

## MEMO

AAN           Dagelijks Bestuur VRT  
VAN           E. Meijerink  
DATUM       13 maart 2023  
ONDERWERP   Jaarverslag klachten 2022 VRT

### Jaarverslag klachtenafhandeling 2022

#### Inleiding

Iedereen heeft het recht om tegen een gedraging van een bestuursorgaan of een medewerker van de VRT een klacht in te dienen. 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 bestuursorgaan of een medewerker van de VRT zich in een bepaalde aangelegenheid tegen een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen.

Veiligheidsregio Twente heeft zich voor de externe afhandeling van klachten aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. Er zijn 18 gemeenten aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. De in totaal ruim 740.000 inwoners van die gemeenten kunnen er met hun klachten terecht. Dat geldt ook voor klachten over de 7 aangesloten samenwerkingsverbanden van gemeenten, waaronder de VRT.

De wijze van afhandeling van klachten die bij VRT binnenkomen, is vastgelegd in het de Klachtenregeling VRT. De regeling is in 2020 vastgesteld.

Deze memo betreft het jaarverslag klachtenafhandeling 2022 en hierin wordt zowel ingegaan op de klachten die vallen onder de "Klachtenregeling VRT" als de klachten die door de Overijsselse Ombudsman zijn behandeld.

#### Interne procedure Veiligheidsregio Twente

Het interne klachtrecht van de VRT behelst de volgende procedure.

- Een klacht wordt in principe schriftelijk ingediend. Bij het op schrift stellen van de klacht kan ondersteuning worden gegeven door de klachtencoördinator. In minder gecompliceerde gevallen worden ook mondelinge klachten in behandeling genomen.
- De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd.
- Er is een adequate klachtregistratie. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
- Er kan worden afgezien van een klachtenbehandeling. Dit wordt onder bepaalde voorwaarden in de klachtenregeling bepaald. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de klager daarvan binnen vier weken schriftelijk bericht.
- Een klacht wordt in eerste instantie geprobeerd door middel van een bemiddelingspoging af te handelen.
- Als de klacht wel in behandeling wordt genomen, worden de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Hiervan wordt een verslag gemaakt door de klachtencoördinator. De in de regeling aangewezen personen horen in beginsel zelf.
- De klacht wordt binnen zes weken afgedaan door de in de regeling aangewezen persoon, met een verdagingsmogelijkheid van vier weken.

#### Jaarverslag klachten VRT

Op grond van artikel 9:12a van de Awb moeten schriftelijke klachten geregistreerd worden. Deze klachten moeten bovendien jaarlijks gepubliceerd worden. Aan die verplichting wordt met dit jaarverslag voldaan.

In de klachtenregeling VRT is gesteld dat het overzicht in ieder geval inzicht geeft in 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.

## Aard van de klachten

Klachten kunnen in het algemeen worden ingedeeld in vier categorieën.

1. Een te late of trage afhandeling van brieven;
2. Geen, te weinig of misleidende informatie;
3. De (wijze van) dienstverlening;
4. De persoonlijke bejegening door ambtenaren of bestuurders.

NB. Bovenstaande zegt niets over de aard van de klacht en het uiteindelijke oordeel over de klacht.

## Klachten in 2022

In het jaar 2022 zijn er **3** klachten ingediend bij Veiligheidsregio Twente.

HOOFDLIJNEN KLACHT	AFHANDELING	VERBETERPUNTEN
Optreden brandweer tijdens incident	Binnen 6 weken	Afhandeling loopt nog. Intentie is om evaluatie samen met melder op te pakken, daar ligt ook het initiatief hiervoor.
Gedrag vrijwilliger in privé tijd	Binnen 6 weken	Medewerker is aangesproken
Gebruik middelen tijdens klein en lokaal evenement	Binnen 6 weken	Richtlijnen kleine en lokale evenementen en activiteiten brandweer aanscherpen en (opnieuw) onder de aandacht brengen

Bij de Overijsselse Ombudsman zijn **geen** klachten over het handelen van de VRT binnengekomen. Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman is ook aan de gemeenteraden, de leden van het Algemeen Bestuur en de rekenkamer(commissie) verzonden en is tevens te raadplegen via de website: [Jaarverslagen - Overijsselse Ombudsman](#)

### Overige meldingen

Soms krijgt de Veiligheidsregio een melding die gaat over een tekortkoming in een product, dienst of dienstverlening, maar die niet gericht is op de wijze waarop de organisatie zich heeft gedragen ten opzichte van een inwoner. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan incidenten over rijgedrag van brandweerpersoneel en crisisfunctionarissen ten tijde van een incident. Deze meldingen worden in de basis niet geregistreerd als klacht.

Daarbij ontvangt de VRT naast klachten en meldingen diverse informatieverzoeken. Hierbij valt te denken aan het opvragen van brandrapporten over specifieke incidenten en informatie die in het bezit is van onze organisatie (bijvoorbeeld planvorming). Deze informatieverzoeken zijn niet opgenomen in dit jaaroverzicht.

Bij binnenkomst worden deze meldingen geregistreerd en in afstemming met de melder opgepakt. De melder ontvangt hiervan altijd een ontvangstbevestiging alsmede ook een samenvatting van de reactie en het vervolg hierop vanuit de organisatie. Indien nodig worden collega's bevestigd en aangesproken op hun rol en gedrag. Mocht de afhandeling van de melding niet naar tevredenheid zijn afgedaan (bijvoorbeeld door een te lange doorlooptijd), dan kan alsnog een klacht worden ingediend naar aanleiding van dit handelen.

CATEGORIE	AFHANDELING	AANTALLEN
Rijgedrag brandweercollaga's	Collaga's die het betreffen worden door lokaal leidinggevend op gewezen op het gedrag	5
Opvolging 112 melding	Melder is geïnformeerd over de afhandeling van het betreffende incident	1
Meldingen bedoeld voor overige instantie	Doorverwezen naar juiste instantie	1