1. Een ieder heeft het recht bij de commissie klachten in te dienen over gedragingen als bedoeld in artikel 9:1 van de algemene wet bestuursrecht.

2. Een klacht tegen een ambtenaar werkzaam bij het organisatieonderdeel Brandweer Zuid-Limburg kan worden ingediend bij:

a. het dagelijks bestuur of de commandant/algemeen directeur Brandweer Zuid-Limburg, Postbus 35, 6269 ZG Margraten of

b. het kantoor Brandweer Zuid-Limburg (Holstraat 35, 6269 AW Margraten) of

c. het betrokken dienstonderdeel.

Een klacht tegen een ambtenaar werkzaam bij het organisatieonderdeel Programmabureau kan worden ingediend bij:

a. het dagelijks bestuur of de voorzitter van de veiligheidsdirectie, Postbus 1230, 6201 BE Maastricht of

b. het kantoor van het Programmabureau (adres: Prins Bisschopsingel 53, 6212 AB Maastricht)

De commissie wordt binnen twee dagen op de hoogte gesteld van de klacht. De commissie ontvangt daarbij een afschrift van de klacht.

3. Een klacht tegen een ambtenaar werkzaam bij het organisatieonderdeel Brandweer Zuid-Limburg wordt bij voorkeur schriftelijk (per brief, gericht aan de teamleider Bestuurlijke Aangelegenheden en Communicatie (BAC) met vermelding van "persoonlijk" op de enveloppe of per e-mail via een door de commandant/algemeen directeur nog te bepalen emailadres) ingediend. Een klacht tegen een ambtenaar werkzaam bij het organisatieonderdeel Programmabureau wordt op een gelijke wijze ingediend met dien verstande dat de klacht gericht wordt aan de voorzitter van de veiligheidsdirectie. De klacht dient te bevatten:

a. de naam en het adres van de klager;

b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en mededeling wie zich aldus heeft gedragen en waar, wanneer en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;

c. de reden waarom de klager bezwaar heeft tegen de gedraging.

4. Indien niet voldaan is aan het bepaalde in het derde lid, wordt klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een hem daartoe gestelde termijn te herstellen.

5. Indien de klager dat wenst wordt hem door of vanwege de commissie medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht.

6. De commissie geeft de klager binnen een week na de ontvangst van de klacht een schriftelijk of mondeling behandelingsbericht.

Artikel 6 Minnelijke schikkingsprocedure

1. De commissie stuurt een afschrift van de klacht die bij haar is ingediend binnen twee dagen door naar de ambtenaar waarop de klacht betrekking heeft en de betrokken leidinggevende.

2. Indien een klacht zich daarvoor leent neemt de leidinggevende van het betrokken dienstonderdeel (of na overleg een klachtencommissielid) zo spoedig mogelijk telefonisch contact op met de klager om de klacht nader te laten toelichten en om te proberen de gang van zaken te verduidelijken en zo mogelijk te bemiddelen.

3. De commissie start het onderzoek naar de klacht twee weken na ontvangst van de klacht, wanneer blijkt dat de bemiddelingspoging binnen die termijn niet succesvol is geweest.

Artikel 7 Achterwege blijven van onderzoek

1. De commissie is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten:

a. indien de aangelegenheid behoort tot het algemeen beleid;

b. betreffende algemeen verbindende voorschriften;

c. zolang ten aanzien van de gedraging een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat of ingevolge een zodanige voorziening een procedure aanhangig is;

d. zolang ten aanzien van de gedraging, anders dan ingevolge een wettelijke geregelde administratiefrechtelijke voorziening, een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;

