| | | |
|---|---|---|
| Nota voor | : | vergadering algemeen bestuur |
| Datum | : | 27 november 2025 |
| Onderwerp | : | Klachtenregeling VNOG 2025 |
| Agendapunt | : | 4 |
| Kenmerk | : | AB/2528 |

| | |
|---|---|
| Portefeuillehouder: | J. Joon |
| Bijlage: | Klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- Oost-Gelderland 2025 |

**Inleiding**
VNOG beschikt over een regeling voor het behandelen van klachten over de manier waarop een bestuurder of een medewerker van VNOG zich jegens een ander heeft gedragen, in de zin zoals de Algemene wet bestuursrecht dat bedoelt. De huidige klachtenregeling is niet actueel, waarmee een actualisatie wenselijk is. Met de definitieve vaststelling van de nieuwe regeling wordt de huidige regeling ingetrokken.

**Advies besluit**
1. De Klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2025 definitief vast te stellen.

**Beoogd effect**
Beschikken over een actuele en eigentijdse regeling voor de behandeling van klachten, zoals bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

**Argumenten**
*1.1 De huidige regeling is niet actueel*
Hierdoor maakt VNOG niet optimaal gebruik van de wettelijke mogelijkheden voor klachtbehandeling.

*1.2 De doelgroep betreft met name burgers en instellingen die met VNOG te maken kregen*
'Eenieder' heeft het recht om een klacht in te dienen over een gedraging van een bestuurder of medewerker van VNOG. In de praktijk gaat dit vooral om burgers.

*1.2 De regeling voorziet in momenten van mediation*
De regeling kent voor eenieder de mogelijkheid om ontevredenheid over handelen van VNOG te bespreken met een medewerker of een leidinggevende. Daarnaast kan, als een klacht is ingediend, in overleg met de klager nagegaan worden of VNOG de klacht naar tevredenheid kan oplossen. Als dat slaagt is geen formele klachtenprocedure nodig.

*1.3 De drempel om een klacht in te dienen is verlaagd*
Een klacht kan niet alleen schriftelijk maar ook mondeling worden ingediend. De klacht moet wel gaan over een gedraging die niet langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

*1.4 De regeling kent een taakverdeling naar procedurele- en inhoudelijke behandeling*
De procedurele kant van de klachtbehandeling wordt uitgevoerd en bewaakt door de klachtencoördinator. De inhoudelijke beoordeling van een klacht ligt bij een per klacht aan te wijzen klachtbehandelaar, die adviseert over de afdoening van de klacht.

*1.5 De Ondernemingsraad heeft met de regeling ingestemd*
Dit instemmingsrecht komt voort uit de gedachte dat klachten van personen van buiten VNOG betrekking kunnen hebben op gedrag van een VNOG-medewerker en daarmee VNOG-medewerkers kunnen raken.

**Kanttekeningen**
*1.1 Deze heeft geen betrekking op klachten over ongewenste omgangsvormen*
Voor klachten van medewerkers van VNOG over dergelijke gedragingen heeft het dagelijks bestuur een separate regeling vastgesteld. Op basis van deze regeling hebben de vertrouwenspersonen ongewenst gedrag een belangrijke rol.

**Uitvoering/ communicatie/ inwerkingtreding**
De uitvoering van de Klachtenregeling berust bij de klachtencoördinator (procedureel) en de per klacht aan te wijzen klachtbehandelaar (inhoudelijke behandeling).

Externen kunnen op de website van VNOG informatie vinden over het indienen van een klacht.

De Klachtenregeling VNOG 2025 treedt na definitieve vaststelling in werking met ingang van de achtste dag na bekendmaking op Officiële bekendmakingen. Per deze datum wordt de Verordening klachtenregeling VNOG 2012 ingetrokken. Hiertoe kent de nieuwe regeling een intrekkingsbepaling.

**Rapportage/ evaluatie**
De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks over de werking van de klachtenregeling.

**Personele consequenties**
Geen.

**Financiële consequenties**
Geen.

Het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland;

Bijeen in de vergadering d.d. 27 november 2025;

Gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur d.d. 13 november 2025;

Besluit:
1. De Klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2025 definitief vast te stellen.

| | |
|---|---|
| De secretaris | De voorzitter |
| drs. D.G.L. Kransen | A.J.M. Heerts |

Twello, 27 november 2025

# Klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2025

Het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland;

gelet op
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- de Wet gemeenschappelijke regelingen
- de Gemeenschappelijke Regeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2024; en
- de Wet veiligheidsregio's;

overwegende dat
- een bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten;
- het wenselijk is dat uit klachten wordt geleerd, zodat de herhaling van oorzaken van gelijksoortige klachten zoveel mogelijk wordt voorkomen;

besluit:

vast te stellen de navolgende Klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2025.

