Bijlage kwaliteit dienstverlening

Jaarrekening 2023



Omgevingsdienst
Rivierenland

Inhoud bijlage
Kwaliteit dienstverlening

Deze bijlage bestaat uit twee onderdelen:

- **Klanttevredenheidsonderzoek** **3 - 19**
  Informatie en resultaten 2023

- **Jaarverslag klachtenafhandeling** **20 - 30**
  2023

Klanttevredenheidsonderzoek

Informatie en resultaten 2023



Omgevingsdienst
Rivierenland

Omgevingsdienst Rivierenland
Waar we voor staan en gaan

Strategische Koers
In onze strategische Koers geven wij aan waarvoor wij de komende jaren willen gaan. Dat is onze visie. De uitgangspunten:

- Partnerschap versterken
- ***Meerwaarde*** bieden met onze ***dienstverlening***

Via het klanttevredenheidsonderzoek meten we de ***klantervaring*** met onze ***dienstverlening***.



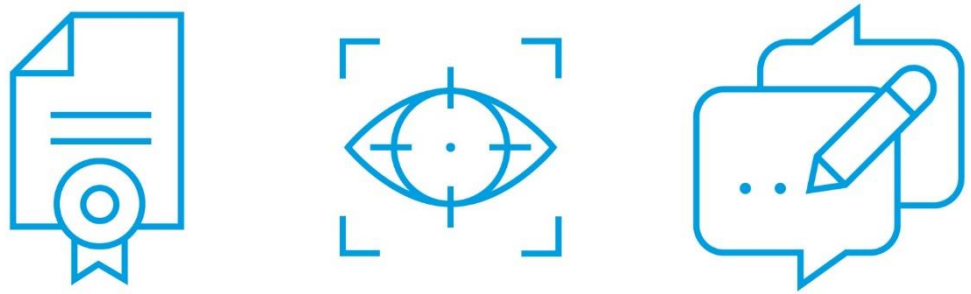
Klanttevredenheidsonderzoek
Waarom, wie en waarover?

Waarom?
Met het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) krijgen wij inzicht in wat onze ***klanten*** van onze dienstverlening vinden en wat zij van ons verwachten. Met die informatie kunnen wij onze ***dienstverlening*** steeds blijven ***verbeteren***.



Wie en waarover?
Inwoners, ***bedrijven*** en (medewerkers van) ***gemeenten*** ontvangen van ons een klanttevredenheidsonderzoek wanneer zij met ons in contact zijn geweest in geval van:

- ***Vergunningverlening milieu*** **en** ***bouw***
- ***Toezicht milieu*** **en** ***bouw***
- ***Advies***



Klanttevredenheidsonderzoek

Hoe werkt het?

Onafhankelijk

Onze klanttevredenheid brengen we ***onafhankelijk*** in beeld. Dit doen wij door samen te werken met het bedrijf ***Happynizr*** dat ***gespecialiseerd*** is in het ***meten*** van (klant)ervaringen. Happynizr helpt ons de klantervaringen in beeld te brengen door digitale formulieren, vragenlijsten en de feedback te faciliteren. Zij leveren de inzichten in een dashboard waarmee wij aan de slag kunnen.



happynizr

Happynizr | Forms, Surveys & Feedback software voor CX, EX & BX Insights!

Klanttevredenheidsonderzoek
Wat willen wij weten?

Niet het wat

Wij vragen onze klanten ***niet*** naar de tevredenheid over de ***uitkomst*** van een besluit of een gegeven advies.

Wel het hoe

Wij vragen onze klanten ***wel*** naar hun ***ervaring*** over de wijze waarop (***hoe***) zij dit besluit of het advies hebben gekregen. Ook als dit besluit of advies niet is waarop de klant gehoopt had.



De vragen

Wij vragen onze klanten hoe tevreden zij zijn over

- De ***algemene dienstverlening*** (in relatie tot product)
- De ***samenwerking*** met de medewerker
- De duidelijkheid ***schriftelijke communicatie***
- De telefonische ***bereikbaarheid*** (snelheid en reactietijd)

De cijfers achter de resultaten
2023

Cijfers en aantallen

- Ontvangers KTO 4262
- Respondenten 956
- Responspercentage 22%
- Zeer tevreden 286
- Tevreden 501
- Ontevreden 169

Doelstelling

Onze doelstelling is een klanttevredenheid van minimaal ***80%.***



Klanttevredenheidsonderzoek
Resultaat en **feedback** van de **klant**

Analyseren
Uit de feedback filteren we de ***rode draad*** van de (on)tevredenheid en kijken we of er een ***verband*** is tussen de ***(zeer) tevreden*** en ***ontevreden*** feedback.

Tips en suggesties
Ook kijken we naar de meest voorkomende ***tips*** en ***suggesties*** die we van onze klanten krijgen.

Relatie met klachten
De ***feedback*** die wij van klanten krijgen leggen we naast de incidenten en ***klachten*** die via onze klachtenprocedure gemeld worden om te kijken of en welke ***parallellen*** we zien.

Evalueren
Het resultaat van dit alles bespreken wij intern en nemen we mee in het ***verder verbeteren*** van onze ***dienstverlening***.

