

Klachtenverordening Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid

Het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid;

Gelet op:

- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- de Wet Nationale Ombudsman en
- de aanbestedingswet 2012 en;
- het advies klachtafhandeling bij aanbesteden dd. 7 maart 2013

B e s l u i t :

vast te stellen de Klachtenverordening Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid

HOOFDSTUK I ALGEMEEN

Artikel 1 *Begripsbepalingen*

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Veiligheidsregio: de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid;
- b. 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 dat bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand (een rechtspersoon) heeft gedragen;
- c. Nationale Ombudsman: het instituut van de Nationale Ombudsman te Den Haag dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, aan het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen;
- d. Leidinggevende niveau 2: de integraal manager van een organisatie-eenheid direct onder de algemeen directeur, onder wiens verantwoordelijkheid de betrokken ambtenaar werkzaam is dan wel de betreffende handeling heeft plaatsgevonden;
- e. Bestuursorgaan: de voorzitter, het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur;
- f. de algemeen directeur: integraal manager van de Veiligheidsregio.
- g. Organisatieonderdeel: organisatie-eenheid als bedoeld in de Organisatieregeling veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid;
- h. Aanbestedingsklacht: een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan de aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Artikel 2 *Fasering - klachten*

De klachtbehandeling kent drie fasen:

a. Informele bemiddeling:

Indien iemand zich persoonlijk, telefonisch of per email met een klacht tot de Veiligheidsregio wendt, wordt getracht de klacht zo spoedig mogelijk op te lossen en de klager zo mogelijk tevreden te stellen (informele bemiddeling). 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. Een eventueel verzoek om hulp hierbij wordt gehonoreerd.



- 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:
Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht door de Nationale Ombudsman na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.

Artikel 2a Fasering - aanbestedingsklachten

De behandeling van aanbestedingsklachten kent twee fasen:

- a. Formele behandeling in eerste instantie:
Een schriftelijk ingediende aanbestedingsklacht wordt, in het belang van de aanbesteding en de klagende onderneming, zo spoedig mogelijk behandeld;
- b. Formele behandeling in tweede instantie:
Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht door de commissie van aanbestedingsexperts van het ministerie van economische zaken na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.

HOOFDSTUK II INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 3 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan mondeling, per email of schriftelijk worden ingediend. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling). Ook per email ingediende klachten worden informeel bemiddeld.
2. 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.
3. Een schriftelijk ingediende klacht wordt gericht aan het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid, Postbus 350, 3300 AJ Dordrecht.
4. Een per email ingediende klacht wordt gericht aan het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid.
5. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
6. Afwijkend van het gestelde in artikel 3 lid 1, kan een aanbestedingsklacht alleen schriftelijk of per email worden ingediend. In tegenstelling tot klachten worden per email ingediende aanbestedingsklachten formeel behandeld.
7. Afwijkend van het gestelde in artikel 3 lid 2 sub c, bevat een aanbestedingsklacht een omschrijving en onderbouwing van de klacht in relatie tot de Aanbestedingswet 2012.

Artikel 4 Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk klacht of aanbestedingsklacht wordt binnen twee weken door of namens het dagelijks bestuur bevestigd. Hierbij wordt tevens meegedeeld welk organisatieonderdeel de klacht in behandeling zal nemen.
2. Na de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt de klacht of een kopie daarvan aan de klachtencoördinator van het betreffende organisatieonderdeel gezonden.



HOOFDSTUK III ONDERZOEK

Artikel 5 *De voor het onderzoek verantwoordelijke personen*

1. De informele behandeling van een mondeling of per email ingediende klacht gebeurt door degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft dan wel diens direct leidinggevende. Indien de klager hierom verzoekt is degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft verplicht de behandeling van de klacht over te dragen aan zijn direct leidinggevende.
2. De formele behandeling in eerste instantie gebeurt als volgt:
 - a. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een persoon, werkzaam bij een organisatieonderdeel en tevens werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan: door de leidinggevende niveau 2 c.q. het hoofd van een stafafdeling.
 - b. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een leidinggevende niveau 2: door de algemeen directeur.
 - c. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de algemeen directeur: door de voorzitter.
 - d. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de voorzitter: door de plaatsvervangend voorzitter.
 - e. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur: door de voorzitter.
 - f. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een lid van het algemeen bestuur: door de voorzitter.
 - g. Aanbestedingsklachten worden behandeld door het hoofd bureau bedrijfsondersteuning.
3. Bij een langere periode van afwezigheid van de op grond van het tweede lid aangewezen persoon die voor het onderzoek naar de klacht verantwoordelijk is, wordt deze voor de behandeling van een klacht vervangen door de persoon die daar op dat moment het meest voor in aanmerking komt.

