

Klachtenrapportage

Kalenderjaren 2018, 2019, 2020 en 2021

Juridische zaken - klachtencoördinator



Inhoudsopgave

1	Inleiding en wettelijk kader	3
2	Algemene toelichting over klachten	4
2.1	Type klachten	4
2.2	Termijnen voor afhandeling en de verantwoordelijk behandelaar	4
2.3	De klachtencoördinator	5
3	Aantal ingekomen klachten in 2018	6
3.1	Informele algemene klachten in 2018	6
3.2	Informele personele klachten in 2018	8
3.3	Klaagschriften in 2018	8
3.4	Nationale Ombudsman	8
4	Aantal ingekomen klachten in 2019	9
4.1	Informele algemene klachten in 2019	9
4.2	Informele personele klachten in 2019	13
4.3	Klaagschriften in 2019	13
4.4	Nationale Ombudsman	13
5	Aantal ingekomen klachten in 2020	14
5.1	Informele algemene klachten in 2020	14
5.2	Informele personele klachten in 2020	15
5.3	Klaagschriften in 2020	16
5.4	Nationale Ombudsman	16
6	Aantal ingekomen klachten in 2021	17
6.1	Informele algemene klachten in 2021	17
6.2	Informele personele klachten in 2021	19
6.3	Klaagschriften in 2021	19
6.4	Nationale Ombudsman	19

1 Inleiding en wettelijk kader

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie tegen hem of een ander heeft gedragen. Dit schrijft de Algemene wet bestuursrecht (Abw) voor.

Het bestuursorgaan moet daarbij zelf zorgen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten (artikel 9:2 Awb). Binnen de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) is hiervoor de Klachtenregeling VRU 2015 (hierna: Klachtenregeling) opgesteld.

De Klachtenregeling regelt de interne procedure en inhoudelijke behandeling van klachten en heeft het doel om een handvat te bieden voor het feitelijke proces van de behandeling van klachten binnen de organisatie van de VRU. Daarmee wordt een correcte en behoorlijke klachtenbehandeling, zoals de Awb bepaalt, gewaarborgd.

De interne klachtenprocedure is er verder op gericht om de verhouding tussen de burger en bestuur(sorgaan) te verbeteren. Een niet tevreden klager over de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, kan zijn of haar klacht vervolgens voorleggen aan de Nationale Ombudsman (artikel 9:17 e.v. Awb).

Een zorgvuldige afhandeling van klachten brengt verder met zich mee dat de klagers zich begrepen en serieus genomen voelen. De werkwijze van de VRU richt zich hier dan ook op. Zo worden ingekomen klachten zo spoedig mogelijk opgepakt. Tevens is het streven om klachten waar mogelijk laagdrempelig op te lossen. Dit vergt maatwerk. Door bovendien een luisterend oor te bieden, kunnen vaak onduidelijkheden worden weggenomen. Het verplaatsen in de positie van de klager is hierbij van belang.

De klachtencoördinator maakt jaarlijks in het eerste kwartaal van het kalenderjaar een verslag op over de geregistreeerde klachten van het voorgaande kalenderjaar (artikel 15 lid 1 Klachtenregeling). In voorliggend document wordt een algemene toelichting over klachten gegeven en staan de hoeveelheid ingekomen klachten over 2018, 2019, 2020 en 2021 en conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Deze rapportage wordt gepubliceerd, waarbij tot personen te herleiden gegevens worden geanonimiseerd (artikel 15 lid 2 Klachtenregeling). Na kennisgeving aan de voorzitter, dagelijks bestuur en algemeen bestuur, wordt de rapportage op de website www.vru.nl gepubliceerd (artikel 9:12a Awb en artikel 15 van de Klachtenregeling).

2 Algemene toelichting over klachten

De Klachtenregeling van de VRU kent verschillende kwalificaties van een klacht. Deze worden ook verschillend afgehandeld. Dit wordt hieronder verder toegelicht.

2.1 Type klachten

We onderscheiden drie type klachten:

1. Informele algemene klachten

Dit zijn algemene klachten over aangelegenheden van de VRU. Ze worden ingediend in persoon, telefonisch of op digitale wijze per e-mail of webformulier.

Voorbeelden van deze klachten zijn overlast van sirenes, de manier waarop de brandweer een brand heeft geblust, de manier waarop is gecommuniceerd over een brand, een ramp of beleid, het feit dat informatie niet gevonden kan worden et cetera.

2. Informele personele klachten

Informele personele klachten zijn klachten die gaan over een medewerker van de VRU of een lid van een van de bestuursorganen. Ook deze klachten zijn ingediend in persoon, telefonisch of op digitale wijze per e-mail of webformulier.

Een klacht in deze categorie gaat bijvoorbeeld over de manier waarop die medewerker zich heeft gedragen tegen een burger tijdens de uitoefening van zijn of haar functie.

3. Klaagschriften

Een klaagschrift betreft klachten, zowel algemene als personele, die schriftelijk zijn ingediend (bedoeld in artikel 9:4 van de Awb). Klaagschriften moeten gericht zijn aan het dagelijks bestuur en zijn voorzien van naam en contactgegevens van de afzender, een dagtekening en een omschrijving van de klacht.