Concrete **verbeteracties dienstverlening** de afgelopen jaren

Ontwikkeling

Omdat alleen de inhoudelijke productkwaliteit niet voldoende is, is de afgelopen jaren veel ***geïnvesteerd*** in ***klantgericht werken***. Een aantal voorbeelden

- Visie op klantgerichtheid ontwikkeld
- Schrijftraining B1 voor medewerkers
- Communicatierichtlijnen opgesteld
- Klanttevredenheidsonderzoek uitgebreid en doelstelling van 80% afgesproken
- Workshop klantreizen voor team VV bouw
- Training voeren van klantgesprek en omgaan met agressie (team toezicht)
- Opfristrainingen B1 schrijven

Verbeteracties

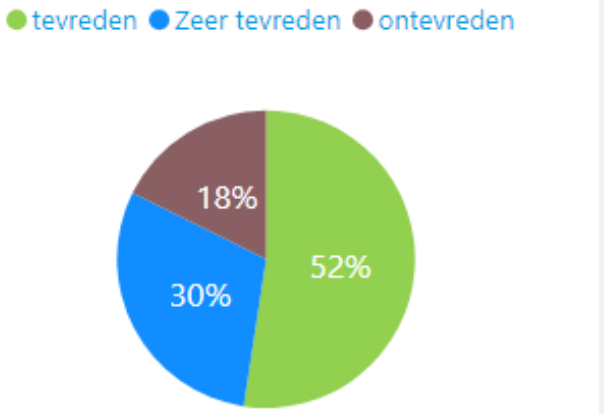
Concrete verbeteracties op basis van feedback van de klant uit het ***klanttevredenheidsonderzoek*** zijn bijvoorbeeld

- Brieven begrijpelijker gemaakt, herschreven naar B1
- Doorlooptijden verkort door het introduceren van “flitsvergunningen” (bepaalde categorieën bouwwerken)
- Extra klantcontactmomenten in werkprocessen toegevoegd (statusinformatie)
- Telefonische bereikbaarheid verbeterd
- Website vernieuwd
- Afspraken met RO-afdelingen
- Informele afhandeling klachten

Klanttevredenheidsonderzoek
Resultaat ODR in cijfers
Periode **2023**

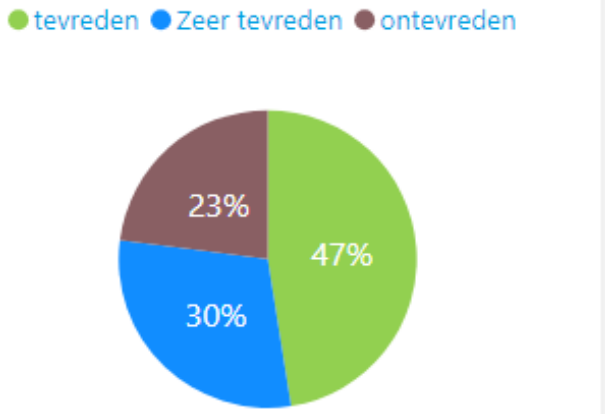
Kwantitatief

Algemene dienstverlening



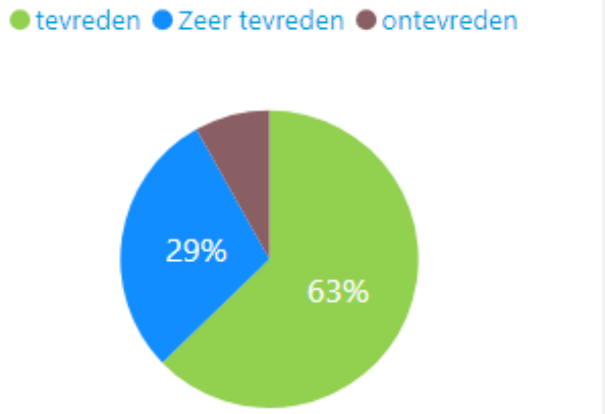
82%

Bouw



77%

Mileu



92%

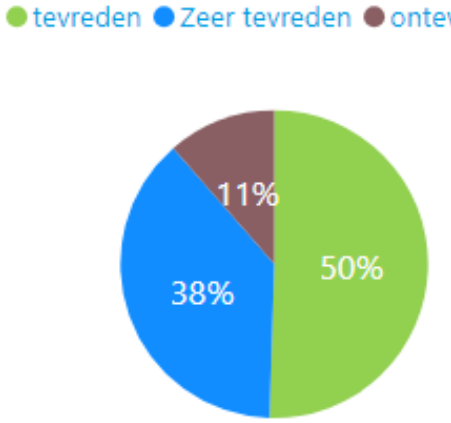
Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat ODR in cijfers