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:
a. algemeen bestuur: algemeen bestuur van de veiligheidsregio;
b. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
c. beklaagde: de medewerker of het organisatieonderdeel op wiens gedraging de klacht betrekking;
d. dagelijks bestuur: dagelijks bestuur van de veiligheidsregio;
e. klacht: uiting van ongenoegen over een handeling of het nalaten daarvan door de veiligheidsregio of een medewerker;
f. klachtbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk behandelt en een advies over de afhandeling aan het bestuursorgaan geeft;
g. klachtencoördinator: degene die binnen de veiligheidsregio belast is met de taken, genoemd in artikel 3;
h. klager: degene die een klacht heeft ingediend;
i. medewerker: eenieder die onder verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio werkzaamheden verricht;
j. de veiligheidsregio: het openbaar lichaam Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, bedoeld in de Gemeenschappelijke Regeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2024;
k. voorzitter: voorzitter van de veiligheidsregio.

### Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten van interne medewerkers die hun klacht kunnen scharen onder de 'Klachtenregeling Ongewenst Gedrag Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland'.

**Artikel 3. Klachtencoördinator**

1. Het dagelijks bestuur stelt een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator heeft in ieder geval de volgende taken:
   a. informeren van klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. ontvangen en registreren van klachten;
   c. toezicht houden op de tijdige en correcte behandeling van klachten conform afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling;
   d. optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman;
   e. het coördineren van de behandeling van klachten die bij de Nationale ombudsman over de veiligheidsregio zijn ingediend.
3. Bij een klacht over het functioneren van de klachtencoördinator verwijst de klachtencoördinator naar diens plaatsvervanger.

## Hoofdstuk 2. Indienen klacht

**Artikel 4. Uiting van onvrede**

1. Eenieder kan zijn ontevredenheid over de veiligheidsregio bespreken met een medewerker of een leidinggevende.
2. De medewerker of leidinggevende probeert met betrokkene tot een oplossing te komen. Indien betrokkene niet tevreden is met het resultaat, wijst de betreffende functionaris hem op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

**Artikel 5. Indiening klacht**

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht bevat tenminste de gegevens, bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.
3. Bij een mondeling ingediende klacht moeten de gegevens, bedoeld in artikel 9:4, tweede lid, onderdelen a tot en met c, van de Awb, bekend zijn bij de klachtencoördinator.
4. Een mondeling ingediende klacht wordt pas in behandeling genomen als de klager heeft ingestemd met de door de klachtencoördinator genoteerde klacht.

**Artikel 6. Doorzenden**

Indien een schriftelijk ingediende klacht betrekking heeft op een andere organisatie, stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar die organisatie, tenzij klager desgevraagd daartegen bezwaar maakt.

**Artikel 7. Registratie en ontvangstbevestiging**

1. De klachtcoördinator registreert de klacht en zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager.
2. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld dat een klachtbehandelaar over de klacht zal adviseren.

**Artikel 8. Vormherstel**

Voldoet de klacht niet aan het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb, dan stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid dit verzuim binnen twee weken te herstellen

**Artikel 9. Informeren betrokkenen**

De klachtencoördinator stuurt beklaagde een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken.

## Hoofdstuk 3. Behandeling van klachten

### Artikel 10. Niet in behandeling nemen van klachten

Indien de klachtencoördinator een klacht niet in behandeling neemt op grond van artikel 9:8 van de Awb, deelt hij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mee aan klager onder opgave van redenen.

### Artikel 11. Klachtbehandelaar

1. De klachtencoördinator beoordeelt de aard en inhoud van de klacht en benadert naar aanleiding daarvan een klachtbehandelaar voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
2. De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarover de klacht gaat. Bij de keuze van de klachtbehandelaar dient de schijn van partijdigheid vermeden te worden.
3. De klachtenbehandelaar is belast met de behandeling van en de advisering over klachten als bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Awb.
4. De klachtbehandelaar is bevoegd bij de medewerkers in dienst van de veiligheidsregio alle inlichtingen te vragen en alle stukken op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de klacht. De betreffende medewerker draagt er vervolgens zorg voor dat de klachtbehandelaar binnen twee weken de gevraagde inlichtingen en stukken krijgt dan wel kan inzien.

