



VOORSTEL AAN: ALGEMEEN BESTUUR

Vergaderdatum: 16 oktober 2024

Agendapunt nr: 4

Kenmerk: Voorstel001318

Status: ter vaststelling

Opsteller: Suzanne Roijackers

Namens: Fred Heerink

Bijlage(n): Klachtenregeling

<i>Route besluitvorming</i>	<i>Vergadering d.d.</i>
Dagelijks bestuur	25 september 2024
Algemeen bestuur	16 oktober 2024

Onderwerp

Externe Klachtenregeling VRD

Voorstel

Het algemeen bestuur wordt voorgesteld om de externe klachtenregeling vast te stellen. De regeling is als bijlage bijgevoegd.

Besluit

Paraaf:

Datum:

TOELICHTING OP HET VOORSTEL

Inleiding

Voor iedereen geldt het recht om een klacht in te dienen over het handelen door of namens de VRD. Dit klachtrecht is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bij een klacht moet gedacht worden aan een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een medewerker van de VRD zich in een bepaalde aangelegenheid tegen een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen.

Klachtrecht betreft een wettelijke taak. De beginselen van behoorlijk bestuur brengen met zich mee dat de burger die zich "onheus door de overheid bejegend" voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Een goed functionerend klachtrecht kan zorgen voor het herstel van een verstoorde relatie tussen de overheid en de burger. Een belang voor de VRD zelf is gelegen in het leereffect van ontvangen klachten, waarbij het er uiteindelijk om gaat zoveel mogelijk klachten te voorkomen.

Daarbij blijft het gesprek het eerste instrument, zoals passend is bij de kernwaarden van de VRD. Momenteel resulteert het merendeel van de ingediende meldingen niet in een klacht, maar wordt dit door de medewerkers afgehandeld via een (telefoon)gesprek of uitleg in een e-mail. Vaak is dit afdoende om het probleem op te lossen en de melder tevreden te stellen.

Argumenten

1.1 De VRD is wettelijk verplicht om een externe klachtenregeling te hebben.

Overheden hebben de plicht om klachten over het eigen handelen altijd eerst zelf te behandelen, de zogenaamde eerstelijns behandeling. Voor de behandeling van deze categorie klachten is de voorliggende regeling gemaakt. De klachtenregeling beschrijft de behandelprocedure van klachten, die vanaf het moment van binnenkomst van de klacht tot het moment van verzending van de reactie op de klacht moet worden gevolgd. Met deze regeling is het intern en extern duidelijk welke procedure de VRD volgt als er een klacht wordt ingediend.

1.2 Bij iedere klacht wordt een bemiddelingspoging ondernomen.

Belangrijk onderdeel van de regeling is de verplichting om te proberen iedere klacht via een bemiddelingspoging af te doen. In de klachtenregeling zit dus nog een extra mogelijkheid om het gesprek met de klager aan te gaan, wat goed past bij de handelwijze van de VRD. Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor de klachtenfunctionaris; deze zorgt ervoor dat zowel de belangen van de klager als van de beklagde in het oog worden gehouden. De rol van klachtenfunctionaris wordt in eerste instantie neergelegd bij de juridisch adviseur van de VRD. De klacht wordt inhoudelijk behandeld door een klachtbehandelaar die niet betrokken is geweest bij (het ontstaan van) de klacht. In de klachtenregeling is een schema opgenomen welke persoon in welke gevallen is aangewezen als klachtbehandelaar.

1.3 Team Medezeggenschap is akkoord met de voorliggende klachtenregeling.

Als voorwaarde is onder meer gesteld dat de Privacy Officer werd meegenomen in de inhoud, wat ook is gebeurd. Vanuit privacy oogpunt zijn er geen aspecten die in de

weg staan aan vaststelling van de klachtenregeling. Daarnaast is de regeling al intern afgestemd met de medewerkers van de VRD.

Kanttekeningen

De mogelijkheid bestaat dat er eerder dan voorheen zal worden overgegaan tot het indienen van een klacht. Dan geldt dat ieder geval op zijn merites zal moeten worden beoordeeld, en dat eerst in gesprek wordt gegaan om te proberen de melding op te lossen en formele klachtbehandeling te voorkomen.

Financiën

NVT

Communicatie

Nadat communicatie op DWO heeft plaatsgevonden en deze klachtenregeling in het Algemeen bestuur is vastgesteld, zal de regeling op de externe website worden geplaatst. De boodschap is in de basis dat het uitgangspunt van de VRD blijft om meldingen via het gesprek op te lossen. Hierbij kan de klachtenregeling als een soort vangnet functioneren. Onderaan het nieuwsbericht wordt een link geplaatst naar de tekst van de klachtenregeling. Het is een bewuste keuze om geen klachtenformulier te gebruiken, aangezien dit niet in lijn ligt met de handelwijze en kernwaarden van de VRD. Men kan via het algemene e-mailadres info@vrd.nl contact blijven leggen met de organisatie.

Uitvoering

Na besluitvorming wordt de Klachtenregeling gepubliceerd.

Evaluatie

Er zal jaarlijks een terugkoppeling worden gegeven van de ingediende en afgewikkelde klachten.