Periode **2023**

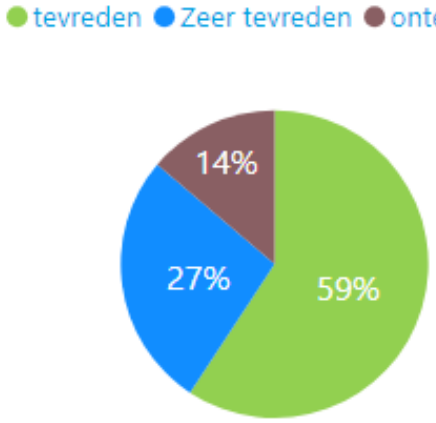
Kwantitatief

Samenwerking met medewerker



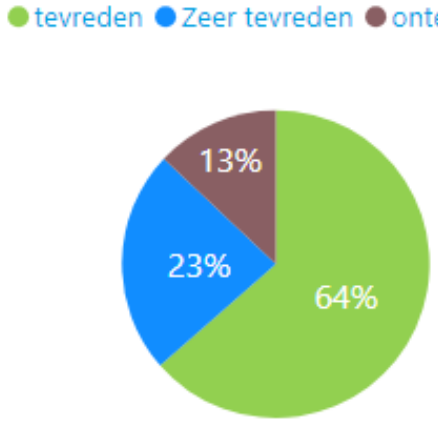
89%

Schriftelijke communicatie



86%

Telefonische bereikbaarheid

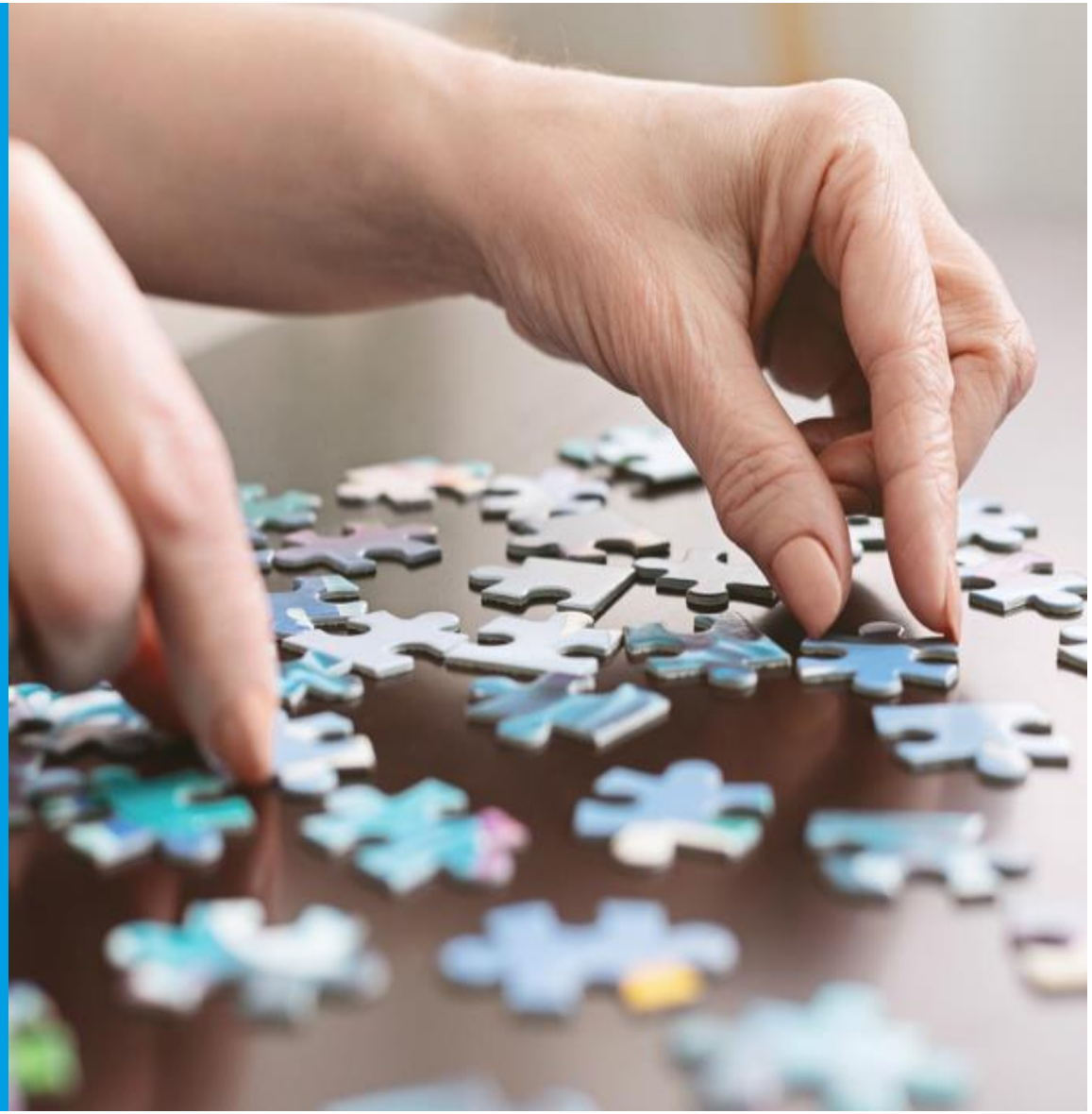


87%

Klanttevredenheidsonderzoek
Analyse feedback

Analyse feedback klant

- De feedback gaat over ***alle onderwerpen*** (algemene dienstverlening, samenwerking, bereikbaarheid en schriftelijke communicatie)
- Uit de feedback halen we ***rode draad*** om de verbeterpunten te signaleren.



Klanttevredenheidsonderzoek
(Zeer) tevreden wat zegt de **klant**?



Meest voorkomende reacties

- Duidelijk!
- Adequaat en volledig
- Snelle afhandeling, snelle reactie
- Aardig, vriendelijke houding, behulpzaam
- Positief meedenken, prettig te woord staan
- Korte lijntjes
- Goed (onderbouwde) geadviseerd en bruikbare tips
- Goede, heldere communicatie, soepel contact
- Boven verwachting
- Tussentijds contact
- Gevoel voor de praktijk
- Professionaliteit
- Prima
- Realistisch kijk en medemenselijkheid
- Goed bereikbaar
- Deskundigheid
- “naam collega” is een fijn contactpersoon

Klanttevredenheidsonderzoek
Ontevreden wat zegt de **klant**?