Artikel 6 *Klachtencoördinatoren*

1. De algemeen directeur benoemt een coördinator voor de uitvoering van deze verordening in de VRZH.
2. De klachtencoördinator voor het algemeen bestuur wordt benoemd door het dagelijks bestuur.
3. De coördinatoren hebben de volgende taken:
 - a. Het bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van schriftelijke klachten.
 - b. Het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van de leidinggevende niveau 2 over in verband daarmee te treffen maatregelen.
 - c. Het inrichten en bijhouden van het volledige dossier van iedere in behandeling genomen schriftelijke klacht, voor een periode van ten minste 2 jaar na de toezending van het verslag van bevindingen van het onderzoek in eerste aanleg dan wel na beëindiging van het onderzoek op andere wijze.
 - d. Het tijdig aanleveren van de noodzakelijke informatie aan de centrale klachtencoördinator ten behoeve van de behandeling van bij de Nationale Ombudsman over bij de Veiligheidsregio ingediende klachten.
 - e. Het opstellen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 11, eerste lid.
 - f. Het desgevraagd geven van voorlichting aan burgers.



- g. Ten aanzien van aanbestedingsklachten worden de taken zoals vastgelegd in artikel 6 lid 3 sub a tot en met f uitgevoerd door de centrale klachtencoördinator.

Artikel 7 *Hoor en wederhoor*

1. Aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
3. Zonodig worden getuigen gehoord. Personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.
5. De onderneming die een aanbestedingsklacht indient, wordt in de gelegenheid gesteld om zijn aanbestedingsklacht mondeling toe te lichten, tenzij volledig aan de klager tegemoet wordt gekomen.

HOOFDSTUK IV AFDOENING

Artikel 8 *Bevindingen van het onderzoek*

1. De leidinggevende niveau 2, onderscheidenlijk de algemeen directeur, de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter, informeert de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, binnen zes weken of, na verdaging, binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
2. In de brief met de bevindingen wordt klager 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 de afdoeningsbrief.
3. In de brief met de bevindingen wordt diegene die een aanbestedingsklacht heeft ingediend meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, door het invullen van het formulier op:
<http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/indienen-klacht>

Artikel 9 *Tussentijdse beëindiging van het onderzoek*

De behandeling van een klacht of een aanbestedingsklacht kan tussentijds worden beëindigd als de klager daarmee instemt. De tussentijdse beëindiging wordt met redenen omkleed schriftelijk bevestigd. De brief wordt ondertekend door de op grond van artikel 5, tweede lid voor de afdoening van de klacht verantwoordelijke persoon.



HOOFDSTUK V NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 10 *Centrale klachtencoördinator*

1. Het dagelijks bestuur wijst binnen de Veiligheidsregio een centrale klachtencoördinator aan.
2. De centrale klachtencoördinator is belast met de volgende taken:
 - a. Het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en de Commissie van Aanbestedingsexperts namens de Veiligheidsregio.
 - b. Het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman en de Commissie van Aanbestedingsexperts tegen de Veiligheidsregio zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover.
 - c. Het inrichten en bijhouden van het volledige dossier van elke in behandeling genomen klacht en aanbestedingsklacht.
 - d. Het adviseren van bestuursorganen of organisatieonderdelen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman en de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - e. Het opstellen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 11, tweede lid.
 - f. Het geven van voorlichting aan burgers.

Artikel 11 *Verslag*

1. De in artikel 6, eerste lid, bedoelde coördinatoren zijn er voor verantwoordelijk dat uiterlijk op 15 februari van elk kalenderjaar een verslag over het voorafgaande kalenderjaar wordt toegezonden aan de centrale klachtencoördinator.

Dit verslag bevat in elk geval informatie over het aantal en de aard van de schriftelijke klachten die door het organisatieonderdeel formeel in behandeling zijn genomen, een weergave van de wijze waarop de klacht is behandeld en de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.
2. De centrale coördinator is er verantwoordelijk voor dat uiterlijk op 1 april van elk kalenderjaar aan het dagelijks bestuur verslag wordt gedaan van alle schriftelijke klachten die in het voorafgaande jaar binnen de Veiligheidsregio zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar over het handelen van (functionarissen onder verantwoordelijkheid van) de Veiligheidsregio zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.



HOOFDSTUK VII NADERE REGELS

Artikel 12 *Nadere regels*

Het dagelijks bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze verordening.

HOOFDSTUK VIII INWERKINGTREDING

Artikel 13 *Inwerkingtreding*

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid van 26 juni 2014.

de secretaris,

de voorzitter,

Drs. C.H.W.M. Post Mcm

Drs. A.A.M. Brok