



## **Beslispunt(en):**

*U wordt voorgesteld:*

1. Kennis te nemen van het Jaarverslag klachtenafhandeling 2021.

## **Inleiding**

Er is afgesproken om een jaarlijkse update te geven van de klachten die zijn ingekomen bij de ODR. Uw bestuur treft het jaarverslag, dat op 7 februari 2022 door het Dagelijks Bestuur (DB) is vastgesteld, aan in de bijlage.

In het jaarverslag wordt vermeld hoeveel klachten er zijn ontvangen in 2021, wat de aard van de klachten is, hoe de klachten zijn afgehandeld en de afhandelingstermijnen. In het laatste hoofdstuk worden nog conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven.

Op verzoek van het DB wordt in een presentatie tijdens uw vergadering op 14 maart nader aandacht besteed aan een toelichting over de toename van het aantal klachten, de verdeling van de klachten per gemeente, de oorzaken van de klachten en de maatregelen die naar aanleiding hiervan zijn genomen. Ook wordt nog een communicatiebericht opgesteld (wordt nagezonden).

## **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 Dagelijks Bestuur is bevoegd het Jaarverslag klachtafhandeling 2021 vast te stellen*

Op grond van art. 6, derde lid, Regeling interne klachtbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland 2021 wordt uw bestuur door het DB geïnformeerd over het jaarverslag.

*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 wordt op de website van de ODR gepubliceerd.

Via een informatief bericht op intranet worden de medewerkers van de ODR geïnformeerd.

Het verslag is ter informatie aangeboden aan de OR van de ODR.

Er wordt een communicatiebericht voor de gemeenten opgesteld.

## **Uitvoering**

N.v.t.

## **Financiën**

N.v.t.

## **Personele gevolgen**

N.v.t.

## **Bijlagen**

- Jaarverslag klachtafhandeling 2021