



Omgevingsdienst
Rivierenland

Jaarverslag klachtafhandeling 2016

Tiel, januari 2017

VERSIE: 1.0

mr. K.T.J. Hendriks-Horstman, klachtencoördinator

1. Inleiding

Als overheidsorganisatie moet de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) personen en instanties in de gelegenheid te stellen, indien zij klachten hebben over gedragingen van het personeel of bestuur van de ODR, deze in te dienen bij de ODR.

De ODR is namelijk verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

De ODR moet daarbij de eisen die hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht stelt, in acht nemen. In de tekst van de gemeenschappelijke regeling ODR in hoofdstuk 11, artikel 37 staat verder vermeld:

"Het algemeen bestuur stelt, met inachtneming van hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht, een interne klachtenregeling vast."

Het Algemeen Bestuur heeft dan ook in de vergadering van 23 juni 2014 de 'Regeling interne klachtenbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland' vastgesteld. Deze regeling is met terugwerkende kracht vanaf 1 april 2013 – de datum van de start van de ODR – in werking getreden.

In het jaarverslag wordt aan de orde gesteld de hoeveelheid ingekomen klachten over 2016, de aard van deze klachten, hoe de klachten vervolgens zijn afgehandeld en de afhandelingstermijnen. In het laatste hoofdstuk worden nog conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven.

Dit jaarverslag over de klachtafhandeling 2016 wordt conform het bepaalde in artikel 6 van de Klachtenregeling aangeboden aan het dagelijks bestuur en ter kennisname aan het algemeen bestuur gebracht. Daarnaast zal het jaarverslag op de website van de ODR worden gepubliceerd.

2. Aantal klachten

In het jaar 2016 zijn er **24 formele klachten** binnengekomen bij de ODR. Dit betekent dat de klacht is beoordeeld op ontvankelijkheid en kan worden behandeld volgens de voorgeschreven procedure. De klachten worden vervolgens geregistreerd met een kenmerk en digitaal gearchiveerd.

Dit digitale archief is uitsluitend toegankelijk voor MT- leden en de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zet de klacht vervolgens uit bij de klachtbehandelaar. Wie dit is, valt af te leiden uit het Mandaat- en machtigingsregister, een bijlage op de klachtenregeling. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker dan wordt deze eveneens van de klacht in kennis gesteld.

Afhankelijk van de formele dan wel informele afwikkeling van de klacht, worden de klager, als ook de beklagde gehoord en wordt hiervan een verslag opgemaakt. Tot slot wordt dit verslag, vergezeld van de afdoeningsbrief, aan de klager toegezonden.

Indien de klager uiteindelijk niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem de externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman.

Van deze 24 klachten, waren er:

- 11 gericht op de afdeling Toezicht en Handhaving;
- 9 gericht op de afdeling Specialisten en Advies;
- 4 gericht op de afdeling Vergunningverlening;

Geen klachten waren gericht op het Stafbureau, het bestuur, een individuele bestuurder, de voorzitter, de directeur dan wel een afdelingshoofd.

3. Aard van de klachten

De verschillende type klachten kunnen worden gerubriceerd in de onderstaande categorieën:

2016:

- Communicatie (slecht, onvriendelijk, onzorgvuldig, onjuist)..... : 10
- Niet (tijdig) terugbellen / niet (tijdig) beantwoorden
correspondentie / onbereikbaar / negeren..... : 8
- Optreden toezichthouder..... : 4
- Schending privacy / schending goede naam..... : 2
- Verzoek om concrete antwoorden..... : 2
- Verkeerde afhandeling..... : 2
- Onduidelijke procedure : 1
- Lange afhandelingstermijn..... : 1
- Onjuiste en slecht vindbare informatievoorziening..... : 1
- Geen beslissing/besluit nemen..... : 1

Totaal : 32

Zoals uit het overzicht valt op te maken, zijn er meer categorieën dan klachten. Dit heeft te maken met het feit dat een de meeste klachten meerdere thema's bevatten.

Om een vergelijking te maken met het voorgaande jaar, staan hieronder de type klachten die in 2015 bij de ODR zijn ingediend.