Meest voorkomende reacties

- Duurt te lang
- Teveel aanspreekpunten / zaakbehandelaars
- (Tijds)afspraken niet nakomen
- Slecht bereikbaar, ook na terugbelverzoeken
- Niet op de locatie kijken
- Niet meedenken
- Veel geld / te duur
- Niet in oplossingen denken
- Beter samenwerken
- Beter (sneller) communiceren (tussen verschillende afdelingen)

- Onduidelijke procedure
- Samenwerking ODR, (BAG) en gemeente niet goed
- Amateuristisch
- Niet doorvragen

(Zeer) tevreden klanten en **ontevreden** wat valt op?



Rode draad tevredenheid

Kijkend naar de feedback van de ***(zeer) tevreden*** klant bestaat de rode draad uit één categorie

- ***Communicatie/klantgerichtheid***
  klantbeleving, -verwachting, houding/gedrag

Kijkend naar de feedback van de ***ontevreden*** klant is bestaat de rode draad uit twee categorieën

- ***Procedure/proces***
  duidelijkheid, doorlooptijd, moeilijkheid
- ***Communicatie/klantgerichtheid***
  klantbeleving, -verwachting, houding/gedrag

Conclusie

Dit is niet anders dan het jaar hiervoor. De klant vindt het erg belangrijk ***hoe*** wij iets doen.
Als de klant dat ***positief*** ervaart, dan is een eventuele onduidelijkheid, duur of moeilijkheid in het traject ondergeschikt of zelfs niet van belang (“want hier wordt klantgericht op gehandeld”). Dit laatste is niet het geval wanneer de klant de manier waarop (***hoe***) hij behandeld wordt negatief ervaart.

De klant beoordeelt ons op

- Iets ***beloven*** en ook ***waarmaken***
- De ***verwachtingen*** van de klant ***weten*** en ***begrijpen*** en hiernaar handelen

Klanttevredenheidsonderzoek en **Klachtenprocedure** zien we parallellen?

Klachten 2023
In 2023 heeft ODR in totaal 10 klachten ontvangen. Van deze 10 is er 1 informeel afgehandeld, 2 buiten behandeling gelaten, 2 nog niet behandeld en 5 zijn formeel afgehandeld. Geen van de 5 klachten zijn volledig gegrond.

Aard van de signalen en klachten
De ***aard*** van de signalen en klachten is in ***dezelfde lijn*** als de feedback van de ***ontevreden klant***. De volgende pijnpunten worden genoemd.

- Geen reactie, niet voldoende op de hoogte gehouden
- Wisselende antwoorden, onzorgvuldig behandeld
- Verzoek onjuist opgepakt
- Doorlooptijd opvragen stukken / informatieverzoek te lang
- Onduidelijkheid traject (proces/procedure)

Parallellen klanttevredenheid
- Geen (goede) statusupdates, terugkoppeling, bereikbaarheid
- Tegenstrijdige informatie / besluiten
- Werkwijze afhankelijk van medewerker
- Doorlooptijd te lang
- Onduidelijkheid proces / procedure

Klanttevredenheidsonderzoek
Tips suggesties van de **klant**



Meest voorkomende tips

- Sneller afhandelen
- Afspraken nakomen
- Betere dossiervorming
- Op locatie kijken
- Meedenken
- Beter samenwerken
- Beter communiceren tussen afdelingen
- Voortgang communiceren
- Met mensen in gesprek gaan
- Praktijkgericht werken
- Luisteren
- Proces vereenvoudigen
- Kosten verlagen
- In mogelijkheden denken
- Geen brieven per post sturen

Maar ook

- Blijf dit volhouden
- Blijf zo doorgaan
- De dienstverlening is helemaal prima!
- Geen suggesties
- Geen tips, alles goed afgehandeld
- Geen veranderingen doorvoeren

Klanttevredenheidsonderzoek
Aan de slag wat gaan we doen?

Doen we de dingen goed?
Onze doelstelling is ***80%*** tevredenheid. Met een klanttevredenheid van ***82%*** kunnen we op basis daarvan de conclusie trekken dat onze ***doelstelling*** hebben ***bereikt***.

Doen we de goede dingen?
We zijn op de goede weg, dat laat het resultaat zien. Maar er is ***altijd ruimte*** voor ***verbetering*** en het is belangrijk dat we ons bewust zijn van de klantverwachting. Daarom blijven we de klanttevredenheid meten en gebruiken we de resultaten voor verdere verbetering.

Kwaliteit en dienstverlening
Het aanbieden van alleen een goed product is niet meer van deze tijd. De ***manier waarop*** het wordt 'aangeboden' en het ***gemakkelijk*** is voor klanten is tegenwoordig ***essentieel***. Dat maakt het verschil en dat zie je terug in de klanttevredenheidsreacties.
Kwaliteit is ***vaak subjectief*** en hangt heel erg af vanuit welk perspectief iemand iets beoordeelt, wat iemands ervaring is en welke verwachtingen iemand heeft.
Een goede kwaliteit betekent dat je voldoet aan de verwachtingen van je klant. Het gaat om het ***verschil*** tussen de ***verwachting*** en de ***ervaring*** van de klant.

Jaarverslag klachtenafhandeling
2023



Omgevingsdienst
Rivierenland

Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2023 op grond van de regeling interne klachtenbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland 2020.

De regeling interne klachtenbehandeling is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een burger heeft gedragen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan.

