



Omgevingsdienst  
**Rivierenland**

# **Jaarverslag klachtafhandeling 2020**

Tiel, maart 2021

VERSIE: 0.1

*mr. M.C. Slabbekoorn, klachtencoördinator*

## 1. Inleiding

Als overheidsorganisatie moet de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) personen en instanties in de gelegenheid stellen, klachten over gedragingen van het personeel of het bestuur van de ODR in te kunnen dienen. De ODR is namelijk verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van deze (mondelinge of 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 daartoe de 'Regeling interne klachtenbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland' vastgesteld. Deze regeling is vanaf 1 april 2013 – de datum van de start van de ODR – in werking getreden. In de regeling zijn hierna tweemaal geringe wijzigingen doorgevoerd door de komst van het afdelingshoofd Bedrijfsvoering en de Wet normalisatie rechtspositie ambtenaren (tekstuele wijzigingen).

In het jaarverslag wordt het volgende aan de orde gesteld: de hoeveelheid ingekomen klachten over 2020, 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 2020 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.

## 2. Aantal klachten

In het jaar 2020 zijn er 12 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. Dit is een bijlage bij de klachtenregeling. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan wordt deze eveneens van de klacht onverwijld in kennis gesteld.

Afhankelijk van de formele dan wel informele afwikkeling van de klacht, worden de klager en de beklagde hierover gehoord. Hiervan wordt een verslag opgemaakt. Tot slot wordt dit verslag, samen met de afdoeningsbrief, aan de klager en beklagde toegezonden.

Indien de klager uiteindelijk 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.

In onderstaand tabel (tabel 1) wordt het aantal klachten ten opzicht van het aantal producten dat de ODR per jaar levert weergegeven.

	2018	2019	2020
Aantal producten	17.278	18.535	19.435
Aantal klachten	13	14	12
<b>Klachten per product</b>	<b>0,075%</b>	<b>0,076%</b>	<b>0,062%</b>

Tabel 1.

Van de 12 klachten uit 2020 waren er:

- 2 gericht op de afdeling Toezicht en Handhaving;
- 9 gericht op de afdeling Vergunningverlening;
- 1 gericht op de afdeling Specialisten en Advies.

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

### 3. Aard van de klachten

De meeste klachten hebben over het algemeen meerder gronden. Desondanks kunnen de klachten toch als geheel in een categorie worden ingedeeld, nu de verschillende gronden vaak toezien op een thema. De klachten die in 2020 zijn ingediend, kunnen worden onderverdeeld in de volgende categorieën:

• Communicatie.....	2
• Optreden toezichthouder te excessief.....	1
• Afspraken niet nagekomen.....	1
• Doorlooptijd procedure.....	4
• Verkeerde informatie door medewerker gegeven.....	2
• Onprettige bejegening door medewerker.....	2
<b>Totaal</b>	<b>12</b>

## 4. Afhandeling

De ingekomen klachten zijn op de onderstaande wijze beoordeeld (zie tabel 2).

	2017	2018	2019	2020
Gegrond	1	2	0	1
Ongegrond	4	1	4	1
Deels gegrond / deels ongegrond	0	1	3	0
Deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	0	1	0
Deels ongegrond / deels niet-ontvankelijk	0	1	1	1
Deels ongegrond / deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	1	0	0
Ingetrokken	1	0	1	0
Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure)	2	0	0	0
Informeel afgedaan	5	6	3	8
Buiten behandeling gelaten / Niet-ontvankelijk	0	0	1	0
Nog in behandeling	0	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>12</b>

Tabel 2.

### 4.1 Zwaartepunt klachten

Zoals ook in 2019 het geval was, waren de meeste klachten gericht tegen medewerkers van de afdeling Vergunningverlening team Bouw. Er is echter geen sprake van een stijging van het aantal klachten tegen medewerkers van de afdeling Vergunningverlening team Bouw (zie tabel 3).

Bij de afdeling Vergunningverlening Bouw spelen verschillende factoren een rol, die kunnen verklaren waarom de meeste klachten gericht tegen medewerker uit dit team zijn. Bij de start van de coronacrisis in maart 2020 was de verwachting dat er in de regio Rivierenland minder aanvragen omgevingsvergunning bouw zouden worden ingediend. Door de coronacrisis zou mogelijk een economische crisis volgen. Om op deze ontwikkeling te anticiperen, is de flexibele schaal afgebouwd.

Zoals ook uit tabel 3 blijkt, is juist het tegenovergestelde gebeurd. Het aantal producten dat door de afdeling Vergunningverlening Bouw is behandeld, is in 2020 met 22% gestegen ten opzichte van 2019. De problematiek rondom het werven dan wel inhuren van vergunningverleners uit 2019 speelde ook in 2020. Het was dus niet mogelijk om deze stijging in aanvragen op te kunnen vangen met het snel werven van nieuwe medewerkers en/of het vergroten van de flexibele schil. Dit heeft tot een verhoging in de werkdruk bij de medewerkers op de afdeling Vergunningverlening Bouw geleid, waardoor er minder ruimte is geweest voor bijvoorbeeld dat extra telefoontje, dat het verschil maakt tussen een klacht of een klant die begrip heeft voor de vertraging van zijn informatieverzoek.

Ook kent de afdeling Vergunningverlening Bouw processen met fatale termijnen. Om te voorkomen dat er in deze processen termijnen werden overschreden, is er een prioritering gemaakt. Door deze prioritering duurde processen zonder een fatale termijnen langer dan gebruikelijk. Dit is mogelijk de oorzaak van een aantal klachten, die gericht waren tegen een medewerkers van de afdeling Vergunningverlening Bouw.