2015:

- Optreden toezichthouder..... : 9
- Optreden (staf)medewerker..... : 4
- Optreden afdelingshoofd..... : 1
- Optreden klachtencoördinator..... : 1
- Niet (tijdig) terugbellen / niet (tijdig) beantwoorden
correspondentie / onbereikbaar / negeren..... : 3
- Onjuiste en slecht vindbare informatievoorziening..... : 2

- Schending privacy / schending goede naam..... : 2
- Onjuiste adressering / onjuiste feiten controlerapport..... : 2
- Lange afhandelingstermijn..... : 1
- Niet betalen proceskosten..... : 1
- Nalaten plaatsen publicatie in het kader van omgevings-
vergunning..... : 1

Totaal : 26

4. Afhandeling

De ingekomen klachten zijn op de onderstaande wijze beoordeeld (zie tabel 1).

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Gegronnd | 3 | 0 | 1 |
| Ongegrond | 2 | 0 | 1 |
| Deels gegrond / deels ongegrond | 2 | 4 | 1 |
| Deels gegrond / deels niet-ontvankelijk | 0 | 0 | 2 |
| Deels ongegrond / deels niet-ontvankelijk | 0 | 0 | 2 |
| Ingetrokken | 2 | 1 | 2 |
| Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure) | 1 | 0 | 0 |
| Informeel afgedaan | 0 | 8 | 13* |
| Buiten behandeling gelaten / Niet-ontvankelijk | 0 | 1 | 0 |
| Nog in behandeling | 0 | 10** | 2 |
| Totaal | 10 | 24 | 24 |

Tabel 1.

4.1 Informele afdoening (*)

Het valt op dat er wederom een enorme stijging is in het informeel afdoen van klachten, te weten van 0 in 2014 naar 8 in 2015, naar 13 in 2016.

Het management heeft namelijk 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 veel gevallen is gebleken 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. 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 de Awb en de klachtenregeling voorzien 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).

4.2 Gegronnd- en ongegrondverklaring

Blijkens Tabel 1 is er van de afgeronde klachten, één enkele op een gehele gegrond en één enkele op een gehele ongegrondverklaring uitgekomen.

De meeste formele klachten zijn echter deels gegrond, danwel deels ongegrond verklaard.

Hetgeen gegrond is verklaard, betrof de volgende gronden:

1. De belofte om informatie terug te koppelen;

2. De bevindingenbrief bevatte niet dezelfde gronden als het controlerapport;
3. Melding en ontgeuringsinstallatie niet nodig;
4. Geen reactie op een brief;
5. Uitlatingen medewerker raken de grens wat wel en niet is toegestaan;
6. Geen reactie op handhavingsverzoek;

Daarnaast is op de volgende onderdelen een ongegrondverklaring uitgesproken:

1. Niet oplossingsgericht;
2. Het onjuist en onvolledig informeren;
3. Onacceptabele handelswijze;
4. Gedane toezegging;
5. ODR heeft ernstige kwaliteits- en integriteitsproblemen en werkt niet volgens de eigen doelstellingen;
6. Miscommunicatie;
7. Illegaal handelen;
8. Onvriendelijke houding en geen mogelijkheid te communiceren;

De gegrondverklaringen leiden in sommige gevallen tot een actie en in andere gevallen tot [verbetermaatregelen](#). Denk hierbij aan het nakomen van beloften, het nasturen van een brief, het toegeven van gemaakte fouten, het aanpassen van de wijze van brieven opstellen, het bespreken van inhoudelijke punten in teamoverleggen of het verbeteren van processen.

In een aparte bijlage worden alle verbetermaatregelen geanonimiseerd en niet herleidbaar tot een persoon, opgesomd (zie bijlage 1).

4.3 Ingetrokken

Twee klachten zijn ingetrokken. De ene klager was blij met de geboden oplossing en heeft de klacht ingetrokken zodat verdere afhandeling niet meer nodig was.

De andere klager vond de klachtenregeling bij nader inzien niet opportuun.

4.4 Nog in behandeling (**)

2015

Van de ingekomen klachten in 2015 waren er in januari 2016 nog tien klachten in behandeling.

Zes van de tien betroffen een soort van 'verzamelklacht'. Deze komen allemaal van één klager die ten aanzien van eenzelfde juridisch traject, meerdere beklagden heeft aangewezen. Deze klachten werden, gelet op de zorgvuldige afwikkeling, door één klachtbehandelaar afgehandeld, omdat de beklagden uit meerdere lagen van de organisatie komen.