- e. indien ten aanzien van de gedraging ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan.
2. De commissie is niet verplicht een onderzoek in te stellen of (voorlopig) voort te zetten indien:
- a. op het moment van de indiening een jaar is verstreken na de gedraging en klager niet kan aantonen dat hij de klacht heeft ingediend zo spoedig als redelijkerwijs verlangd kon worden;
 - b. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden³;
 - e. over de klacht en/of gedraging door de commissie reeds een oordeel is uitgesproken;
 - f. ten aanzien van de gedraging voor de klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
 - g. ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
 - h. zolang ten aanzien van een handeling die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie dan wel ingevolge een gemeentelijke verordening bij een gemeentelijke orgaan of een gemeentelijke functionaris;
 - i. zolang ten aanzien van de gedraging of een handeling die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure in het kader van de opsporing van strafbare feiten aanhangig is.
3. Indien de commissie op grond van de vorige leden geen of geen verder onderzoek instelt, adviseert zij de commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling te doen aan de klager en de ambtenaar waarop de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de redenen.
4. Bij de in het vorige lid bedoelde mededeling van de commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter wordt de klager zoveel mogelijk doorverwezen naar rechterlijke instanties of beroepsinstanties, dan wel instellingen voor maatschappelijke hulpverlening of andere daarvoor in aanmerking komende instanties.

Artikel 8 Toelichting standpunt

1. De ambtenaar op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft en zo nodig de betreffende leidinggevende, alsmede de klager worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid -een en ander ter beoordeling van de commissie- hun standpunt toe te lichten.
2. De commissie kan, indien dit ter beoordeling van een klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
3. Van een mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.
4. De betrokkenen, als bedoeld in het eerste en tweede lid, kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 9 Verstrekking inlichtingen

1. De commissie is bevoegd bij de betreffende leidinggevende en de ambtenaar op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, alle inlichtingen te vragen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, die een aangelegenheid betreffen waarop het onderzoek betrekking heeft.
2. De leidinggevende en de ambtenaar, als bedoeld in het vorige lid, zijn, behoudens het bepaalde in het derde en het vierde lid, verplicht binnen de door de commissie aangegeven termijn, te voldoen aan een verzoek als bedoeld in het vorige lid.
3. De betreffende leidinggevende kan bepalen dat inlichtingen, waarvan naar diens oordeel om gewichtige redenen geheimhouding is geboden, slechts worden verstrekt aan de commissie onder voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de commissie wordt gehandhaafd. Zodanige gewichtige redenen zijn in ieder geval niet aanwezig voor zover de leidinggevende op grond van een wettelijk voorschrift verplicht is aan een verzoek om inlichtingen te voldoen.
4. Ambtenaren kunnen, naar aanleiding van een aan hen gericht verzoek om inlichtingen, uitsluitend een beroep doen op een verschoningsrecht voor zover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enige wettelijke bepaling.

³ Behalve als die ander de wettelijk vertegenwoordiger is van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.

Artikel 10 Advies van de commissie

Wanneer een onderzoek is afgesloten stelt de commissie een advies op, waarin zij haar bevindingen en haar eventueel oordeel weergeeft. De commissie zendt haar advies aan de commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter.

Artikel 11 Uitspraak

1. De commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter doet namens het dagelijks bestuur een uitspraak op de klacht.
2. De commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter stuurt binnen tien weken na ontvangst van de klacht een uitspraak dat een onderzoek achterwege zal blijven of niet zal worden voortgezet, dan wel een uitspraak, waarin het advies van de commissie al dan niet wordt overgenomen, aan klager. De commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter zendt het advies met de definitieve bevindingen en eventueel oordeel van de commissie, ongeacht de inhoud van de uitspraak van de commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter, aan klager toe. Bij de uitspraak wordt klager medegedeeld dat hij na verzending van de uitspraak van de commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter een gemotiveerd beroepschrift bij de Nationale Ombudsman kan indienen.
3. Indien de commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter een uitspraak doet die afwijkt van het advies wordt de reden voor die afwijking vermeld.
4. De commandant/algemeen directeur resp. de voorzitter kan de in het tweede lid bedoelde behandelingstermijn een maal voor ten hoogste vier weken verlengen.

Artikel 12 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op de dag nadat het via internet bekend is gemaakt.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als: "Klachtreglement Veiligheidsregio Zuid-Limburg 2013"

Artikel 13 Intrekking reglement

Met ingang van inwerkingtreding van het Klachtreglement Veiligheidsregio Zuid-Limburg 2013 wordt het klachtreglement Brandweer Zuid-Limburg 2011 ingetrokken.

Aldus besloten in de vergadering van het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg d.d. 28 maart 2013,

De voorzitter,

N.v.P.

O. Hoes



De secretaris,

mr. J.H.J. Höppener

