Jaarverslag klachtenafhandeling
2022



Omgevingsdienst
Rivierenland

Inleiding

Als overheidsorganisatie stelt Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) personen en instanties in de gelegenheid om klachten in te dienen over het gedrag van het medewerkers of het bestuur. ODR is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van deze (mondelinge of schriftelijke) klachten en hierover te rapporteren.

Het behandelen van klachten is gebonden aan wettelijke kaders, namelijk: de wettelijke eisen uit hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Om hier verdere uitvoering aan te geven heeft het Algemeen Bestuur de '***Regeling interne klachtenbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland***' vastgesteld. In deze regeling zijn het proces, de rolverdeling en termijnen vastgesteld.

In de bovengenoemde regeling is ook opgenomen dat jaarlijks een verslag over de binnengekomen klachten wordt gemaakt. Het jaarverslag klachtenafhandeling 2022 ligt nu voor u. In dit jaarverslag komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Aantal ingekomen klachten over 2022
- Aard van deze klachten
- Wijze van afhandeling en afhandelingstermijnen
- Conclusies en aanbevelingen voor aankomend jaar

Dit jaarverslag over de klachtafhandeling 2022 wordt volgens het artikel 6 van de Klachtenregeling aangeboden aan het dagelijks bestuur en ter informatie aan het algemeen bestuur en de ondernemingsraad toegezonden. Daarnaast zal het jaarverslag op de website van ODR worden gepubliceerd.



Jaarverslag klachtenafhandeling
Aantal klachten (1)

In 2022 zijn ***8 formele klachten*** binnengekomen bij ODR. Dit betekent dat de klacht is beoordeeld op ontvankelijkheid en kan worden behandeld volgens de voorgeschreven procedure. Klachten die als niet-ontvankelijk zijn beoordeeld of die door een andere overheidsorganisatie moeten worden behandeld, tellen niet mee in dit aantal. In dit laatste geval kan het bijvoorbeeld gaan om klachten over inhoudelijke gronden van een bezwaar- of beroepsprocedure of klachten die gaan over 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.

Wanneer 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 2022 door geen enkele klager gebruik gemaakt.



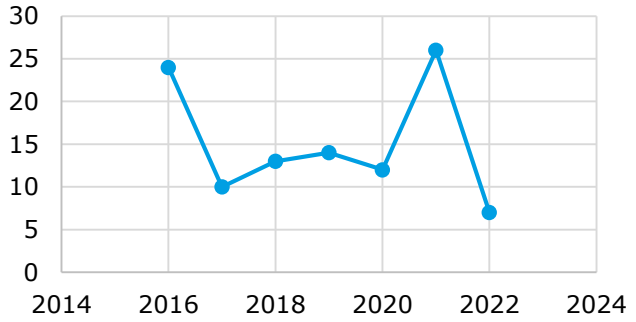
Jaarverslag klachtenafhandeling

Aantal klachten (2)

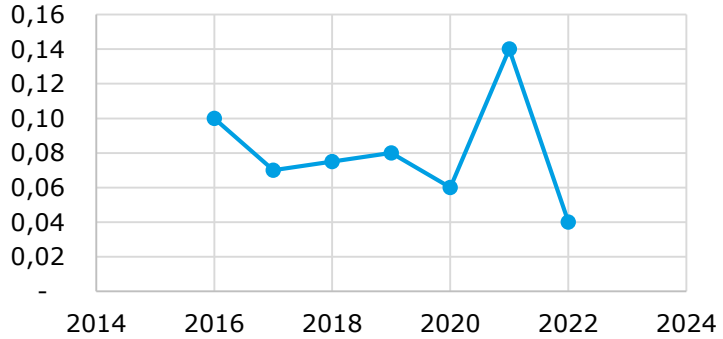
Aantal klachten ten opzichte van het aantal producten dat ODR per jaar levert

	2020	2021	2022
Aantal producten	19.435	19.215	18.579
Aantal klachten	12	26	8
Klachten per product	0,062%	0,135%	0,043%