De Awb schrijft voor dat klaagschriften uitvoeriger worden behandeld dan mondelinge klachten. Maar als een klager tevreden is, kan het formele traject altijd tussentijds worden afgebroken (artikel 9:5 Awb).

2.2 Termijnen voor afhandeling en de verantwoordelijk behandelaar

Een *informele algemene klacht* moet direct worden afgedaan door degene die de klacht aanneemt (artikel 5 van de Klachtenregeling).

Een *informele personele klacht* moet zo spoedig mogelijk worden afgehandeld (artikel 7 van de Klachtenregeling).

Bij beide informele klachten is het dus de bedoeling dat een klager niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. De behandelaar doet de klacht zo snel als het kan af. Als het niet direct lukt om tot een oplossing te komen, dan wordt dit duidelijk aan de klager uitgelegd. Met de klager wordt vervolgens afgesproken wat er gebeurt en wanneer er weer contact wordt opgenomen voor verdere afhandeling van de klacht.

De klager kan bovendien een formele klacht (klaagschrift) indienen, als het niet is gelukt om een informele klacht direct af te doen. Of in het geval deze niet naar tevredenheid is afgehandeld. Een medewerker van de VRU kan de klager daarbij helpen (artikel 7, lid 3 van de Klachtenregeling). Voor een *klaagschrift* gelden 'hardere' termijnen dan voor de informele klachten.

Zo moet een klaagschrift afgedaan zijn binnen een termijn van zes weken. De afhandelingstermijn kan wel één keer worden verlengd met vier weken. Ook is langer uitstel mogelijk, mits de klager hiervoor schriftelijk zijn of haar instemming geeft (artikel 9:11 Awb).

Klaagschriften over personen worden afgehandeld door minimaal een afdelingshoofd. De behandeling kan worden overgedragen als een schijn van partijdigheid is gewekt, of een hogere leidinggevende het zelf nodig vindt.

Overige klaagschriften worden afgehandeld door de daarvoor in de Klachtenregeling aangewezen behandelaar.

2.3 De klachtencoördinator

Hiervoor is de rol van behandelaar aan bod gekomen. De Klachtenregeling kent ook de rol van een klachtencoördinator. In de regeling staat dat de algemeen directeur van de VRU deze aanwijst.

De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

- a) Toezicht houden op de juiste en tijdige behandeling van formele klachten;
- b) Registreren van formele, schriftelijke klachten (zoals bedoeld in artikel 9:12a van de Awb en de in de Klachtenregeling bedoelde taken);
- c) Optreden als contactpersoon voor de Ombudsman;
- d) Coördineren van de behandeling van klachten die bij de Ombudsman zijn ingediend over de VRU;
- e) Signaleren van trends en patronen op basis van de behandelde klachten;
- f) Adviseren van de algemeen directeur en het directieteam naar aanleiding van bevindingen op basis van de behandeling van klachten.

In de praktijk blijkt de klachtencoördinator - naast bovenstaande taken - een sparringpartner voor de behandelaars en andere functionarissen binnen de VRU.

De rol van klachtencoördinator is bij de VRU belegd bij het team Juridische Zaken. De gedachtegang hierbij is dat een jurist goede kennis heeft van algemene wetgeving, zoals de Awb waarin de klachtbehandeling is opgenomen.

3 Aantal ingekomen klachten in 2018

In totaal zijn er in 2018 bij de VRU 16 klachten binnengekomen. Ten aanzien van de ingekomen klachten is een indeling te maken in een aantal (veel) voorkomende thema's. Onderstaande tabel geeft weer welke thema's in 2018 in meer of mindere mate een rol hebben gespeeld.

Soort klacht	Aantal
NL Alert	2
Rij-/Vaargedrag	3
Optische- en geluidssignalen (OGS)	1
(Onheuse) bejegening	1
Hulp- en dienstverlening	1
WAS-palen	3
Afhandelingstermijn	0
Overig (3), waarvan:	
(Geluid)overlast	2
Verzoek om informatie	1
Totaal	16

3.1 Informele algemene klachten in 2018

Alle ingekomen klachten in 2018 zijn hieronder weergegeven. Ze zijn geanonimiseerd en gespecificeerd naar type klacht.

Naast dat er is aangegeven welke directie verantwoordelijk was, is er een korte omschrijving van de klacht gegeven en is toegelicht hoe de klacht is afgehandeld en of de klager tevreden was met deze afhandeling. Tot slot is in kaart gebracht wat per klacht de termijn van afdoening is geweest.

Klacht 1 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Er vonden in de avonden twee brandoefeningen plaats binnen een tijdsbestek van een maand. Dit bracht geluidsoverlast met zich mee. Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden met de klager.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: onbekend.

Klacht 2 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager ervaart hinder van het geluid van de sirenes bij uitrukken in Doorn. Klager geeft aan hier vooral in de avonden last van te hebben en vraagt zich af wat de mogelijkheden zijn om de sirenes anders in te stellen.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: onbekend.