### Artikel 12. Informele klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk contact op met de klager en onderzoekt of de klacht binnen een week op informele wijze op te lossen is.
2. De klachtbehandelaar wijst klager op de mogelijkheid dat, indien hij ontevreden is over de informele klachtbehandeling, alsnog tot formele behandeling van de klacht wordt overgegaan.
3. Indien van toepassing, stelt de klachtbehandelaar klager en overige betrokkenen schriftelijk op de hoogte dat de informele klachtenbehandeling naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, tenzij klager aangeeft dat dit achterwege kan blijven.

### Artikel 13. Horen

1. Indien de klacht niet via de informele klachtenbehandeling is opgelost, initieert de klachtencoördinator een hoorzitting en nodigt daarvoor tenminste de klager en de beklaagde uit.
2. Op verzoek van de klager kunnen de klager en de beklaagde separaat gehoord worden.
3. De klager kan afzien van het recht om gehoord te worden.
4. De klachtbehandelaar bekleedt tijdens de hoorzitting de rol van voorzitter.
5. De klachtencoördinator bekleedt tijdens de hoorzitting de rol van secretaris en stelt een verslag op.
6. Het verslag wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator.

### Artikel 14. Afhandelingstermijn

1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen de in artikel 9:11 van de Awb genoemde termijn, afgehandeld.
2. Indien de klachtbehandelaar voorziet dat meer tijd nodig is, verdaagt hij tijdig de afhandeling van de klacht conform het bepaalde in artikel 9:11 van de Awb.

**Artikel 15. Afhandeling klacht**

1. De klachtbehandelaar stelt een rapport van bevindingen op en zendt deze, vergezeld van een advies, eventuele aanbevelingen en het verslag van het horen, aan het bevoegde bestuursorgaan.
2. Op grond van de rapportage van de klachtbehandelaar wordt de klacht door of namens het bevoegde bestuursorgaan schriftelijk afgedaan conform het bepaalde in de artikelen 9:12 en 9:16 van de Awb.
3. De kennisgeving van de beslissing wordt tezamen met het verslag van de hoorzitting en de overige stukken naar de klager en de beklaagde gezonden.

## Hoofdstuk 4. Overige bepalingen en slotbepalingen

**Artikel 16. Jaarlijkse rapportage**

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks geanonimiseerd verslag van de geregistreerde klachten.
2. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, ter kennisneming gezonden aan de bestuursorganen en de ondernemingsraad.
3. Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten en de verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht.

**Artikel 17. Slotbepalingen**

1. Klachten die zijn ingediend voor de inwerkingtreding van deze regeling worden behandeld volgens deze regeling.
2. De Verordening klachtenregeling Veiligheidsregio Noorden Oost-Gelderland 2012 wordt ingetrokken.
3. Dit besluit treedt in werking met ingang van de achtste dag na de datum van bekendmaking.
4. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2025.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 27 november 2025.

| | |
|---|---|
| De secretaris | De voorzitter, |
| Drs. D.G.L. Kransen | A.J.M Heerts |

# Toelichting bij de Klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2025

## Algemene toelichting

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat een algemene regeling over klachtbehandeling door bestuursorganen. Het bepaalde in de Awb geldt sowieso voor de klachtbehandeling door de veiligheidsregio. Deze klachtenregeling vormt daarop een aanvulling.

*Definitie klacht*

De Awb geeft geen definitie van een klacht. Artikel 9.1 van de Awb luidt als volgt:

> ***Artikel 9:1***
> 1. *Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.*
> 2. *Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.*

Klachten gaan altijd over de wijze waarop de overheid, waaronder de veiligheidsregio, zich gedraagt jegens burgers en rechtspersonen en niet over de inhoud van haar beslissing. Het gaat daarbij niet alleen om klachten over mondelinge bejegening (zoals onheus/onaardig te woord gestaan worden door een medewerker), maar om klachten over onbehoorlijk gedrag van de overheid in de ruimste zin van het woord. De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren een nadere invulling gegeven aan het begrip onbehoorlijk gedrag van de overheid waarover een klacht kan worden ingediend. Dat begrip bestrijkt volgens de Nationale ombudsman nu bijna alle beginselen van behoorlijk bestuur, hetgeen met zich meebrengt dat er bijvoorbeeld ook een klacht kan worden ingediend wanneer men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, verkeerde informatie van de ambtenaar heeft gehad, onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie of van mening is dat er onzorgvuldig is omgegaan met de privacy. Blijkens de tekst van artikel 9:1 Awb moet het bij een klacht altijd gaan om een bepaalde aangelegenheid. Er kunnen dus geen klachten worden ingediend over beleid of regelgeving van het bestuursorgaan.