De regeling interne klachtbehandeling heeft als doel de behandeling van de klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze te laten plaatsvinden. Dit komt de zorgvuldige behandeling van klachten ten goede. Dit is niet altijd mogelijk, omdat elke klacht weer anders is en soms om maatwerk vraagt.

Als overheidsorganisatie stelt de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) personen en instanties in de gelegenheid om klachten te kunnen indienen over het gedrag van het personeel of het bestuur van de ODR.

De ODR is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten en hierover te rapporteren.

In de bovengenoemde regeling is ook opgenomen dat jaarlijks een verslag over de binnengekomen klachten wordt gemaakt. Het jaarverslag klachtenafhandeling 2023 ligt nu voor u. In dit jaarverslag komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Aantal ingekomen klachten over 2023
- Aard van deze klachten
- Wijze van afhandeling en afhandelingstermijnen
- Conclusies en aanbevelingen voor aankomend jaar

In het laatste hoofdstuk worden nog conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven voor aankomend jaar.

Dit jaarverslag over de klachtafhandeling 2023 wordt conform het bepaalde in artikel 6 van de Klachtenregeling aangeboden aan het dagelijks bestuur en ter kennisname aan het algemeen bestuur en de ondernemingsraad toegezonden. Daarnaast zal het jaarverslag op de website van de ODR worden gepubliceerd.



Jaarverslag klachtenafhandeling
Aantal klachten (1)

In het jaar 2023 zijn er **10 formele klachten** binnengekomen bij de ODR.

Een klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid en behandeld volgens de voorgeschreven procedure. Klachten die als niet-ontvankelijk zijn beoordeeld of die door een andere overheidsorganisatie moesten worden behandeld, tellen niet mee in dit aantal. Hierbij kan het gaan om klachten die eigenlijk inhoudelijke gronden van een bezwaar- of beroepsprocedure bevatten of klachten die betrekking hebben op medewerkers van een gemeente.

De procedure rondom het behandelen van een klacht loopt als volgt:

- De ontvankelijke klachten worden geregistreerd met een kenmerk en het klaagschrift wordt digitaal gearchiveerd.
- Het digitale archief is alleen toegankelijk voor MT-leden en de klachtencoördinator, zodat de vertrouwelijkheid van de klacht is gewaarborgd.
- De klachtencoördinator zet de klacht uit bij de klachtbehandelaar. Wie dit is, staat in het Mandaat- en machtigingsregister (bijlage bij de klachtenregeling).
- Wanneer de klacht gaat over een medewerker, dan wordt deze medewerker ook meteen van de klacht op de hoogte gebracht.
- Daarna wordt de klacht inhoudelijk behandeld. Afhankelijk van de formele of informele afwikkeling, worden zowel de klager als de beklaagde gehoord.
- Hiervan wordt een verslag opgemaakt.
- Het verslag wordt samen met de afdoeningsbrief aan de klager en beklaagde gestuurd.

Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, dan staat voor hem de externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman. Deze voorziening staat tot een jaar na de afdoeningsdatum van de klacht open. Hiervan is in 2023 door geen enkele klager gebruik gemaakt.

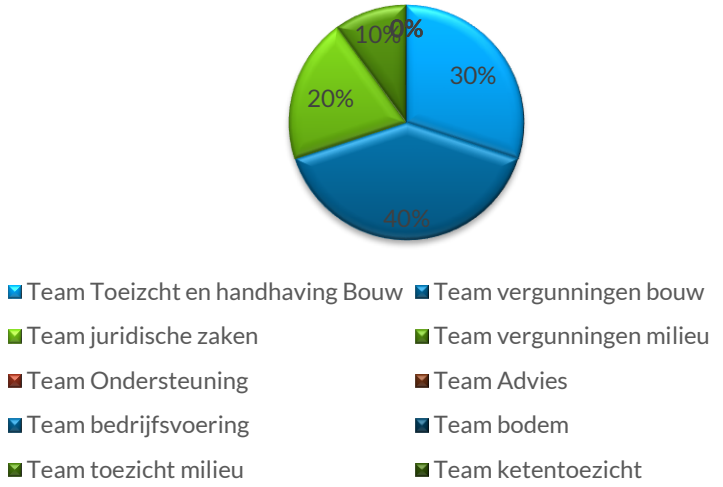


Jaarverslag klachtenafhandeling
Aantal klachten (2)

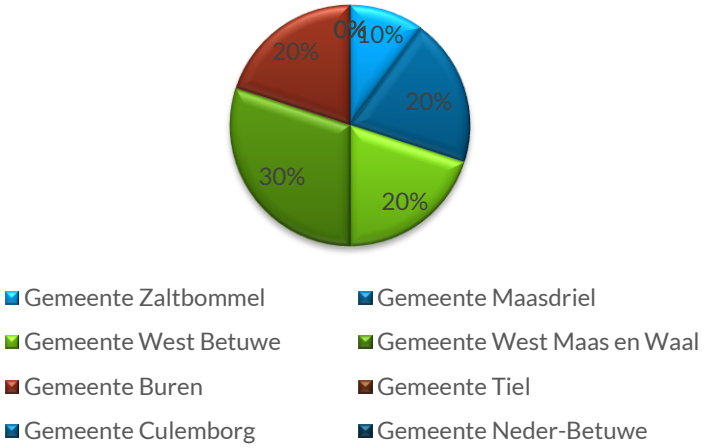
Aantal klachten ten opzichte van het aantal producten dat ODR per jaar levert

	2021	2022	2023
Aantal producten	19.215	18.579	19.431
Aantal klachten	26	8	10
Klachten per product	0,135%	0,043%	0,051%

Verdeling aantal klachten per afdeling



Verdeling aantal klachten per gemeente



Jaarverslag klachtenafhandeling

Aard van de klachten (1)

De meeste klachten hebben over het algemeen meerdere oorzaken. Desondanks kunnen de klachten als geheel in één categorie worden ingedeeld, omdat de verschillende oorzaken vaak gaan over hetzelfde thema. De klachten die in 2023 zijn ingediend, kunnen worden onderverdeeld in de onderstaande categorieën. Hierbij wordt opgemerkt, dat dit overzicht uitsluitend over de categorie van de klacht gaat. Het betekent niet dat de inhoud van de klacht ook gegrond is. Op de volgende pagina staat een toelichting op de verschillende categorieën.

