



## Klachtenprocedure Brandweer Amsterdam-Amstelland

De brandweer heeft als kerntaak de fysieke veiligheid van burgers en bedrijven te waarborgen. Dit gebeurt met veel professionaliteit, zorg en inzet. Desondanks kan het zijn dat u niet tevreden bent over het optreden van de brandweer. In dat geval kunt u een klacht indienen bij de commandant van Brandweer Amsterdam-Amstelland. Hieronder vindt u uitleg over de manier waarop u van onze klachtenprocedure gebruik kunt maken.

### Juridische grondslag

De klachtenprocedure van Brandweer Amsterdam-Amstelland is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9) en de Klachtenregeling Brandweer Amsterdam-Amstelland. In deze juridische documenten staat beschreven wanneer en hoe u als burger van het recht gebruik kunt maken een klacht in te dienen en hoe de klacht door Brandweer Amsterdam-Amstelland moet worden behandeld. Hieronder vindt u een korte uitleg over deze bepalingen.

### Wanneer kan ik een klacht indienen?

U kunt een klacht bij Brandweer Amsterdam-Amstelland indienen als u een situatie heeft meegemaakt waarbij u ontevreden bent over het optreden van de brandweer of haar medewerker(s). Alle klachten worden door de brandweer serieus genomen. Als het echter gaat om een gebeurtenis van meer dan een jaar geleden hoeft een klacht niet in behandeling te worden genomen. Dit geldt ook voor een klacht die al eerder door de brandweer is behandeld en opnieuw wordt ingediend. In die gevallen krijgt u binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk bericht met de reden van het niet in behandeling nemen van uw klacht.

### Hoe kan ik een klacht indienen?

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Voor mondelinge klachten kunt u rechtstreeks contact opnemen met de klachtencoördinator van de brandweer. Hij/zij zorgt ervoor dat uw klacht in de organisatie wordt uitgezet. Schriftelijke klachten kunt u richten aan de commandant van Brandweer Amsterdam-Amstelland en bevatten tenminste uw naam, adres, dagtekening en een omschrijving van de gebeurtenis. Ook kunt u gebruik maken van het klachtenformulier op deze site.

Adressering van uw klacht luidt als volgt:

*Per post:*

Brandweer Amsterdam-Amstelland  
Ter attentie van Commandant  
Onder vermelding van klacht  
Postbus 92171  
1090 AD Amsterdam

*Per e-mail:*

info@brandweer-amsterdam-amstelland.nl  
Onder vermelding van klacht

*Telefonisch:*

Centraal telefoonnummer: 020-555.6666  
Vragen naar klachtencoördinator

### Wat wordt er met mijn klacht gedaan?

Zodra de klachtencoördinator uw klacht heeft ontvangen, stuurt hij/zij u binnen één week een schriftelijk behandelingsbericht. Hierin staat vermeld hoe en door wie uw klacht zal worden behandeld.

In eerste instantie probeert de brandweer samen met u een oplossing te vinden voor de klacht. U hebt de mogelijkheid uw klacht mondeling toe te lichten bij de behandelaar van de klacht. De behandelaar van de klacht wint ook binnen de organisatie informatie in over wat is voorgevallen. Binnen zes weken ontvangt u van de behandelaar van de klacht schriftelijk bericht over de uitkomst van deze 'hoor en wederhoor'. De klachtencoördinator ontvangt een afschrift van dit schriftelijke bericht.

Bent u na deze afhandeling nog niet tevreden, dan wordt de klacht met uitkomst van 'hoor en wederhoor' voorgelegd aan de betreffende sectormanager. De sectormanager beoordeelt de afhandeling van de klacht en neemt een beslissing over de verdere afhandeling. De sectormanager stuurt u daarvan bericht. De commandant krijgt een afschrift van het bericht.

Bent u na deze klachtafhandeling nog niet tevreden, dan kunt u een klacht indienen bij de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam.

## **Voorbeelden van situaties waarover klachten binnenkomen**

- **Parkeren van brandweervoertuigen**

Binnen de brandweer geldt dat naast het sporten en oefenen de repressieve dienst als onderdeel van haar dagprogramma boodschappen doet en voor eigen avondeten zorgt. Omdat men altijd paraat dient te zijn, is men genoodzaakt dit met de hele groep te doen en gebruikt men hiervoor een brandweerauto. Deze situatie houdt uiteraard niet in dat er overal in de stad geparkeerd mag worden en gevaarlijke verkeerssituaties ontstaan. Desondanks komt het voor dat het parkeergedrag van de brandweer bij burgers voor ergernis zorgt. De brandweer doet haar uiterste best dit tot het minimum te beperken.

- **Binnentreden van panden**

Bij het redden van mens en dier en/of het voorkomen van schade aan goederen heeft de brandweer, op basis van de Grondwet en de Brandweerwet, de bevoegdheid om woningen en terreinen te betreden. Het gaat hierbij om situaties waarin snel optreden van de brandweer gewenst is. Deze binnentredingsbevoegdheid geldt ook in geval de bewoner niet thuis is of geen toestemming geeft. Wel is hieraan een aantal voorwaarden verbonden. Zo moet de leidinggevende van de betreffende brandweerploeg zich voorafgaand aan binnentreden legitimeren en het doel van binnentreden meedelen. Ook is deze verplicht bij binnentreden zonder toestemming van de bewoner een schriftelijk verslag te maken over het binnentreden. Wanneer men geen toestemming heeft en er geen sprake van direct gevaar is, moet de brandweer een schriftelijke machtiging aanvragen