*Geheimhouding*

Naast bepalingen over klachtbehandeling door bestuursorganen kent de Awb ook een bepaling omtrent geheimhouding. Artikel 2:5 Awb, eerste lid, van de Awb luidt:

> **“***Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behalve als een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of als uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.”*

## Artikelsgewijze toelichting

### Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

**Artikel 1. Definities**
In dit artikel worden de begrippen die in deze klachtenregeling worden gebruikt gedefinieerd. Voor het overige zijn de begrippen uit de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing.

**Artikel 2. Toepassingsbereik**
Het eerste lid regelt dat deze klachtenregeling van toepassing is op klachten die vallen onder Algemene wet bestuursrecht. Uit het tweede lid volgt dat deze klachtenregeling niet van toepassing is op klachten van interne medewerkers die hun klacht kunnen scharen onder de 'Klachtenregeling Ongewenst Gedrag Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland'.

**Artikel 3. Klachtencoördinator**
Het dagelijks bestuur wijst een klachtencoördinator aan. De taken van de klachtencoördinator staan in dit artikel opgesomd. Het derde lid van dit artikel regelt dat bij een klacht over diens functioneren de klachtencoördinator verwijst naar zijn plaatsvervanger.

### Hoofdstuk 2. Indienen klacht

**Artikel 4. Uiting van onvrede**
Dit artikel biedt eenieder de ruimte om een uiting van onvrede eerst laagdrempelig te bespreken, alvorens een klacht in te dienen. De medewerker of leidinggevende kunnen dan met de betreffende persoon proberen tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan kan betrokkene alsnog een klacht indienen.

**Artikel 5. Indiening klacht**
Een klacht kan mondeling (persoonlijk of telefonisch) of schriftelijk (bijvoorbeeld brief of klachtenformulier) worden ingediend. Uit artikel 9:4 van de Awb volgt dat een schriftelijke klacht is ondertekend en ten minste bevat:

a. de naam en het adres van de indiener;
b. de dagtekening;
**c.** een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener, op grond van artikel 9:4, derde lid, van de Awb, zorg te dragen voor een vertaling.

De regels van artikel 9:4 van de Awb gelden niet voor mondelinge klachten. Voor een goede behandeling regelt het derde lid dat bij een mondeling ingediende klacht de gegevens, bedoeld in artikel 9:4, tweede lid, onderdelen a tot en met c, van de Awb, wel bekend moeten zijn bij de klachtencoördinator. Ter voorkoming van misverstanden is in het vierde lid geregeld dat een mondeling ingediende klacht pas in behandeling wordt genomen als de klager heeft ingestemd met de door de klachtencoördinator genoteerde klacht.

**Artikel 6. Doorzenden**
In lijn met artikel 2:3 van de Awb stuurt de klachtencoördinator een schriftelijk ingediende klacht die betrekking heeft op een andere organisatie door naar die organisatie, tenzij klager desgevraagd daartegen bezwaar maakt.

**Artikel 7. Registratie en ontvangstbevestiging**
In lijn met de artikelen 9:6 en 9:12a van de Awb registreert de klachtencoördinator de klacht en stuurt klager een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Bij de behandeling van klachten wordt de klachtadviesprocedure van afdeling 9.1.3 van de Awb gevolgd. In lijn met artikel 9:15 van de Awb bepaalt het tweede lid dat de ontvangstbevestiging wordt vermeld dat een klachtbehandelaar over de klacht zal adviseren

**Artikel 8. Vormherstel**
Voldoet de klacht niet aan de vormvereisten van artikel 9:4 van de Awb, dan biedt de klachtencoördinator de klager de gelegenheid om binnen twee weken het gebrek te herstellen. Een overzicht van de vormvereisten staat bij de artikelsgewijze toelichting van artikel 5.

**Artikel 9. Informeren betrokkenen**
In lijn met artikel 9:9 van de Awb stuurt de klachtencoördinator degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken.