2023	Aantal
• Communicatie	3
• Optreden toezichthouder	4
• Verkeerde informatie door medewerker gegeven	1
• Doorlooptijd procedure	1
• Hoogte leges	1
Totaal	**10**

Dit is ten opzichte van vorige jaar een wijziging. In 2022 was de categorie Communicatie met 87,5% de grootste categorieën van klachten.

In voorgaande jaren hadden de klachten betrekking op de volgende categorieën.

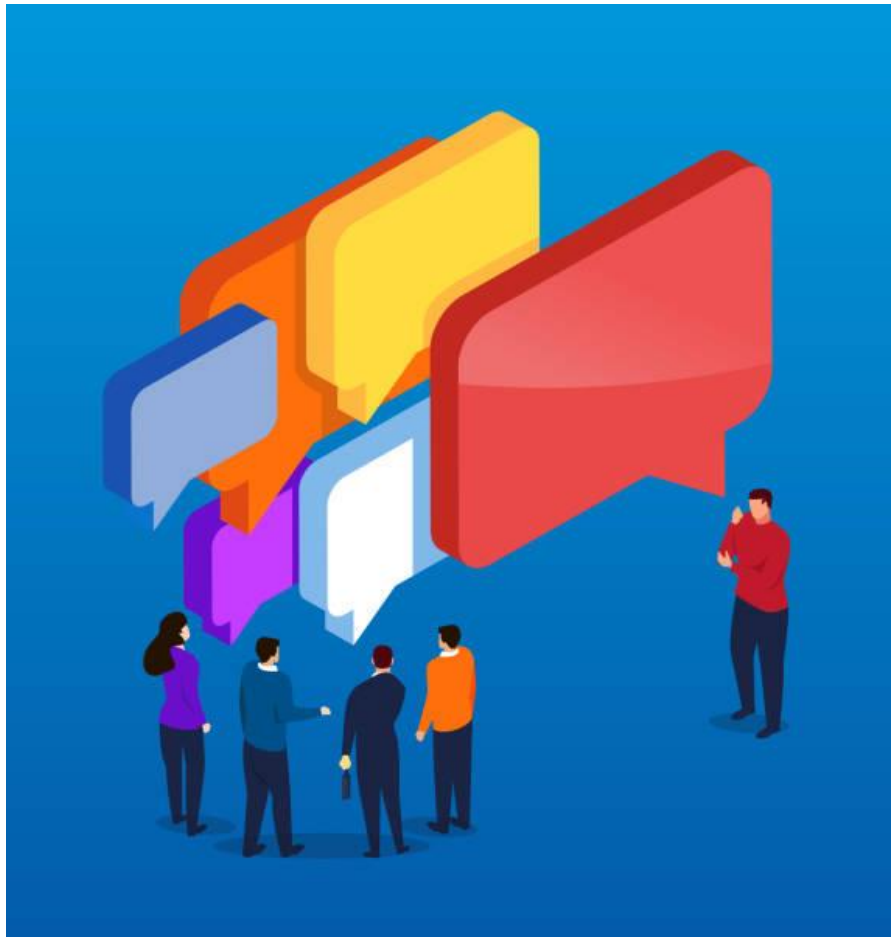
2022	Aantal
• Communicatie	7
• Afspraken niet nagekomen	1
Totaal	**8**

2021	Aantal
• Communicatie	4
• Optreden toezichthouder	3
• Afspraken niet nagekomen	5
• Doorlooptijd procedure	7
• Verkeerde informatie door medewerker gegeven	5
• Privacy niet gewaarborgd	1
• Hoogte leges	1
Totaal	**26**

Jaarverslag klachtenafhandeling

Aard van de klachten (2)

Toelichting categorieën	
Communicatie	Het gaat hierbij om klachten waarbij de communicatie tussen klager en medewerker is verstoord. Het kan bijvoorbeeld gaan om: een klager die zich niet serieus genomen voelt, het gevoel ontstaat dat ODR niets met een handhavingsverzoek doet of de communicatie tussen de klager en medewerker loopt op een andere manier niet goed.
Optreden toezichthouder	Een klager vindt dat een toezichthouder te excessief optreedt. Een controle wordt bijvoorbeeld in de avonduren uitgevoerd. Ook kan een klager vinden dat een toezichthouder niet als zodanig herkenbaar is.
Afspraken niet nakomen	Een klager klaagt dat afspraken niet worden nagekomen, zoals: terugbelafspraken worden niet nagekomen of beloofde informatie wordt niet geleverd.
Doorlooptijd procedure	De klager is van mening dat de procedure te lang duurt. Een klager heeft bijvoorbeeld na 10 weken nog geen informatie ontvangen.
Verkeerde informatie door medeweker gegeven	De klager geeft aan dat de medewerker foute of verkeerde informatie heeft geleverd.
Privacy niet gewaarborgd	De klager is van mening dat een medewerker zijn of haar privacy niet heeft gewaarborgd. Het gaat om situaties zoals: bij een klacht zou de toezichthouder hebben doorgegeven wie heeft geklaagd, er is gemeld wie informatie over een vergunningaanvraag heeft opgevraagd etc.
Hoogte leges	Een klager vindt de hoogte van de leges niet in verhouding tot het geleverde product.



Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (1)

De ingekomen klachten zijn op onderstaande wijze beoordeeld:

Oordeel	2021	2022	2023
Gegrond	0	0	0
Ongegrond	2	0	1
Deels gegrond / deels ongegrond	2	0	1
Deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	1	1
Deels ongegrond / deels niet-ontvankelijk	0	1	1
Deels ongegrond / deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	1	1
Ingetrokken	3	1	0
Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure)	0	0	0
Informeel afgedaan	1	4	1
Buiten behandeling gelaten / Niet-ontvankelijk	0	0	2
Nog in behandeling	1	0	2
Totaal	**26**	**8**	**10**

Toelichting klachten

In 2023 zijn in zowel relatieve als absolute zin meer klachten bij de ODR binnen gekomen, namelijk 10 klachten ten opzichte van 8.

In tegenstelling tot voorgaande jaren, waren de meeste klachten niet gericht tegen één medewerker. Het merendeel van de klachten was gericht tegen meerdere medewerkers op verschillende afdelingen of de gehele procedure. Ter illustratie: een klager was niet tevreden over hoe haar handhavingsverzoek werd behandeld, waarbij ze contact heeft gehad met een vergunningverlener, toezichthouder en juridisch adviseur. De onderdelen van haar klacht zag niet zozeer toe op één medewerker, maar de gehele werkwijze van de ODR en de samenwerking tussen de verschillende medewerkers onderling.

Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (2)

Informele afhandeling

Wanneer klachten en/of signalen binnenkomen is het niet altijd duidelijk of het daadwerkelijk een klacht, signaal of een algehele uitging van onvrede is. In 2023 hebben de teammanagers of de medewerker zelf, wanneer een binnengekomen klacht hiervoor geschikt was, contact met de klager opgenomen. Daarbij is actief uitgevraagd of de klager daadwerkelijk een klacht wilde indienen. In elf gevallen bleek de klager achteraf geen formele klacht in te willen dienen en kon de teamanager of medewerker zelf een passende oplossing bieden. Dit heeft voor een behoorlijke afname in het aantal geregistreerde klachten gezorgd.



Dit is in lijn met het beleid van de ODR. Het MT heeft begin 2015 nadrukkelijk de wens uitgesproken dat bij een ingekomen klacht eerst wordt beoordeeld of de klacht informeel kan worden afgedaan (pre-mediation). Dit houdt in dat de klager snel na de ingekomen klacht – waar mogelijk - telefonisch wordt benaderd. De meeste klagers stellen dit zeer op prijs. Men voelt zich hierdoor gehoord en serieus genomen.

In 2023 is één formele klacht informeel afgedaan. Het informeel afdoen van een formele klacht houdt in dat de klager snel na de ingekomen klacht telefonisch wordt benaderd. In veel gevallen blijkt dat dit persoonlijke contact, waarbij de klager de gelegenheid krijgt zijn klacht eens nader toe te lichten, al zorgt voor tevredenheid aan de kant van de klager. Tevens kan – indien van toepassing - direct worden gezocht naar een oplossing met betrekking tot de klacht. Hierdoor is er vaak geen wens meer om het formele traject in te zetten, zoals het plannen van een hoorzitting en de formele afhandeling van de klacht (afhandelingsbrief).

Overigens voorzien de Awb en de klachtenregeling beide in de mogelijkheid om in elk stadium van de klachtenprocedure een klacht informeel of minnelijk af te doen, indien dit naar tevredenheid van de klager is (artikel 9:5 Awb en artikel 4, vierde lid, van de Klachtenregeling). Het informeel afdoen van een klacht is dus in lijn met de wet.

Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (3)

Gegrond- en ongegrondverklaring

Op pagina 26 van deze bijlage is te lezen dat in 2023:

- 1 klacht ongegrond is verklaard;
- 1 klacht deels gegrond/deels niet-ontvankelijk is verklaard;
- 1 klacht deels ongegrond/deels niet-ontvankelijk is verklaard ;
- 1 klacht deels ongegrond/deels gegrond en deels niet-ontvankelijk .

De niet-ontvankelijkheid van deze klachten heeft er mee te maken dat de klaagschriften gedeeltelijk ook gronden bevatten die eigenlijk een bezwaar- of beroepsgrond waren. Over deze gronden kan in een klachtenprocedure geen oordeel worden gegeven.

In 2023 zijn er geen klachten volledig gegrond verklaard.

De (deels-)gegrondverklaringen leiden in sommige gevallen tot een actie en in andere gevallen tot verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen worden dan ook in de afdoeningsbrief aan de klager beschreven. In 2023 is er naar aanleiding van 2 klachten een concrete verbetermaatregel genomen:

- De teammanagers van ODR zijn in overleg met elkaar gegaan, om afspraken te maken om de communicatie vanuit verschillende afdelingen beter op elkaar af te stemmen.