Klacht 3 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Melding dat de WAS-paal in Utrecht in de wijk Lunetten niet afgegaan is.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: onbekend.

Klacht 4 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Melding dat de WAS-paal in Utrecht in de wijk Lunetten niet afgegaan is.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: onbekend.

Klacht 5 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager heeft hinder ervaren van het geluid van de sirenes bij een uitruk tijdens de ochtenduren in De Bilt. Vanuit de VRU is aan de klager een toelichting gegeven over het gebruik van optische- en geluidssignalen tijdens een prio 1 inzet en welke wettelijke verplichtingen hieraan verbonden zitten.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 3 dagen.

Klacht 6 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klacht over rijgedrag chauffeur van een voertuig van de VRU en over de wijze hoe de aangesproken personen gereageerd hebben nadat klager hen op dit rijgedrag aansprak. De betrokken medewerkers zijn hierop aangesproken en klager is hierover in kennis gesteld.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 10 dagen.

Klacht 7 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Verzoek om informatie over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht over de inzet van de brandweer.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: direct afgehandeld.

Klacht 8 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klager geeft aan dat er onnodig een NL-Alert verstuurd is in de vroege ochtend waardoor klager gewekt is.

- ➔ Onbekend hoe de afhandeling verlopen is.
- ➔ Afhandelingstermijn: Onbekend.

Klacht 9 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager heeft telefonisch een verzoek gedaan voor het preventief natmaken van een houten huis. Verzoeker is telefonisch te woord gestaan waarbij aangegeven is dat niet op dit soort verzoeken ingegaan kan worden. Klager nam daar geen genoegen mee, maar heeft naar aanleiding daarvan geen vervolgstappen meer genomen.

- ➔ Afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: direct afgehandeld.

Klacht 10 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klacht over aanhoudend claxonnerend brandweervoertuig terwijl klager geen mogelijkheid had om aan de kant te gaan. Er is telefonisch contact opgenomen met de klager naar aanleiding van de klacht, waarbij een toelichting gegeven is over de gebeurtenis.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 2 dagen.

Klacht 11 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klager geeft aan dat de WAS-palen al meerdere malen niet werken in een bepaald gebied.

- ➔ Onbekend hoe de afhandeling verlopen is.
- ➔ Afhandelingstermijn: 4 maanden.

Klacht 12 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klacht over rijgedrag in een brandweervoertuig in Baarn. Klager geeft aan dat er vermoedelijk te hard gereden is en doet het verzoek om een andere route te gebruiken. Er is gesproken met de betrokken medewerker, dit is teruggekoppeld aan de klager en aangegeven is dat deze uitvalroute noodzakelijk is om op tijd ter plaatste te kunnen zijn.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 10 dagen.

Klacht 13 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager ervaart hinder van oefeningen die 's avonds plaatsvinden op locatie aangrenzend aan woning. Daarnaast wordt aangegeven dat er met grote regelmatig loos alarm plaatsvindt, en dat hoewel er begrip voor is dat de brandweer hier weinig aan kan doen, maar dit wel overlast veroorzaakt bij de uitrukken. Aan de klager is toelichting gegeven over de betreffende oefenlocatie en het tijdstip van de oefeningen. Intern is het als aandachtspunt opgepakt voor de communicatie richting omwonenden voorafgaand aan oefeningen en onderlinge afstemming tussen brandweerposten over het gebruik van de locatie. Daarnaast is contact gezocht met de beheerder van het pand om loze brandmeldingen te voorkomen of in ieder geval tot een minimum te beperken.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 4 dagen.

Klacht 14 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan dat het rijgedrag van de chauffeur in een brandweerwagen gevaar voor andere weggebruikers opgeleverd heeft. De betreffende post is geïnformeerd en de postcommandant heeft de betrokken medewerker aangesproken en zijn passende maatregelen genomen. Met de klager is contact opgenomen en is excuses aangeboden.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 14 dagen.

Klacht 15 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Om toegang te krijgen tot post Leidsche Rijn zou regelmatig getoeterd worden zodat het toegangshek open gedaan wordt. Klager heeft medewerkers daar op aangesproken, maar geeft aan dat dit niet geholpen heeft. Klacht is gemeld bij de betreffende post en de klager is op de hoogte gesteld van de afhandeling.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 4 weken.

Klacht 16 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Betreft de ontvangst van de maandelijkse controleberichten van NL Alert. In het buitengebied van Lopik zou het signaal zo zwak zijn dat deze berichten regelmatig niet ontvangen worden.

→ Onbekend hoe de afhandeling verlopen is.

→ Afhandelingstermijn: onbekend.

3.2 Informele personele klachten in 2018

Er zijn in 2018 geen informele personele klachten ingediend.

3.3 Klaagschriften in 2018

Er zijn in 2018 geen formele klaagschriften bij de VRU binnengekomen.

