

MEMO

AAN Dagelijks Bestuur VRT
VAN E. Meijerink, klachtenfunctionaris
DATUM 2 februari 2026
ONDERWERP Jaarverslag klachten 2025 VRT

Jaarverslag klachtenafhandeling 2025

Inleiding

Iedereen mag een klacht indienen over het gedrag van de Veiligheidsregio Twente (VRT) of één van haar medewerkers. Dit recht staat beschreven in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een klacht gaat altijd over ongenoegen over de manier waarop de organisatie of een medewerker zich heeft gedragen tegenover een inwoner of organisatie.

De manier waarop klachten binnen de VRT worden behandeld, is vastgelegd in de Klachtenregeling VRT 2024. Deze memo bevat het jaarverslag klachtenafhandeling 2025. Hierin wordt uitgelegd welke klachten zijn behandeld volgens de Klachtenregeling VRT 2024 en welke klachten zijn behandeld door de Nationale Ombudsman.

Procedure Veiligheidsregio Twente

De binnengekomen klachten zijn in 2025 afgehandeld volgens de Klachtenregeling VRT 2024. Hierbij zijn de gebruikelijke stappen gevolgd, waaronder registratie, ontvankelijkheidsbeoordeling, bemiddeling en – indien van toepassing – een formele behandeling met hoor en wederhoor.

Jaarverslag klachten VRT

Op basis van artikel 9:12a Awb moeten schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks openbaar worden gemaakt. Met dit jaarverslag voldoet VRT aan die wettelijke verplichting.

In de Klachtenregeling VRT 2024 staat dat het overzicht in ieder geval inzicht moet geven in het aantal klachten, de snelheid van afhandeling, de belangrijkste onderwerpen waarover is geklaagd, het oordeel over de klachten (gegrond of ongegrond) en de verbeterpunten die de organisatie heeft doorgevoerd.

Klachten in 2025

In het jaar 2025 zijn er 4 klachten ingediend bij Veiligheidsregio Twente.

HOOFDLIJNEN KLACHT	AFHANDELING	VERBETERPUNTEN
Klacht over rijgedrag brandweervoertuig. Er is onderzoek gedaan naar betreffende voertuig en tijdstip van de klacht. Dit heeft geen resultaat opgeleverd.	6 weken Gegrond	Geen
Buurtbewoner van een brandweerkazerne klaagt meerdere malen (2x) over het meermaals door het rode verkeerslicht rijden van vrijwilliger(s) met privévoertuigen naar brandweerkazerne.	6 weken Gegrond	De vrijwilligers van de betreffende kazerne zijn hierop aangesproken.
Inwoner meldt overlast vanwege het rijden met optische- en geluidsignalen. Deze klacht is afgehandeld door het taakveld Communicatie.	6 weken Gegrond	Afgesproken om dergelijke meldingen door te zetten naar klachtenfunctionaris. Daarnaast is aangegeven dat de brandweer

HOOFDLIJNEN KLACHT	AFHANDELING	VERBETERPUNTEN
		wettelijk verplicht is om bij Prio 1 incidenten optische- en geluidssignalen te voeren.
Klacht m.b.t. bejegening door een brandweercentralist tijdens het doen van een 112-melding (brand). Over de inzet van de brandweer geen klachten of opmerkingen. Via Liaison Twente klacht doorgezet naar staf meldkamer en door MKON afgehandeld (afschrift ontvangen).	Niet voor VRT, afhandeling door MKON.	Geen

Nationale Ombudsman

Wanneer een klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenbehandeling bij de VRT, kan hij of zij terecht bij de Nationale Ombudsman. In 2025 zijn er geen klachten over de VRT behandeld door de Nationale Ombudsman.

Overige meldingen en verzoeken

De VRT ontvangt regelmatig (1-2 keer per maand) meldingen of vragen over tekortkomingen in diensten of dienstverlening. Deze meldingen komen niet altijd als 'formele klacht' binnen bij de VRT en worden daarom behandeld als meldingen. Voorbeelden hiervan zijn: situaties over het rijgedrag van brandweerpersoneel of crisisfunctionarissen tijdens een incident. Deze worden wel intern vastgelegd.

Naast klachten en meldingen krijgt de VRT jaarlijks een verscheidenheid aan diverse informatieverzoeken. Dit kunnen verzoeken zijn om informatie of brandrapporten over specifieke incidenten, maar ook verzoeken om organisatorische informatie of planvorming die nodig is voor onderzoek of publicatie. Bij ieder verzoek wordt zorgvuldig afgewogen welke informatie gedeeld kan worden. Indien nodig vindt landelijke afstemming plaats met andere veiligheidsregio's of met overige betrokken instanties.

De informatieverzoeken die onder de Wet open overheid (WOO) vallen, worden behandeld door de WOO-coördinator.

Afhandeling

Bij binnenkomst worden de meldingen en informatieverzoeken geregistreerd en in afstemming met de melder opgepakt. De melder ontvangt hiervan altijd een ontvangstbevestiging en het vervolg hierop vanuit de organisatie. Indien nodig worden collega's bevroegd en waar nodig aangesproken op hun rol en gedrag.