<b>Afdeling Vergunningverlening Bouw</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Aantal producten	5.397	6.290	7.670
Aantal klachten	3	8	9
<b>Klachten per product</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,12%</b>

Tabel 3

#### 4.2 Informele afdoening

Een opvallende verschuiving ten opzichte van afgelopen jaar is dat er aanzienlijk meer klachten informeel zijn afgehandeld.

Dat het merendeel van de klachten informeel wordt afgedaan, is in lijn met het beleid van de ODR. Het MT heeft begin 2015 nadrukkelijk de wens uitgesproken dat 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.

NB. Het informeel afdoen van een klacht houdt in dat de klager snel na de ingekomen klacht telefonisch wordt benaderd. 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. 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). Het informeel afdoen van klachten heeft de voorkeur en het MT heeft zijn voorkeur uitgesproken om klachten op een dergelijke manier af te doen.

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.

#### 4.2 Gegrond- en ongegrondverklaring

Uit tabel 2 is af te lezen dat er in 2020 één klacht volledig gegrond is verklaard. Ook is er één klacht op een gehele ongegrondverklaring uitgekomen en één klacht is op een deels gegrond, deels ongegrond uitgekomen.

De (deels-)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. Deze verbetermaatregelen worden dan ook in de afdoeningsbrief aan de klager opgenomen.

Naar aanleiding van de behandeling zijn er in twee van de klachten concrete verbetermaatregelen genomen. Het betrof de volgende verbetermaatregelen (het is mogelijk dat er bij één klacht meerdere verbetermaatregelen worden genomen):

- We willen de afwikkeling van zaken verder uniformeren en efficiënter maken.
- Beëindiging opdracht van ingehuurde medewerker;
- Toezenden van een bos bloemen.

### 4.3 Ingetrokken

In 2020 zijn er tijdens de behandeling geen klachten ingetrokken.

### 4.4 Openstaand

Er is nog een openstaande klacht uit 2020. Deze klacht is (eind) december binnengekomen, waardoor de hoorzitting pas na de jaarovergang kon worden gepland. De verwachting is dat deze klacht eind januari 2021 volledig is behandeld.

### 4.5 Nationale Ombudsman

In 2020 hebben geen klagers zich tot de Nationale Ombudsman gewend.

NB. 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 geveerd, zelfstandig een oordeel te vellen over de klacht.

## 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 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).

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 niet voorgevallen in 2020, zoals uit het vorige hoofdstuk is gebleken.

Van de 12 afgehandelde klachten zijn 11 binnen de termijn afgehandeld. Bij drie klachten is met instemming van de klager de behandeltermijn verder opgeschort. Het verder opgeschorte van de behandeltermijn was vereist gedurende de zomerperiode, zodat zowel klager als beklagde tijdens de procedure de kans zou krijgen om te worden gehoord.

	2017		2018		2019		2020	
	Aantallen	Percentage	Aantallen	Percentage	Aantallen	Percentage	Aantallen	Percentage
Tijdige afhandeling	8	80%	8	62%	11	75%	10	84%
Te laat (maar met instemming van de klager voor verder uitstel)	2	20%	4	30%	3	25%	1	8%
Te laat	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Openstaand	0	0%	1	8%	0	0%	1	8%
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tabel 3.



## 6. Conclusies en aanbevelingen

De volgende conclusie kan uit het voorgaande worden afgeleid:

- Er is sprake van een daling, ten opzichte van het voorgaande jaar, in het aantal klachten dat bij de ODR is ingediend.
- Het aantal producten dat de ODR heeft afgehandeld is ten aanzien van 2019 gestegen. Dit betekent dat het aantal klachten per product ook is gedaald (zie paragraaf 2, tabel 1).
- Het snelle en gerichte contact met klagers heeft dit jaar zichtbaar zijn vruchten afgeworpen. Driekwart van het aantal binnengekomen klachten is informeel en naar tevredenheid van de klager afgedaan. In 2021 zal weer worden ingezet op de informele afhandeling van klachten.

In 2020 zijn de meeste klachten gericht waren tegen medewerkers van de afdeling Vergunningverlening. Sinds 2019 spelen er problemen bij het werven van nieuwe medewerkers, wegens krapte op de arbeidsmarkt. Dit zorgt voor een hogere werkdruk bij de medewerkers. Daarnaast is het aantal producten in 2020, tegen alle verwachtingen in, met 22% gestegen. Om te anticiperen op de coronacrisis, is de flexibele schil in het tweede kwartaal van 2020 juist afgebouwd. Het bleek lastig te zijn om deze stijging op te vangen met het snel werven van nieuwe medewerkers dan wel het vergroten van de flexibele schil. Hierdoor hebben de medewerkers van de afdeling vergunningverlener prioriteit aan processen met een fatale termijn gegeven. Dit heeft voor vertraging gezorgd in processen zonder fatale termijn. Wel dient hierbij de kanttekening te worden geplaatst dat relatief gezien geen sprake is een stijging, maar juist een daling, van klachten over medewerkers van de afdeling Vergunningverlening team Bouw.

Verder kan worden geconstateerd dat in 100% van de gevallen een tijdige afwikkeling dan wel met enige uitloop, maar met instemming van de klager, wordt gehaald. Ook dit is een goed resultaat. Komend jaar zal ook weer worden bewaakt dat binnen de termijn de klacht wordt behandeld. 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 doorlooptijd van procedures en de communicatie hierover. Het blijft belangrijk om aandacht voor deze punten te houden. Concreet wordt bij de afdeling Vergunningverlening team Bouw in 2021 doorlopend ingezet op het aantrekken van inhuur en het werven van vast personeel, om ervoor te zorgen dat de werkdruk op deze afdeling afneemt.