3.4 Nationale Ombudsman

Een klager heeft de mogelijkheid om zijn of haar klacht in tweede instantie voor te leggen aan de Nationale Ombudsman (artikel 9:20 Awb). Hiervoor heeft de klager maximaal een jaar de tijd, nadat de VRU een (formeel) klaagschrift heeft afgehandeld.

Geen van de klagers heeft in 2018 een klacht voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

4 Aantal ingekomen klachten in 2019

In totaal zijn er in 2019 bij de VRU 28 klachten binnengekomen. Ten aanzien van de ingekomen klachten is een indeling te maken in een aantal (veel) voorkomende thema's. Onderstaande tabel geeft weer welke thema's in 2019 in meer of mindere mate een rol hebben gespeeld.

Soort klacht	Aantal
NL Alert	14
Rij-/Vaargedrag	5
Optische- en geluidssignalen (OGS)	3
(Onheuse) bejegening	1
Hulp- en dienstverlening	0
WAS-palen	2
Afhandelingstermijn	1
Overig (2), waarvan:	
Functioneren ambtenaar	1
Niet nakomen toezegging	1
Totaal	28

4.1 Informele algemene klachten in 2019

Alle ingekomen klachten in 2019 zijn hieronder weergegeven. Ze zijn geanonimiseerd en gespecificeerd naar type klacht.

Naast dat er is aangegeven welke directie verantwoordelijk was, is er een korte omschrijving van de klacht gegeven en is toegelicht hoe de klacht is afgehandeld en of de klager tevreden was met deze afhandeling. Tot slot is in kaart gebracht wat per klacht de termijn van afdoening is geweest.

Klacht 1 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Auto rijdt met hoge snelheid de uitrit uit bij brandweer Woerden. De betrokken persoon is hierop aangesproken en aan de klager is excuses aangeboden voor het rijgedrag.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 5 dagen.

Klacht 2 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klager geeft aan NL Alert ontvangen te hebben, maar wordt voor meer informatie doorverwezen naar Twitter en wil daar geen gebruik van maken. Klager is van mening dat de VRU op deze manier tekort schiet in de informatievoorziening. Er is contact opgenomen met de klager waarin aangegeven is dat het niet nodig is om een account te hebben op Twitter om berichten te kunnen lezen, en dat de tweets ook zichtbaar zijn op de website van de VRU.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 3 dagen.

Klacht 3 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Er is een NL Alert verzonden maar klager heeft geen bericht ontvangen. Er is contact opgenomen met de klager waarin aangegeven is wat redenen kunnen zijn voor het niet ontvangen van NL-Alert en er is verwezen naar de instelhulp. Daarnaast is de klacht meegenomen in de jaarlijkse evaluatie van NL Alert.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 9 dagen.

Klacht 4 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Na ontvangst van NL Alert constateerde klager dat op geen enkel kanaal nadere informatie verstrekt werd terwijl de voorlichtingscampagne dit wel suggereerde. Aan de klager is teruggekoppeld dat er via Twitter gecommuniceerd is, dat deze berichten ook terug te vinden zijn op de website van de VRU en dat RTV Utrecht ook nieuwsberichten heeft gedeeld.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld. .
- ➔ Afhandelingstermijn: 12 dagen.

Klacht 5 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klager geeft aan NL Alert ontvangen te hebben, maar wordt voor meer informatie doorverwezen naar Twitter. Klager vindt deze manier van communiceren niet passend. Er is contact opgenomen met de klager waarin aangegeven is dat het niet nodig is om een account te hebben op Twitter om berichten te kunnen lezen, en dat de tweets ook zichtbaar zijn op de website van de VRU.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 2 dagen.

Klacht 6 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klager geeft aan NL Alert ontvangen te hebben, maar wordt voor meer informatie doorverwezen naar Twitter. Klager heeft geprobeerd het bericht te openen, maar dat is niet gelukt. Het is als grote tekortkoming ervaren dat het bericht niet gelezen kon worden. Onderzocht is wat de oorzaak is, en het blijkt dat er een fout gemaakt is bij het invullen van de link. Er is contact opgenomen met de klager waarin aangegeven is dat het niet nodig is om een account te hebben op Twitter om berichten te kunnen lezen, en dat de tweets ook zichtbaar zijn op de website van de VRU. De klacht is meegenomen bij de evaluatie van het incident.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 9 dagen.

Klacht 7 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan dat hulpdiensten met sirenes voorbij de woning rijden, zowel overdag als 's avonds. Hier ervaart klager hinder van, en tevens geeft klager het aan het levensgevaarlijk te vinden dat er met hoge snelheid door de woonwijk gereden wordt. Er heeft terugkoppeling plaatsgevonden aan de klager en er is een toelichting gegeven over de wijze van uitrukken.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 14 dagen.

Klacht 8 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan midden in nacht gewekt te zijn door de sirene van een brandweerauto, terwijl het incident tien minuten verderop plaatsvond. Met de klager is contact opgenomen en de situatie is toegelicht.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 4 dagen.

