

MEMO

AAN Algemeen & Dagelijks Bestuur VRT
VAN E. Meijerink
DATUM 16 januari 2024
ONDERWERP Jaarverslag klachten 2023 VRT

Jaarverslag klachtenafhandeling 2023

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.

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 2023 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 2023

In het jaar 2023 zijn er 3 klachten ingediend bij Veiligheidsregio Twente.

HOOFDLIJNEN KLACHT	AFHANDELING	VERBETERPUNTEN
Onvrede afhandeling vraag omtrent brandveiligheid	Binnen 6 weken	Telefonisch en schriftelijk contact met klager. Dit heeft geleid tot excuses door collega en een gesprek waarin vragen zijn beantwoord en vervolgspraken zijn gemaakt.
Gedrag vrijwilliger in privé tijd	Binnen 6 weken	Aanvullende gesprekken met vrijwilliger en afhandeling van de casus uit 2022
Geluidsoverlast brandweerkazerne	Binnen 6 weken	Telefonisch gesprek tussen klager en brandweer, Aanvullende afspraken gemaakt met kazernecoördinator

Van Overijsselse Ombudsman naar Nationale Ombudsman

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. Naar aanleiding van een onderzoek en het vertrek van de voorzitter van de commissie van de Overijsselse Ombudsman is in overleg besloten dat de Overijsselse Ombudsman per 1 januari 2024 ophoudt te bestaan. Vanaf deze datum kunnen de aangesloten gemeenten, samenwerkingsverbanden en inwoners terecht bij de Nationale Ombudsman. De Klachtenregeling VRT dient hierop administratief aangepast te worden. Dit voorstel is separaat bijgevoegd.

Overige meldingen en verzoeken

Met enige regelmaat ontvangt de Veiligheidsregio een melding of vraag 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 ingediend als klacht en daarom ook niet als zodanig geregistreerd. Wel worden deze meldingen intern bijgehouden, zodat hiervan intern kan worden geleerd.

Naast klachten en meldingen ontvangt de VRT jaarlijks diverse informatieverzoeken. Hierbij valt te denken aan het opvragen van informatie en/of brandrapporten over specifieke incidenten, maar ook informatie die in bezit is van onze organisatie bijvoorbeeld planvorming of organisatie-informatie die wordt opgevraagd in het belang van onderzoek of publieke publicatie. Bij deze informatieonderzoeken wordt zorgvuldig afgewogen welke informatie gedeeld kan en moet worden, en wordt indien nodig landelijk afstemming gezocht bij overige veiligheidsregio's. De afhandeling van de informatieverzoeken die worden gesteld in het kader van de Wet Open Overheid (WOO) worden behandeld door onze juridische WOO-coördinator.

Ontwikkelingen

De afgelopen jaren zien wij een verschuiving in de binnengekomen informatieverzoeken. Veel vragen en verzoeken bereiken ons naast de reguliere kanalen zoals telefoon en email inmiddels ook via onze social media kanalen. Interne afstemming over de beantwoording is hierbij van belang. Ook ontvangen wij met regelmaat verzoeken voor het beschikbaar stellen van videomateriaal en geluidsopnames. Hierbij valt te denken aan camerabeelden gemaakt door drone Argus, beelden gemaakt door camera's aan onze gebouwen/voertuigen of geluidsopnames van meldingen in de meldkamer. Bij het opvragen van deze informatie wordt altijd afgestemd met onze jurist om te bepalen welke informatie gedeeld kan en moet worden, en wat in het kader van de privacy hierin mogelijk is.

Afhandeling

Bij binnenkomst worden de meldingen en informatieverzoeken 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 bevraagd op informatie en waar nodig aangesproken op hun rol en gedrag.