Omgevingsdienst Rivierenland

Vergadering : **DB**
Datum : 3 april 2023
Agendapunt : 5
Onderwerp : Jaarverslag klachtafhandeling 2022

Beslispunt(en):
U wordt voorgesteld:
1. Het Jaarverslag klachtafhandeling 2022 vast te stellen (bijlage 1);
2. Het verslag ter kennisname aan het Algemeen Bestuur aan te bieden.

Inleiding
Afgesproken is te voorzien in een jaarlijkse update van de ingekomen klachten die zijn ingekomen bij de ODR. Dit jaarverslag treft u aan in de bijlage.

In het jaarverslag wordt aan de orde gesteld: de hoeveelheid ingekomen klachten over 2022, de aard van deze klachten, hoe de klachten vervolgens zijn afgehandeld en de afhandelingstermijnen. Ook worden conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven. De belangrijkste elementen uit het verslag zijn:

- Er zijn in 2022 acht formele klachten ingediend, dit is een (forse) daling ten opzichte van 2021 (26 klachten);
- Van de acht formele klachten zijn er vier op informele wijze 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;
- Er heeft zich niemand na de klachtafhandeling door de ODR bij de Nationale Ombudsman gemeld voor een behandeling van de klacht in tweede instantie;
- Het aantal klachten is verdeeld over de gemeenten (zie p. 4, vanuit Culemborg en Tiel geen klachten ingediend, gemeente Maasdriel en West Maas en Waal 2 klachten, overige vier gemeenten één klacht);
- De meeste klachten hebben in 2022 betrekking op de communicatie;
- In tegenstelling tot voorgaande jaren waren de meeste klachten niet gericht tegen één medewerker maar 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 juridische adviseur. De onderdelen van haar klacht zagen niet zozeer toe op één medewerker maar op de gehele werkwijze van ODR en de samenwerking tussen de verschillende medewerkers onderling;
- In 2022 zijn er naar aanleiding van twee klachten concrete verbetermaatregelen genomen:
  a. 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;
  b. de klager is op kantoor uitgenodigd om de klager alsnog extra uitleg te geven over de procedure om een aanvraag in te dienen;
- zeven klachten zijn binnen de behandeltermijn afgehandeld. Bij één klacht is met toestemming van de klager de behandeltermijn verlengd;
- Er zijn geen openstaande klachten uit 2022 meer.

Het jaarverslag klachten 2022 is tevens in zijn geheel opgenomen als onderdeel van de bijlage dienstverlening bij de jaarrekening 2022.

Beoogd effect
Voldoen aan de wettelijke eisen met betrekking tot de klachtenafhandeling uit de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenregeling van de ODR.

Argumenten
1.1 Het is uw bevoegdheid het Jaarverslag klachtafhandeling 2022 vast te stellen.
In de Regeling interne klachtbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland 2021 is bepaald, dat het Dagelijks Bestuur bevoegd is het Jaarverslag klachtenafhandeling 2022 vast te stellen (art. 6, eerste lid).

2.1. Het uitbrengen van een jaarlijks verslag volgt uit de Klachtenregeling
Artikel 6 van de Klachtenregeling bepaalt dat de klachtencoördinator jaarlijks aan het DB verslag doet van de ingekomen klachten. Het verslag is openbaar en wordt ter kennisname aan het AB aangeboden en dient te worden gepubliceerd op de website.

Kanttekeningen
N.v.t.

Communicatie
Het jaarverslag zal op de website van de ODR worden gepubliceerd.
Via een informatief bericht op intranet worden de medewerkers geïnformeerd.
Het verslag wordt tevens aangeboden aan de OR van de ODR.

Uitvoering
N.v.t.

Financiën
N.v.t.

Personele gevolgen
N.v.t.

Bijlage:
- Jaarverslag klachtafhandeling 2022.