Klacht 9 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet ontvangen NL Alert. Met de klager is contact opgenomen en aangegeven is dat hier verschillende oorzaken voor kunnen zijn. Verwezen is naar de instelhulp voor NL Alert en aangegeven is dat dit incident geëvalueerd wordt en dit punt meegenomen wordt.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 7 dagen.

Klacht 10 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet ontvangen NL Alert. Met de klager is contact opgenomen en aangegeven is dat hier verschillende oorzaken voor kunnen zijn. Verwezen is naar de instelhulp voor NL Alert en aangegeven is dat dit incident geëvalueerd wordt en dit punt meegenomen wordt.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 2 dagen.

Klacht 11 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over te laat ontvangen NL Alert. Klager heeft het NL alert pas enkele uren na het plaatsvinden van het incident ontvangen. Met de klager is contact opgenomen en er is toelichting gegeven over het tijdstip van verzenden van het bericht. Daarbij is aangegeven dat de inzet van NL Alert geëvalueerd wordt.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 2 dagen.

Klacht 12 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet ontvangen NL Alert. Met de klager is contact opgenomen en aangegeven is dat hier verschillende oorzaken voor kunnen zijn. Verwezen is naar de instelhulp voor NL Alert en aangegeven is dat dit incident geëvalueerd wordt en dit punt meegenomen wordt.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 2 dagen.

Klacht 13 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet ontvangen NL Alert. Met de klager is contact opgenomen en aangegeven is dat hier verschillende oorzaken voor kunnen zijn. Verwezen is naar de instelhulp voor NL Alert en aangegeven is dat dit incident geëvalueerd wordt en dit punt meegenomen wordt.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 1 dag.

Klacht 14 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet ontvangen NL Alert. Met de klager is contact opgenomen en aangegeven is dat hier verschillende oorzaken voor kunnen zijn. Verwezen is naar de instelhulp voor NL Alert en aangegeven is dat dit incident geëvalueerd wordt en dit punt meegenomen wordt.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 1 dag.

Klacht 15 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet ontvangen NL Alert. Met de klager is contact opgenomen en aangegeven is dat hier verschillende oorzaken voor kunnen zijn. Verwezen is naar de instelhulp voor NL Alert en aangegeven is dat dit incident geëvalueerd wordt en dit punt meegenomen wordt. Klager geeft aan een harde toezegging te willen ontvangen iets terug te horen over de concrete oorzaak van het niet ontvangen van NL Alert. Omdat deze toezegging niet gedaan is, heeft de klager een nieuwe klacht ingediend (zie klacht 20).

- ➔ Niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 1 dag.

Klacht 16 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet ontvangen NL Alert. Met de klager is contact opgenomen en aangegeven is dat hier verschillende oorzaken voor kunnen zijn. Verwezen is naar de instelhulp voor NL Alert en aangegeven is dat dit incident geëvalueerd wordt en dit punt meegenomen wordt.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 1 dag.

Klacht 17 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet ontvangen NL Alert. Met de klager is contact opgenomen en aangegeven is dat hier verschillende oorzaken voor kunnen zijn. Verwezen is naar de instelhulp voor NL Alert en aangegeven is dat dit incident geëvalueerd wordt en dit punt meegenomen wordt.

- Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- Afhandelingstermijn: 1 dag.

Klacht 18 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Melding dat de WAS-paal in Utrecht in de wijk Lunetten nauwelijks te horen was.

- Onbekend hoe de afhandeling verlopen is.
- Afhandelingstermijn: Onbekend.

Klacht 19 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Melding dat een WAS-paal in Utrecht omgeving Langerakbaan niet afgegaan is.

- Onbekend hoe de afhandeling verlopen is.
- Afhandelingstermijn: Onbekend.

Klacht 20 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over niet nakomen toezegging terugkoppeling waarom NL Alert niet ontvangen is. Zie ook klacht 15. Er heeft een toelichting plaatsgevonden aan de klager over de werkwijze bij het verzenden van een NL Alert, en waarom het niet mogelijk is om met zekerheid te zeggen waarom in een concreet geval een bericht niet ontvangen is. Ook is aangegeven hoe dit punt wel als leerpunt wordt meegenomen.

- Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- Afhandelingstermijn: 15 dagen.

Klacht 21 (verantwoordelijke directie: Risicobeheersing)

Klager heeft advies gevraagd over brandveiligheid, maar heeft hier geen enkele reactie op ontvangen. De klacht is ruim een week later na het indienen van het adviesverzoek ingediend. Met de klager is telefonisch contact opgenomen en toegelicht is hoe adviesaanvragen worden opgepakt en afgehandeld. Klager geeft aan dat de klacht achteraf te snel is ingediend en was tevreden dat het verzoek in behandeling was.

- Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- Afhandelingstermijn: 11 dagen.

Klacht 22 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over de wijze van parkeren van een dienstvoertuig door een piketfunctionaris waardoor herhaaldelijk een gevaarlijke situatie zou ontstaan. Met de klager is telefonisch contact opgenomen.

- Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- Afhandelingstermijn: 7 dagen.