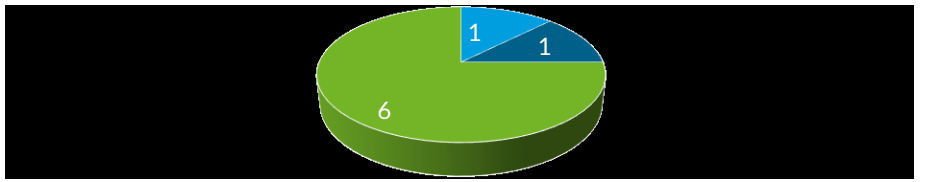
Aantal klachten



Aantal klachten per product

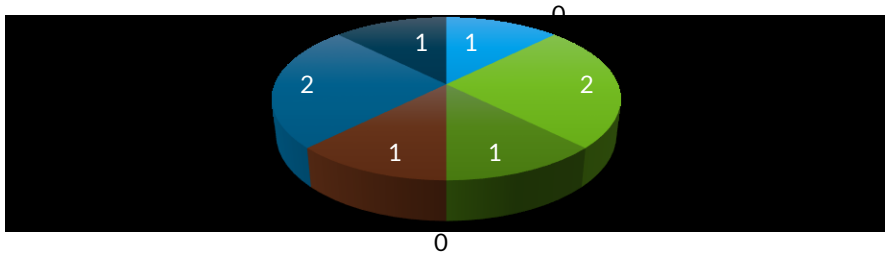


Verdeling aantal klachten per afdeling



- Afdeling Toezicht (1)
- Afdeling Vergunningverlening (1)
- Afdeling Specialisten en Advies (0)
- Afdeling Bedrijfsvoering (0)
- Meerdere afdelingen betrokken (6)

Verdeling aantal klachten per gemeente



- Gemeente Buren
- Gemeente Culemborg
- Gemeente Maasdriel
- Gemeente Neder-Betuwe
- Gemeente Tiel
- Gemeente West Betuwe
- Gemeente West Maas en Waal
- Gemeente Zaltbommel

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 2022 zijn ingediend, kunnen worden verdeeld in de onderstaande categorieën. Hierbij gaat het alléén over de categorie van de klacht. Het betekent niet dat de inhoud van de klacht ook gegrond is. Op de volgende pagina staat een toelichting op de verschillende categorieën.

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

Dit is ten opzichte van vorig jaar een wijziging. In 2021 waren de grootste categorieën van klachten:

- doorlooptijd procedure (27%)
- afspraken niet nagekomen (19%)
- verkeerde informatie (19%)

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

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**

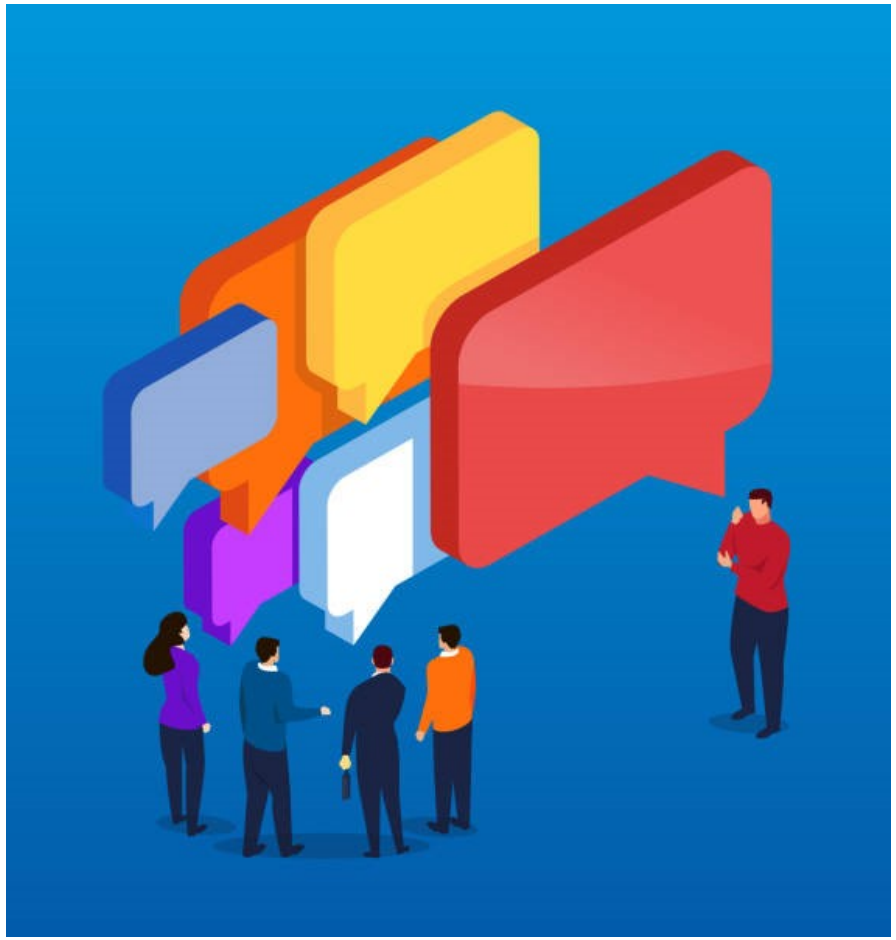
2020	Aantal
• Communicatie	2
• Optreden toezichthouder	1
• Afspraken niet nagekomen	1
• Doorlooptijd procedure	4
• Verkeerde informatie door medewerker gegeven	2
• Onprettige bejegening door medewerker	2
Totaal	**12**

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	2020	2021	2022
Gegrond	1	0	0
Ongegrond	1	2	0
Deels gegrond / deels ongegrond	0	2	0
Deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	0	1
Deels ongegrond / deels niet-ontvankelijk	1	0	1
Deels ongegrond / deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	0	1
Ingetrokken	0	3	1
Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure)	0	0	0
Informeel afgedaan	8	18	4
Buiten behandeling gelaten / Niet-ontvankelijk	0	0	0
Nog in behandeling	1	1	0
Totaal	**12**	**26**	**8**

Toelichting klachten

In 2022 zijn in zowel relatieve als absolute zin minder klachten bij ODR binnengekomen, namelijk 8 klachten ten opzichte van 26. Dat is een afname van 70%. 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 ODR en de samenwerking tussen de verschillende medewerkers onderling.

Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (2)

Informele afhandeling

Wanneer klachten en/of signalen binnenkomen is niet altijd duidelijk of het daadwerkelijk een klacht, signaal of een algehele uitging van onvrede is. In 2022 hebben de coördinatoren 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 12 gevallen bleek de klager achteraf geen formele klacht in te willen dienen en kon de coördinator of de medewerker zelf een passende oplossing bieden. Dit heeft voor een behoorlijke afname in het aantal geregistreerde klachten gezorgd.

Informele afhandeling is in lijn met het beleid van 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 snel na de ingekomen klacht, waar mogelijk, telefonisch contact met de klager wordt opgenomen. De meeste klagers stellen dit zeer op prijs. Zij voelen zich hierdoor gehoord en serieus genomen.

In 2022 zijn 4 formele klachten informeel afgedaan. In veel gevallen blijkt dat dit persoonlijke contact, waarbij de klager de gelegenheid krijgt zijn klacht verder toe te lichten, al zorgt voor tevredenheid aan de kant van de klager. Ook 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 allebei in de mogelijkheid om in elk stadium van de klachtenprocedure een klacht informeel of minnelijk af te doen, als 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 7 is te lezen dat in 2022:

- 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 2022 zijn er geen klachten volledig gegrond of ongegrond 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 2022 is er naar aanleiding van 2 klachten een concrete verbetermaatregel genomen:

- De coördinatoren van ODR zijn in overleg met elkaar gegaan, om afspraken te maken om de communicatie vanuit verschillende afdelingen beter op elkaar af te stemmen binnen een dossier.
- De klager is op kantoor uitgenodigd, om de klager alsnog wat extra uitleg te geven over de procedure om een aanvraag in te dienen.

Ingetrokken
Bij 1 klacht heeft de klager tijdens het afdoeningsproces besloten de klacht in te trekken. Deze communicatie is via de gemeente gelopen, waardoor ODR geen verder inzicht heeft in de reden hiervan.

Openstaande klachten
Er zijn geen openstaande klachten uit 2022 meer.

Nationale ombudsman
In 2022 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 2022.

Van de klachten die zijn behandeld, zijn er 7 binnen de termijn afgehandeld. Bij 1 klacht is met instemming van de klager de behandeltermijn verlengd. De klager had bij het eerste contact aangegeven de klacht niet verder te willen laten behandelen door ODR. Een aantal weken hierna heeft de klager aangegeven toch een gesprek met de klachtbehandelaar te willen voeren. Dit was vlak voor een vakantieperiode, waardoor het niet mogelijk was dit gesprek op korte termijn te plannen. In overleg met de klager is de termijn met twee weken verlengd.

Jaarverslag klachtenafhandeling
Conclusies en aanbevelingen

In 2022 heeft ODR 8 formele klachten behandeld. Het aantal klachten is ten opzichte van 2021 gedaald met 70%. Het aantal klachten per product is ook afgenomen (0,04% klachten per product ten opzichte van 0,14% klachten per product).

In 2022 zijn de klachten in twee categorieën in te delen:
- Communicatie (7 klachten)
- Afspraken niet nakomen (1 klacht)

Opvallend is dat dit jaar de meeste klachten (75%) van de klachten niet tegen een medewerker, maar diverse medewerkers of de hele procedure gericht is. Voorgaande jaren lag duidelijk bij 1 afdeling het zwaartepunt. Ook zijn de klachten gelijkmatig verdeeld over alle deelnemers van ODR, waardoor er geen zwaartepunt bij een van de gemeenten ligt.

De klachten zijn grotendeels informeel en naar tevredenheid van de klager afgehandeld. 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 coördinatoren van de afdelingen (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 (12) van de signalen bleek dat de potentiele klager geen formele klacht wilde indienen en kon de coördinator of medewerker direct tot een oplossing komen. De helft (4) van de formele klachten kon daarbij ook informeel worden afgedaan, 1 klacht is ingetrokken. Dit betekent dat slechts in 3 gevallen de gehele formele afdoeningsprocedure moest worden doorlopen.

De klachten waarbij de hele procedure is doorlopen, bleken alle drie deels gegrond te zijn. Geen van deze klagers heeft zich in tweede instantie tot de Nationale Ombudsman gericht.

Door het geringe aantal klachten en het feit dat de klachten deels gegrond zijn verklaard, is het lastig om concrete aanbevelingen aan het bestuur van 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 2023 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.

Bijlage kwaliteit dienstverlening

jaarrekening 2022

Omgevingsdienst
Rivierenland