## Hoofdstuk 3. Behandeling van klachten

**Artikel 10. Niet in behandeling nemen van klachten**
Artikel 9:8, eerste lid, van de Awb regelt dat een bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Verder regelt artikel 9:8, tweede lid, van de Awb dat een bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Het bestuursorgaan heeft hierin een zekere beoordelingsvrijheid, maar mag niet lichtvaardig aannemen dat sprake is van een klacht over “klein leed”. Of het bestuursorgaan zich daaraan heeft gehouden is ter beoordeling aan de Nationale ombudsman.

Indien de klachtencoördinator een klacht niet in behandeling neemt op grond van artikel 9:8 van de Awb, deelt hij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mee aan klager onder opgave van redenen.

In lijn met artikel 9:8, derde lid, en artikel 9:12 van de Awb dient daarbij tevens vermeld te worden dat klager binnen 1 jaar bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan indienen.

**Artikel 11. Klachtbehandelaar**
De klachtencoördinator beoordeelt de aard en inhoud van de klacht en benadert naar aanleiding daarvan een klachtbehandelaar voor de inhoudelijke behandeling van de klacht. In lijn met artikel 9:7, eerste lid, van de Awb mag de klachtbehandelaar niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarover de klacht gaat. Bij de keuze van de klachtbehandelaar dient de schijn van partijdigheid vermeden te worden. De klachtenbehandelaar is belast met de behandeling van en de advisering over klachten als bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Awb. De klachtbehandelaar is bevoegd bij de medewerkers in dienst van de veiligheidsregio alle inlichtingen te vragen en alle stukken op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de klacht. De betreffende medewerker draagt er vervolgens zorg voor dat de klachtbehandelaar binnen twee weken de gevraagde inlichtingen en stukken krijgt dan wel kan inzien.

**Artikel 12. Informele klachtbehandeling**
De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk contact op met de klager en onderzoekt of de klacht binnen een week op informele wijze op te lossen is. Dit is een laagdrempelige manier van behandelen waarbij het erom gaat de klacht op te lossen. Er zijn verschillende vormen van informele behandeling mogelijk. Bijvoorbeeld een schriftelijke reactie op de klacht of een gesprek met een of meerdere bij de klacht betrokken medewerkers. Een combinatie van vormen is ook mogelijk.

**Artikel 13. Horen**
Indien de klacht niet via de informele klachtenbehandeling is opgelost, wordt in lijn met de artikelen 9:10 en 9:15 van de Awb de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, door de klachtbehandelaar in de gelegenheid te worden gehoord. Op grond van artikel 9:10, tweede lid, en artikel 9:15, derde lid, van de Awb kan de klachtbehandelaar van het horen van klager afzien indien:
a. de klacht kennelijk ongegrond is,
b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

In lijn met artikel 9:10, derde lid, van de Awb wordt van het horen een verslag gemaakt.

**Artikel 14. Afhandelingstermijn**
Ingevolge artikel 9:11 van de Awb wordt de klacht binnen tien weken na ontvangst afgehandeld. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging dient schriftelijk mededeling gedaan te worden aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

**Artikel 15. Afhandeling klacht**
In lijn met artikel 9:15, vierde lid, van de Awb zendt de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Uit artikel 9:12 van de Awb volgt dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt ingevolge artikel 9:16 van de Awb in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving.
In lijn met artikel 9:12 van de Awb dient in de kennisgeving tevens vermeld te worden dat klager binnen 1 jaar bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan indienen.

Het tweede lid laat ook ruimte dat de klacht *namens* het bestuursorgaan wordt afgedaan. Het bevoegde gremium volgt uit de 'Mandaatregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2022'

## Hoofdstuk 4. Overige bepalingen en slotbepalingen

### Artikel 16. Jaarlijkse rapportage
De klachtencoördinator doet jaarlijks geanonimiseerd verslag van de geregistreerde klachten. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, ter kennisneming gezonden aan de bestuursorganen en de ondernemingsraad. Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond) en de verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht. Ingevolge artikel 9:12a van de Awb wordt het overzicht gepubliceerd.

### Artikel 17. Slotbepalingen
De klachtenregeling treedt in werking met ingang van de achtste dag na de datum van bekendmaking. Het eerste lid regelt dat klachten die zijn ingediend voor de inwerkingtreding van de klachtenregeling worden behandeld volgens de oude regeling.