Klacht 23 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan dat een brandweervoertuig hard voorbij gereden kwam terwijl klager te paard was, en dit zou gevaar opgeleverd hebben. Toen de betrokken persoon hier door klager op aangesproken werd, is er onbeleefd gereageerd.

- Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- Afhandelingstermijn: 6 dagen.

Klacht 24 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan dat een brandweervoertuig voorbij reed zonder sirene, zwaailicht en verlichting aan.

- Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- Afhandelingstermijn: 1 dag.

Klacht 25 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan dat bepaalde medewerkers om op te komen naar de post onverantwoord rijgedrag vertonen. Klager heeft betrokken personen meerdere keren aangesproken. Er is telefonisch contact opgenomen met de klager door de postcommandant, dit is door de klager als prettig ervaren. Betrokken medewerkers zijn aangesproken op hun gedrag en hier is de klager over geïnformeerd.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 17 dagen.

Klacht 26 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan dat er in dienstvoertuig gevaarlijk rijgedrag plaatsgevonden heeft. Intern is nagegaan wat er gebeurd is. Onbekend of er terugkoppeling plaatsgevonden heeft naar de klager.

- ➔ Onbekend of dit naar tevredenheid van de klager afgehandeld is.
- ➔ Afhandelingstermijn: 15 dagen.

4.2 Informele personele klachten in 2019

Klacht 27 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klacht ingediend over een personeelslid tijdens een inzet. Naar aanleiding van de klacht zijn herhaaldelijk aanvullende vragen gesteld aan de klager om de klacht in behandeling te kunnen nemen, maar hier is geen reactie op ontvangen.

- ➔ Onbekend of dit naar tevredenheid van de klager afgehandeld is.
- ➔ Afhandelingstermijn: 31 dagen.

Klacht 28 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Betreft een klacht over grensoverschrijdend gedrag van een medewerker. Er heeft onderzoek plaatsgevonden naar de melding, is contact geweest met verschillende partijen en er zijn passende disciplinaire maatregelen getroffen tegen de betrokken medewerker.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 37 dagen.

4.3 Klaagschriften in 2019

Er zijn in 2019 geen formele klaagschriften bij de VRU binnengekomen.

4.4 Nationale Ombudsman

Een klager heeft de mogelijkheid om zijn of haar klacht in tweede instantie voor te leggen aan de Nationale Ombudsman (artikel 9:20 Awb). Hiervoor heeft de klager maximaal een jaar de tijd, nadat de VRU een (formeel) klaagschrift heeft afgehandeld.

Geen van de klagers heeft in 2019 een klacht voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

Klacht 4 (verantwoordelijke directie: Bestuur & Control)

Ondeugdelijke website VRU.nl

De VRU website is onvoldoende aangepast om documenten en verordeningen op een leesbare en drempelvrije manier aan te bieden. Hierop heeft de VRU klager een inhoudelijke uitleg gegeven over de verplichtingen rondom publicatie en aangegeven verbeterpunten ter harte te nemen.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: ongeveer 2 weken.

Klacht 5 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Overlast post Voordorp.

Klager heeft soms tot laat in de avond geluidsoverlast van zagen, schuren en dergelijke klussen.

Hierover heeft de VRU gesproken met klager en de klacht is intern besproken met de ploegleiders.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 1 week.

Klacht 6 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Er is zonder toestemming door brandweer meerdere malen geoefend met zwaar materiaal (ladderwagen) op terrein klager.

Klager verzoekt om niet meer met zwaar materiaal (boven de 10 ton) te oefenen op terrein.

Tevens is het verzoek om contact op te nemen met klager alvorens er geoefend wordt (op terrein is een bord geplaatst met daarop het verbod om terrein te betreden met voertuigen van 10 ton).

De VRU heeft klager medegedeeld in het geheel niet meer op het terrein te zullen oefenen.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 10 dagen.

Klacht 7 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Er zou lokaal geen melding zijn uitgegaan na een forse brand.

Klagers werden wakker van de rook/stank en ervoeren klachten als hoofdpijn en misselijkheid. Als reactie op de klacht heeft klager een mail gehad met een uitleg over de procedure en hoe er gemonitord is. Er was geen aanleiding om te melden aangezien de rook niet schadelijk was voor de omgeving.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager (althans er is niet meer gereageerd).
- ➔ Afhandelingstermijn: 1 week.

Klacht 8 (verantwoordelijke directie: Bedrijfsvoering)

Klager merkte op dat er niet correct werd gevlagd bij het overheidsgebouw COV. Klager heeft daarover o.a. contact gezocht met de VRU. Uiteindelijk is klager via de ombudsman bij de politie terechtgekomen. De plek waar deze klacht ook hoort.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: ongeveer 3 weken.

Klacht 9 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Door het varen met te hoge snelheid van de brandweerboot zijn hoge boeggolven in recreatie haven ontstaan. De hond van klager zou overboord zijn geslagen en de boot zou schade hebben opgelopen. De klacht is beoordeeld als claim en wordt via de verzekering afgewikkeld.

- ➔ Afhandelingstermijn: 4 dagen.

