



## Klachtenregeling Brandweer Amsterdam-Amstelland

### Paragraaf 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Doel klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. aanvullende, intern gerichte regels te stellen ten opzichte van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht die minimumeisen stelt aan een zorgvuldige afhandeling van klachten van burgers en instanties over het handelen van de overheid;
- b. dat de organisatie brandweer Amsterdam-Amstelland uit klachten leert, opdat klachten van burgers en instanties zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen;
- c. dat de korpsleiding van brandweer Amsterdam-Amstelland zicht krijgt op plaatsen en omstandigheden waar zich knelpunten voordoen en klachten structureel voorkomen, opdat maatregelen kunnen worden getroffen.

### Paragraaf 2. Bevoegdheidsverantwoordelijkheden

#### Artikel 1. Verantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling

1. De korpsleiding van brandweer Amsterdam-Amstelland is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht.
2. De korpsleiding mandateert de voortgangsbewaking van een klacht aan het directiebureau, hierna te noemen de klachtencoördinator.
3. Met de afdoening van een klacht is belast de leidinggevende van diegene(n) op wie de klacht betrekking heeft, hierna te noemen de klachtenbehandelaar.
4. Als de klager na afdoening van de klacht door de klachtenbehandelaar niet tevreden is, wordt de klacht voorgelegd aan de betreffende sectormanager.
4. De klacht wordt behandeld door een ander dan de persoon op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft.

#### Artikel 2. Takenpakket klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft tot taak:

- a. de controle op de juiste wijze van behandeling van klachten in het kader van uitoefening van een waarborgfunctie;
- b. de controle op de voortgang van de behandeling van klachten;
- c. het centraal registreren van alle bij brandweer Amsterdam-Amstelland binnengekomen klachten;
- d. het uitzetten van de aan de brandweer in behandeling gegeven klachten;
- e. het geven van adviezen aan de korpsleiding en behandelaar ter afhandeling van klachten;
- f. het maken van een beleidsanalyse van de behandelde klachten en het doen van voorstellen die tot verbetering van de werkwijze en het voorkomen van klachten kunnen leiden;
- g. het leveren van een bijdrage aan het jaarverslag.

### **Paragraaf 3. Registratie van klachten**

#### Artikel 1. Registratie mondelinge en telefonische klachten

1. Een klager die telefonisch of mondeling een klacht indient, wordt door de medewerker die de klager te woord staat, doorverwezen naar de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator verzoekt de klager de klacht op schrift te stellen en biedt de klager eventueel hulp aan met het op schrift stellen van de klacht.

#### Artikel 2. Registratie schriftelijke klachten

1. Schriftelijke klachten dienen te worden gericht aan de commandant van brandweer Amsterdam-Amstelland.
2. Schriftelijke klachten komen bij de afdeling informatisering en automatisering binnen en worden doorgezonden naar de klachtencoördinator, na te zijn voorzien van een registratienummer en datum van binnenkomst. De klachtencoördinator registreert de klacht en zendt de klacht ter afdoening aan de behandelaar.
3. De klachtenbehandelaar stuurt een kopie van de afdoening aan de klachtencoördinator ter archivering.

### **Paragraaf 4. Behandelingsprocedure van een klacht**

#### Artikel 1. Behandelingsbericht

1. De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat de klager binnen één week schriftelijk een behandelingsbericht ontvangt, waarin informatie wordt verschaft over de te volgen klachtenprocedure (waaronder de termijnen en het recht gehoord te worden).
2. Tevens wordt de naam en het telefoonnummer van de klachtenbehandelaar in het bericht vermeld.

#### Artikel 2. Behandelingswerkwijze klacht

1. Het horen van een klager vindt plaats door de klachtenbehandelaar.
2. De klachtenbehandelaar stelt in samenspraak met de beklagde een kort rapport op waarin zienswijze van de beklagde is verwerkt.
3. Op basis van het in lid 2 genoemd rapport en de klacht handelt de behandelaar de klacht af. De behandelaar stuurt een kopie van de afhandeling naar de klachtencoördinator.
4. De klachtencoördinator kan, alvorens het ontvangen van de afhandeling, de beklagde horen, als dit in het belang is van het behartigen van de waarborgfunctie en het bewaken van de behandeltermijnen.

### **Paragraaf 5. Slotbepalingen**

#### Artikel 1. Evaluatie

Jaarlijks, of zoveel als nodig wordt beoordeeld, brengt de klachtencoördinator verslag uit van de klachtenbehandeling aan de korpsleiding van brandweer Amsterdam-Amstelland. Hierin staan tenminste de registratie van de ingediende klachten en de daarop genomen beslissingen.

De rapportage zoals hierboven bedoeld wordt periodiek gepubliceerd, waarbij wordt aangegeven of en in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de brandweer en waarbij zonodig aandacht wordt geschonken aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen.

#### Artikel 2. Bekendmaking

De commandant draagt zorg voor de bekendmaking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de aanvullende regels in deze klachtenregeling binnen de brandweer Amsterdam-Amstelland.

### Artikel 3. Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als klachtenregeling.

### **Toelichting** (alleen voor intern gebruik)

#### Artikel 4 verantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling

Zowel een klachtencoördinator als een klachtenbehandelaar kan bevoegdheden overdragen aan medewerkers (zogenaamd ondermandaat). Bij het uitoefenen van de bevoegdheden door medewerkers, kunnen de bijbehorende verantwoordelijkheden niet worden overgedragen. Wat wil zeggen dat betreffende medewerkers altijd in opdracht en onder verantwoordelijkheid van een klachtencoördinator of een klachtenbehandelaar handelen.

Indien een klacht betrekking heeft op de commandant van brandweer Amsterdam-Amstelland, zal de klachtencoördinator zorgdragen voor de afdoening van een klacht. In bijzondere gevallen kan om zorgvuldigheidsredenen de klachtencoördinator de sectormanager verzoeken de afdoening van een klacht op zich te nemen.