Alle tien nog openstaande klachten uit 2015, zijn tussen medio januari en medio februari 2016 afgehandeld. In onderstaande tabel is te zien, op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

| | Klachten uit 2015, afgedaan in 2016 |
|---------------------------------|--|
| Informeel afgedaan | 1 |
| Buiten behandeling gelaten | 1 |
| Deels gegrond / deels ongegrond | 1 |
| Ongegrond | 7 |
| Totaal | 10 |

Tabel 2.

2016

Van de in 2016 ingekomen klachten zijn er in januari 2017 nog twee klachten in behandeling. Deze zijn naar alle waarschijnlijkheid in januari/februari 2017 afgehandeld.

4.5 Nationale Ombudsman

Indien een klager het niet eens is met de wijze waarop een bestuursorgaan (van de 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 geveegd, zelfstandig een oordeel te vellen over de klacht.

In 2016 – maar ook niet eerder – hebben zich geen gevallen voorgedaan waarbij een klager de gang naar de Nationale Ombudsman heeft gemaakt.

Daarnaast is in een enkel geval de Nationale Ombudsman wel in eerste aanleg ingeschakeld maar deze heeft de klacht ter afhandeling doorgezet naar de ODR, omdat deze bevoegd was.

5. 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).

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

Indien de klager niet instemt met verder uitstel van de behandeltermijn, heeft deze de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit is echter in 2016 niet gebeurd, zoals uit het vorige hoofdstuk is gebleken.

Van de in totaal tien ingekomen klachten in 2014, zijn er twee ingetrokken en is een enkele klacht doorgezonden (zie Tabel 1).

Van deze kan dus niet gezegd worden of ze tijdig dan wel te laat zijn afgehandeld.

Van de uiteindelijk overgebleven 7 klachten zijn er 6 tijdig afgewikkeld. Dat wil zeggen een percentage van 85,7%.

Van de in totaal 24 ingekomen klachten in 2015, is er één ingetrokken, één niet-ontvankelijk verklaard en zijn er daarnaast nog tien klachten in behandeling (zie Tabel 1 en paragraaf 4.5). Dit houdt in dat concreet slechts vier formeel afgedane en acht informeel afgedane klachten, totaal dus twaalf, overblijven. Daarvan is een enkele klacht te laat afgehandeld. De overige klachten zijn tijdig dan wel te laat maar met toestemming van de klager afgewikkeld. Totaal is dit een percentage van 91,7%, een lichte stijging ten opzichte van 2014.

In 2016 zijn 24 klachten ingekomen. Daarvan zijn twee klachten ingetrokken. Eén klacht is nog in behandeling. Dat houdt in dat van de 24 ingekomen klachten er 20 klachten – al dan niet formeel of informeel – zijn afgehandeld.

Er zijn geen klachten te laat afgehandeld, uitsluitend één klacht maar dat was met instemming van de klager. Daarnaast valt uit Tabel 2 af te leiden dat er meer klachten tijdig zijn afgehandeld.

| | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|---|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | Aantallen | Percentage | Aantallen | Percentage | Aantallen | Percentage |
| Tijdige afhandeling | 6 | 85,7% | 9 | 75% | 19 | 95% |
| Te laat (maar met instemming van de klager voor verder uitstel) | 0 | 0 | 2 | 16,7% | 1 | 5% |
| Te laat | 1 | 14,3% | 1 | 8,3% | 0 | 0 |
| Totaal | 7 | 100% | 12 | 100% | 20 | 100% |

Tabel 3.

6. Conclusies en aanbevelingen

Uit het voorgaande kan worden afgeleid, dat het aantal ingekomen klachten in 2016 gelijk is gebleven ten opzichte van 2015.

Verder valt op dat inmiddels meer dan de helft van het aantal ingekomen klacht informeel en naar tevredenheid van de klager is afgedaan. Dit is een stijging ten opzichte van de afgelopen jaren. Het snelle en gerichte contact zoeken met klagers heeft ook dit jaar zichtbaar zijn vruchten afgeworpen.

Omdat in 2015 tien klachten nog in behandeling waren bij het opmaken van het jaarverslag, zijn de uitkomsten hiervan niet meegerekend in tabel 1. Voegen we hier tabel 3 nu aan toe, waarin de resultaten van die tien klachten zijn gepresenteerd, dan heb je een realistischer beeld, voor een vergelijking van de uitkomsten tussen 2016 met de voorgaande jaren.