5.2 Informele personele klachten in 2020

Klacht 10 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Bejegening door medewerker brandweer.

Klager werd door medewerker brandweer bejegend toegesproken dat de norm van toegestane aantal auto's per gezin overschreden werd en de auto's verkeerd geparkeerd zouden worden.

Betrokken medewerker aangesproken door leidinggevende en die bleek als privépersoon te hebben gehandeld. VRU geen partij in deze.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: ongeveer 4 weken.

Klacht 11 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Opzettelijk aanzetten sirene brandweerauto naast fietser.

Terwijl klager op fietspad fietste en ruimte maakte voor de brandweerauto, zou opzettelijk de sirene aangezet zijn terwijl er geen ander verkeer was. Klager is telefonisch te woord gestaan.

Standpunt klager is via de ploegcommandant onder de aandacht gebracht bij de ploeg.

➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

➔ Afhandelingstermijn: ongeveer 4 weken.

5.3 Klaagschriften in 2020

Er zijn in 2020 geen formele klaagschriften bij de VRU binnengekomen.

5.4 Nationale Ombudsman

Een klager heeft de mogelijkheid om zijn of haar klacht in tweede instantie voor te leggen aan de Nationale Ombudsman (artikel 9:20 Awb). Hiervoor heeft de klager maximaal een jaar de tijd, nadat de VRU een (formeel) klaagschrift heeft afgehandeld.

Geen van de klagers heeft in 2020 een klacht voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

6 Aantal ingekomen klachten in 2021

In totaal zijn er in 2021 bij de VRU 12 klachten binnengekomen. Ten aanzien van de ingekomen klachten is een indeling te maken in een aantal (veel) voorkomende thema's. Onderstaande tabel geeft weer welke thema's in 2021 in meer of mindere mate een rol hebben gespeeld.

Soort klacht	Aantal
NL Alert	2
Rij-/Vaargedrag	2
Optische- en geluidssignalen (OGS)	0
(Onheuse) bejegening	2
Hulp- en dienstverlening	3
WAS-palen	2
Afhandelingstermijn	0
Overig (1), waarvan:	
Niet-naleving coronaregels	1
Totaal	12

6.1 Informele algemene klachten in 2021

Alle ingekomen klachten in 2021 zijn hieronder weergegeven. Ze zijn geanonimiseerd en gespecificeerd naar type klacht.

Naast dat er is aangegeven welke directie verantwoordelijk was, is er een korte omschrijving van de klacht gegeven en is toegelicht hoe de klacht is afgehandeld en of de klager tevreden was met deze afhandeling. Tot slot is in kaart gebracht wat per klacht de termijn van afdoening is geweest.

Klacht 1 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan dat de brandweer niet opgekomen is na een melding dat er kerstbomen in brand gestoken waren. Er is telefonisch contact opgenomen met de klager waarin de overwegingen toegelicht zijn.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 5 dagen.

Klacht 2 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan gehinderd te zijn bij de uitvoering van het werk als persfotograaf. Er heeft contact plaatsgevonden met de klager waarbij verwachtingen en aandachtspunten besproken zijn en ook is bejegening als onderwerp binnen de ploegen opnieuw onder de aandacht gebracht.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ➔ Afhandelingstermijn: 4 dagen.

Klacht 3 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Betreft klacht over de afwikkeling van de schade naar aanleiding van een ongeval tijdens een brandweeroefening. Er heeft contact met de klager plaatsgevonden en de afhandeling is via verzekeringen afgehandeld.

- ➔ Afhandelingstermijn: 51 dagen.

Klacht 4 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klager geeft aan dat een aantal vrijwilligers te hard rijdt bij opkomst naar de kazerne. Er is contact opgenomen met de klager waarbij aangegeven is dat haar klacht besproken wordt op de betreffende post met de medewerkers.

- ➔ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 8 dagen.

Klacht 5 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Melding dat de WAS-paal op een specifieke locatie meerdere keren niet is afgegaan.

→ Onbekend hoe de afhandeling verlopen is.

→ Afhandelingstermijn: onbekend.

Klacht 6 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klacht over het niet naleven van de geldende coronamaatregelen tijdens een activiteit op post Houten. Intern is onderzocht wat voor activiteit het betrof en het bleek te gaan om een activiteit van een externe organisatie. Dit is met de postcommandant besproken en aan de klager is een terugkoppeling gegeven.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 7 dagen.

Klacht 7 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Betreft een vraag over het gebruik van zwaailichten en sirenes, die plotseling uitgezet werden.

Met de melder is contact opgenomen en toelichting gegeven.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 4 dagen.

Klacht 8 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Betreft een klacht over schade die ontstaan is aan de tuin van klager tijdens de inzet van de brandweer bij de afhandeling van stormschade. Klager vraagt schadevergoeding. Er is contact opgenomen met de klager en er is een toelichting gegeven over de situatie.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 4 dagen.