Overige zaken

Een tweetal zaken zijn niet-ontvankelijk verklaard. Deze klachten gingen over inhoudelijke zaken, welke niet onder het klachtrecht vallen. De overige zaken zijn opgepakt door telefonisch contact met de klager, de zaak inhoudelijk te behandelen of een handhavingszaak te starten. Deze zaken zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Openstaande klachten

Er zijn nog twee openstaande klachten uit 2023.

Nationale ombudsman

In 2023 zijn er geen klagers geweest die zich tot de Nationale Ombudsman hebben gewend[1].

[1]Wanneer een klager het niet eens is met de wijze waarop een bestuursorgaan (van ODR) in eerste aanleg een klacht heeft afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid zich - binnen een jaar na de afwikkeling bij het bestuursorgaan - te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit betreft dan de klachtenafwikkeling in tweede aanleg. Ook het te laat afwikkelen – zonder instemming van de klager – is een mogelijkheid om je als klager rechtstreeks te wenden tot de Nationale Ombudsman. Deze zal het betreffende bestuursorgaan dan aansporen de klacht binnen een bepaalde tijd – of in ieder geval zo snel mogelijk – af te wikkelen dan wel, indien dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd, zelfstandig een oordeel te vellen over de klacht.

Jaarverslag klachtenafhandeling
Afhandelingstermijnen

De afhandelingstermijn, die geldt bij de klachtafhandeling, is in beginsel zes weken. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verdaagd (artikel 5 van de klachtenregeling juncto 9:11, eerste en tweede lid, van de Awb).

Wanneer het bestuursorgaan langer de tijd nodig heeft om een klacht af te handelen, dan kan dit, mits de klager hiermee schriftelijk instemt (artikel 9:11, derde lid, van de Awb).

Wanneer de klager niet instemt met verder uitstel van de behandeltermijn, heeft deze de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit is, zoals op de vorige pagina beschreven, niet voorgevallen in 2023.

Van de klachten die zijn behandeld, zijn er 8 binnen de termijn afgehandeld.

	2021		2022		2023	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Tijdige afhandeling	10	84%	25	96%	8	80%
Te laat (maar met instemming van de klager voor verder uitstel)	1	8%	0	0%	0	0%
Te laat	0	0%	0	0%	0	0%
Openstaand	1	8%	1	4%	2	20%
Totaal	**12**	**100%**	**26**	**100%**	**10**	**100%**

Jaarverslag klachtenafhandeling
Conclusies en aanbevelingen

In 2023 heeft de ODR 10 formele klachten behandeld. Het aantal klachten is ten opzichte van 2022 iets toegenomen. Het aantal klachten per product is ook licht toegenomen (0,043% klachten per product ten opzichte van 0,051% klachten per product).

In 2023 zijn de klachten in twee categorieën in te delen:

- Communicatie (3 klachten);
- Optreden toezichthouder (4 klachten);
- Doorlooptijd procedure (1 klacht);
- Verkeerde informatie gegeven (1 klacht);
- Hoogte leges (1 klacht).

Opvallend is dat dit jaar de meeste klachten niet tegen een medewerker, maar diverse medewerkers of de hele procedure gericht is. Voorgaande jaren lag duidelijk bij één afdeling het zwaartepunt. Ook zijn de klachten gelijkmatig verdeeld over alle deelnemers van de ODR, waardoor er geen zwaartepunt bij een van de gemeenten ligt.

De klachten zijn grotendeels informeel en naar tevredenheid van de klager afgedaan. Bij alle signalen, die mogelijk een klacht konden zijn, is snel en gericht contact met de potentiele klager opgenomen. Dit is gerealiseerd door niet alleen de klachtencoördinator contact met klager te laten opnemen, maar ook de teammanagers (informele) klachten te laten behandelen. Hierbij is actief nagevraagd of de klager een formele klacht wilde indienen of een signaal wilde afgeven.

Het snelle en gerichte contact met potentiele klagers heeft dit jaar zichtbaar zijn vruchten afgeworpen. Bij het overgrote deel van de signalen bleek dat de potentiele klager geen formele klacht wilde indienen en kon de teammanager of medewerker direct tot een oplossing komen.

Van de klachten waarbij de hele procedure is doorlopen, bleken geen van de klachten volledige gegrond te zijn. In 2023 is door geen klager bezwaar gemaakt de Nationale Ombudsman.

Door het geringe aantal klachten en dat geen van de klachten volledig gegrond is verklaard, is het lastig om aanbevelingen aan het bestuur van de ODR te doen.

Het is echter opvallend dat het meest aantal klachten tegen diverse medewerkers van de ODR gericht is, waarbij de gemene deler de categorie ‘communicatie’ is. Het is aan te bevelen om in 2024 aandacht te besteden aan de communicatie naar de aanvrager/belanghebbende, wanneer er medewerkers uit diverse teams bij een dossier betrokken zijn. Hierbij kan worden gefocust op het eenduidig en helder communiceren naar de aanvrager/belanghebbende.

Een deel van de klachten waren gericht op de informatieverstrekking die niet voldoende of te laat was of dat mensen zelf moeten vragen naar de voortgang van een dossier. Zoals in vorige jaren ook is opgemerkt, is het van belang dat medewerkers regelmatig contact hebben met de belanghebbende in het dossier en het ook aangeven als de afhandeling een langere termijn behoeft. Dit wordt onder de aandacht gebracht van de teammanagers.

Bijlage kwaliteit dienstverlening

jaarrekening 2023

Omgevingsdienst
Rivierenland