Daarmee kan worden vastgesteld dat in 2015 het merendeel van de klachten ongegrond is verklaard danwel informeel afgehandeld. In vergelijking tot 2016 is dit totale aantal bijna helemaal informeel en naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

Verder kan geconstateerd worden dat in 100% van de gevallen een tijdige afwikkeling van klachten wordt gehaald. Ook dit is een goed resultaat, maar er moet wel steeds bewaakt worden dat de termijnen gehaald worden. Dit is namelijk op zichzelf al een grondslag om naar de Nationale Ombudsman te stappen.

De grootste gemene deler van de aard van de klachten ligt op het gebied van de communicatie. Het blijft belangrijk om op dit gebied aandacht te hebben voor de omgang met burgers en bedrijven. Vanwege dit punt worden er inmiddels klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Het is de bedoeling om op deze wijze structureel te werken aan verbetering.

Tegelijkertijd valt ook op dat de hoeveelheid klachten rondom de gedragingen van toezichthouders enorm is gedaald. De klachten op dit gebied lagen ook in de sfeer van de communicatie. Daarmee lijkt het voorgaande niet te sporen.

Bijlage 1. Verbetermaatregelen 2015/2016

In deze bijlage staan opgenomen de verbetermaatregelen van de klachten die in 2016 zijn afgehandeld. Dit zijn dus de klachten die in 2016 zijn ingekomen bij de ODR, maar ook de klachten uit 2015 die in 2016 zijn afgedaan.

1. De aanvraagprocedure onderwerp maken van een gesprek met de betreffende manager en onze procedureregeling zal zodanig worden aangepast dat een dergelijke lange afhandeltermijn in beginsel niet meer voorkomt, danwel dat hierover regelmatig actieve communicatie plaatsvindt met de aanvrager.
2. Het passeren van de gemachtigde had niet plaats mogen vinden, hoewel de medewerker hierin interne afspraken heeft gevolgd. Inmiddels zijn deze richtlijnen aangepast en er zal worden gecontroleerd of dit inmiddels wel op een juiste manier verloopt.
3. Bij een aanvraag omgevingsvergunning met een lange doorlooptijd (om welke reden ook), voldoet de reguliere wijze van communicatie blijkbaar niet. Dat is reden om dit tegen het licht te houden en meer communicatiepunten 'in te bouwen' in onze werkprocessen. Aangezien wij op dit moment bezig zijn met de aanpassing van onze ICT-infrastructuur, zullen wij dit punt meenemen en verbeteren.
4. Er zal een beperkt aantal medewerkers worden aangewezen dat zich bezig houdt met de dossiers van de klager die als opdracht meekrijgen om sneller te reageren op verzoeken, aanvragen etc. Er zal één manager worden aangewezen die tot taak krijgt om behandelingstermijnen te bewaken en waar mogelijk te verkorten. Daarbij is het uitgangspunt dat termijnen in ieder geval niet te gemakkelijk worden verdaagd en dat dit alleen gebeurt in gevallen waarin de termijnafwijking goed kan worden gemotiveerd.
5. De organisatie wordt dusdanig ingericht dat er op dossierniveau, een striktere scheiding plaatsvindt tussen toezicht en handhaving. Daarop zal door het Managementteam worden toegezien. Implementatie hiervan zal plaatsvinden voor het 2e kwartaal van 2016.
6. Wij gaan de procedure voor afgifte van ontvangstbevestigingen tegen het licht houden en waar nodig aanpassen. Daarnaast zal voortaan ook de naam van beklagden worden opgenomen in de correspondentie, om onnodige verwarring te voorkomen.
7. Interne afspraak dat er geen communicatie over het advies van een bezwaarschriftencommissie naar burgers en bedrijven gaat, voordat het college een nieuwe beslissing op bezwaar heeft genomen.
8. Altijd alle gronden opnemen uit het controlerapport in een bevindingenbrief, ook al wordt er tijdens een controle geen hinder geconstateerd.
9. In het teamoverleg handhaving milieu zal uitdrukkelijk worden besproken wanneer er sprake is van een kleinkeuken of grootkeukenapparatuur, omdat dit in dit geval niet goed is gegaan.