

<b>Oplegnotitie voor:</b>	Algemeen bestuur Veiligheidsregio Flevoland
<b>Agendapunt:</b>	4
<b>Vergaderdatum:</b>	27 maart 2024
<b>Onderwerp:</b>	Klachtenregeling Veiligheidsregio Flevoland
<b>Behandeling:</b>	Besluitvormend
<b>(ambtelijk) Portefeuillehouder VD:</b>	Dhr. J.A. van der Zwan
<b>Portefeuillehouder AB:</b>	Maak een keuze    Keuze voor 2e
<b>Auteur:</b>	N.M. de Boer
<b>Status:</b>	Openbaar
<b>Bijlagen:</b>	1. Klachtenregeling-VRF-2024

### Voorstel

Het algemeen bestuur wordt, in lijn met soortgelijke voorgestelde besluiten aan het algemeen bestuur Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek d.d. 27 maart 2024, voorgesteld om:

1. Het besluit te nemen de bijgevoegde klachtenregeling van Veiligheidsregio Flevoland vast te stellen, en;
2. Kennis te nemen van het voornemen de bevoegdheid om klachten af te handelen te ondermandateren van de commandant brandweer en de ambtelijk secretaris, ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft, aan de juridisch adviseur van de veiligheidsregio.

<b>Afgestemd met:</b>	<b>Datum:</b>	<b>Standpunt/advies:</b>
O&HR	19-09-2023	Akkoord
Portefeuillehouder VD	12-12-2023	Akkoord
MT Brandweer	19-12-2023	Akkoord
Veiligheidsdirectie	21-12-2023	Akkoord
OR	12-02-2024	Instemming cf. art 27, eerste lid, onder j, van de WOR

### Inleiding

Veiligheidsregio Flevoland beschikt momenteel niet over een klachtenregeling voor klachten van burgers (i.e. van andere personen dan medewerkers). Omwille van het scheppen van duidelijkheid over bij wie, waar en op welke wijze er een klacht kan worden ingediend, is het gewenst een klachtenregeling en daarmee een uniforme klachtenprocedure in te stellen. Dit past bij de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio voor de behoorlijke signalering en afhandeling van eventuele klachten.

Een klachtenregeling is essentieel voor de veiligheidsregio om verantwoordelijkheid te tonen en te nemen, de dienstverlening te verbeteren en een juiste procesgang voor het afhandelen van krachten te waarborgen. Het stelt de veiligheidsregio in staat om feedback te ontvangen, problemen aan te pakken en hierop binnen de organisaties bij te sturen.

De juiste procesgang bij klachten wordt bewaakt door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is degene die verantwoordelijk is voor het afhandelen van klachten binnen onze organisaties. Daarnaast begeleidt en ondersteunt de klachtenfunctionaris de mensen die een klacht hebben over onze veiligheidsregio of een medewerker van onze veiligheidsregio.

*NB Deze klachtenregeling is bedoeld voor burgers, niet zijnde medewerker van de veiligheidsregio. Voor medewerkers van de veiligheidsregio zijn reeds andere regelingen ingesteld, bijvoorbeeld de op 1 maart 2012 in werking getreden Klachtenregeling ongewenst gedrag voor de decentrale*

overheid en de op 1 januari 2022 in werking getreden Regeling melden misstand en inbreuk op het Unierecht.

### **Beoogd effect**

Voor Veiligheidsregio Flevoland wordt een klachtenregeling ingesteld. Deze klachtenregeling zal eensluidend zijn met de klachtenregeling van Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek.

### **Argumenten**

Belangrijk is dat tijdig onderkend wordt welke signalen of klachten er zijn, wie deze oppakt en wie toe ziet op de afhandeling. Om dit te faciliteren wordt er voorgesteld een klachtenregeling vast te stellen voor Veiligheidsregio Flevoland, eensluidend met de klachtenregeling van Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek.

Een eenduidige klachtenregeling en -procedure moet voorkomen dat klagers niet weten waar zij terecht kunnen, waardoor signalen de organisaties niet bereiken en er niets aan gedaan wordt.

### **Kanttekeningen/ Risico's**

*a. Er zal op basis van de klachtenregeling geen klachtencommissie in worden gesteld.*

De zeer geringe hoeveelheid klachten per jaar rechtvaardigt een zwaar middel als het instellen van een permanente klachtencommissie niet. Soms is een meningsverschil echter van dien aard, dat het wenselijk is de klacht voor te leggen aan een beoordelaar, niet zijnde de klachtenfunctionaris. In zo een geval kan een (externe) mede-beoordelaar worden aangesteld.

### **Consequenties (Financieel, Personeel, Juridisch, Informatievoorziening)**

Er wordt voor de veiligheidsregio een uniforme klachtenregeling en -procedure ingesteld. Hiermee wordt het indienen en het behandelen van klachten ingericht op een manier die voldoet aan wet- en regelgeving (i.e. Titel 9.1 Awb).

### **Vervolg (Proces en Uitvoering)**

Na vaststelling door het algemeen bestuur zal de regeling worden gepubliceerd in het Blad gemeenschappelijke regeling en worden gepubliceerd op de website van de veiligheidsregio.

Ten slotte zullen de commandant brandweer en de ambtelijk secretaris, ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft, de bevoegdheid klachten af te handelen ondermandateren aan de bestaande functie van juridisch adviseur van de veiligheidsregio.

### **Communicatie (Intern, Extern)**

Na vaststelling door het algemeen bestuur zal de regeling worden gepubliceerd in het Blad gemeenschappelijke regeling en worden gepubliceerd op de website van de veiligheidsregio.