Klacht 9 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Gevraagd wordt waarom een tweede NL Alert om zes uur in de ochtend verstuurd werd met de melding dat een brand onder controle is en dat ramen weer open mogen. Er is contact opgenomen met de klager en toelichting gegeven over de inzet van NL Alert en de afwegingen daarbij.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 19 dagen.

Klacht 10 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klager geeft aan verbaasd te zijn een NL Alert ontvangen te hebben voor een brand in De Bilt terwijl hij in Zeist woont. Daarnaast vraagt hij zich af waarom het nodig is om om zes uur 's ochtends een bericht te versturen dat een brand onder controle is. Er is contact opgenomen met de klager en toelichting gegeven over de inzet van NL Alert en de afwegingen daarbij.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 6 dagen.

Klacht 11 (verantwoordelijke directie: Crisisbeheersing)

Klacht over de communicatie rondom het ten onrechte afgaan van de WAS palen. Het was niet direct terug te vinden dat er sprake was van een fout. Er is terugkoppeling gegeven aan de klager over het communicatieproces en de inzetcriteria van NL Alert.

→ Naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

→ Afhandelingstermijn: 22 dagen.

6.2 Informele personele klachten in 2021

Klacht 12 (verantwoordelijke directie: Brandweerrepressie)

Klacht over gedrag van een vrijwilliger. Anonieme melding over een vrijwilliger. Klager heeft geen naam en contactgegevens doorgegeven. De melding is intern wel besproken, maar er bleek geen aanleiding om deze klacht verder te behandelen.

- ➔ Opgepakt, maar uiteindelijk niet in behandeling genomen.
- ➔ Afhandelingstermijn: 9 dagen.

6.3 Klaagschriften in 2021

Er zijn in 2021 geen formele klaagschriften bij de VRU binnengekomen.

6.4 Nationale Ombudsman

Een klager heeft de mogelijkheid om zijn of haar klacht in tweede instantie voor te leggen aan de Nationale Ombudsman (artikel 9:20 Awb). Hiervoor heeft de klager maximaal een jaar de tijd, nadat de VRU een (formeel) klaagschrift heeft afgehandeld.

Vooralsnog heeft geen van de klagers heeft in 2021 een klacht voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

7 Conclusies en aanbevelingen

Onderstaande tabel geeft een totaalzicht aan van de hoeveelheid klachten die per jaar binnen gekomen zijn.

Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal klachten	16	28	11	12

Zoals uit de tabel blijkt, was het aantal klachten in 2019 relatief hoog in vergelijking met de andere jaren. Dit kan verklaard worden door het hoge aantal klachten dat in dat jaar ingediend is over NL Alert. Veertien klachten gingen over het al dan niet ontvangen van NL Alert, en een groot deel van deze klachten werd ingediend over de inzet van NL Alert tijdens de tramaanslag op het 24-Oktoberplein in Utrecht.

Kijkende naar het aantal klachten over de jaren 2018 tot en met 2021 en de onderverdeling binnen de organisatie, valt te concluderen dat het zwaartepunt de afgelopen jaren altijd bij de directies Brandweerrepressie en Crisisbeheersing heeft gelegen. Dat is ook te verklaren vanuit het feit dat vanuit die directies de meeste processen en handelingen plaatsvinden die direct zichtbaar zijn voor burgers en die de meeste impact hebben op burgers. Tevens werken bij die directies de meeste medewerkers.

Klachten zijn er in allerlei soorten en kunnen gaan over verschillende onderwerpen. Dit komt ook uit de rapportage naar voren. Er was geen categorie klachten die er duidelijk uitsprong, behalve het relatief hoge aantal klachten in 2019 over de inzet van NL Alert zoals eerder toegelicht.

Tot slot de afhandelingstermijnen. Er zijn slechts informele klachten binnengekomen de afgelopen jaren. Daarvoor geldt geen 'harde' afhandelingstermijn. De Klachtenregeling schrijft voor dat informele klachten direct of zo spoedig mogelijk moeten worden afgehandeld. Als het langer duurt, dan moet de klager hiervan in kennis gesteld worden.

Over de afhandelingstermijn valt te concluderen dat een groot deel van de klachten op korte termijn afgehandeld is, meestal binnen enkele dagen. In de gevallen waar relatief langer duurde, waren de klachten vaak ook ingewikkelder van aard en was er langer intern onderzoek nodig of in enkele gevallen werden de klachten ingediend tijdens de vakantieperiode en was daarom de doorlooptijd langer. Bij die laatste gevallen is dat ook aan de klagers teruggekoppeld.

Wat over de loop der jaren wel opvalt, is dat de klachtenregistratie sterk verbeterd is. Hoewel klachten alle jaren door de behandelaars snel werden opgepakt, werd het proces niet altijd volledig afgerond. Daardoor is niet altijd inzichtelijk op welke wijze de klacht afgehandeld is. Hierin is een belangrijke verbeterslag gemaakt. Het blijft belangrijk aandacht te houden voor ingekomen klachten en deze zo snel mogelijk, en liefst naar tevredenheid, af te doen. Zo wordt gewaarborgd dat er een zorgvuldige en correcte klachtenafhandeling plaatsvindt.