



Omgevingsdienst
Rivierenland

Jaarverslag klachtafhandeling 2021

Tiel, januari 2022

mr. M.C. Slabbekoorn, klachtencoördinator

1. Inleiding

Als overheidsorganisatie stelt de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) personen en instanties in de gelegenheid om klachten te kunnen indienen over het gedrag van het personeel of het bestuur. De ODR is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van deze (mondelijke 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 uitvoering aan te geven heeft het algemeen bestuur 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 de bovengenoemde regeling is ook opgenomen dat jaarlijks een verslag over de binnengekomen klachten wordt gemaakt. Het jaarverslag klachtenafhandeling 2021 ligt nu voor u. In dit jaarverslag wordt het volgende aan de orde gesteld: de hoeveelheid ingekomen klachten over 2021, 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 voor aankomend jaar.

Dit jaarverslag over de klachtafhandeling 2021 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 2021 zijn er 26 formele klachten binnengekomen bij de 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 moesten worden behandeld, tellen niet mee in dit aantal. Hierbij kan het gaan om klachten die eigenlijk inhoudelijke gronden van een bezwaar- of beroepsprocedure betreffen of klachten die betrekking hebben op 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. Dit digitale archief is uitsluitend toegankelijk voor MT-leden en de klachtencoördinator, om de vertrouwelijkheid van de klacht te waarborgen. 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 onverwijld van de klacht in kennis gesteld.

Vervolgens wordt de klacht inhoudelijk behandeld. Afhankelijk van de formele dan wel informele afwikkeling van de klacht, worden zowel de klager als de beklagde 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. Hiervan is in 2021 door geen enkele klager gebruik gemaakt.

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

	2019	2020	2021
Aantal producten	18.535	19.435	19.215
Aantal klachten	14	12	26
Klachten per product	0,076%	0,062%	0,135%

Tabel 1.

Van de 26 klachten uit 2021 waren er:

- 9 gericht op de afdeling Toezicht en Handhaving;
- 14 gericht op de afdeling Vergunningverlening;
- 1 gericht op de afdeling Specialisten & Advies;
- 2 gericht op de meerdere afdelingen van de ODR.

Er waren geen klachten 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 meerdere gronden. Desondanks kunnen de klachten als geheel in één categorie worden ingedeeld, nu de verschillende gronden vaak toezien op één thema. De klachten die in 2021 zijn ingediend, kunnen worden onderverdeeld in de onderstaande categorieën.¹ Hierbij wordt opgemerkt, dat dit overzicht uitsluitend over de categorie van de klacht gaat. Het betekent niet dat de inhoud van de klacht ook gegrond is.

2021

• 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
---------------	-----------

Tabel 2

Dit jaar zijn de categorieën: doorlooptijd procedure (27%), afspraken niet nagekomen (19%) en verkeerde informatie (19%) de grootste categorieën van klachten (zie tabel 2). Dit is vergelijkbaar met de categorieën uit het voorgaande jaar, nu in 2020 doorlooptijd procedure (33%) en afspraken niet nagekomen (17%) de meest genoemde grief was (zie tabel 4).

De categorieën kunnen vervolgens per afdeling als volgt worden ingedeeld:

2021	Communicatie	Optreden toezichthouder	Afspraken niet nagekomen	Doorlooptijd procedure	Verkeerde informatie	Privacy	Hoogte leges
Vergunning-verlening	0	0	4	6	5	0	1
Toezicht	2	3	0	1	0	1	0
Specialisten & advies	0	0	1	0	0	0	0
Diversen	2	0	0	0	0	0	0
Totaal	4	3	5	7	5	1	1

Tabel 3

In voorgaande jaren hadden de klachten de volgende categorieën:

2020

• Communicatie.....	2
• Optreden toezichthouder	1
• Afspraken niet nagekomen.....	1
• Doorlooptijd procedure.....	4

¹ Onderaan de tabellen staat een toelichting van de categorieën opgenomen.

• Verkeerde informatie door medewerker gegeven.....	2
• Onprettige bejegening door medewerker.....	2
Totaal	12

Tabel 4

2019	
• Communicatie.....	9
• Samenwerking ODR – andere overheden	2
• Afspraken niet nagekomen.....	1
• Doorlooptijd procedure.....	1
• Bezwaar hoogte leges	1
Totaal	14

Tabel 5

Toelichting bij categorieën:

Communicatie	:	Het gaat hierbij om klachten, waarbij de communicatie tussen klager en medewerker is verstoord. Het kan bijvoorbeeld gaan om: een klager voelt zich niet serieus genomen, het gevoel ontstaat dat de ODR niets met een handhavingverzoek doet of de communicatie tussen de klager en medewerker loopt op een andere manier niet voorspoedig.
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 nagekomen	:	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 van de ODR ontvangen.
Verkeerde informatie door medewerker gegeven	:	De klager geeft aan dat een medewerker foutieve 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.

4. Afhandeling

De ingekomen klachten zijn op de onderstaande wijze beoordeeld (zie tabel 6).

Oordeel	2019	2020	2021
Gegronnd	0	1	0
Ongegrond	4	1	2
Deels gegrond / deels ongegrond	3	0	2
Deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	1	0	0
Deels ongegrond / deels niet-ontvankelijk	1	1	0
Deels ongegrond / deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	0	0
Ingetrokken	1	0	3
Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure)	0	0	0
Informeel afgedaan	3	8	18
Buiten behandeling gelaten / Niet-ontvankelijk	1	0	0
Nog in behandeling	0	1	1
Totaal	14	12	26

Tabel 6

4.1 Nadere toelichting klachten

Zoals ook in 2020 het geval was, waren de meeste klachten gericht tegen medewerkers van de afdeling Vergunningverlening team Bouw (54%, zie tabel 1). Er is in absolute en relatieve zin sprake van een stijging van het aantal klachten tegen medewerkers van de afdeling Vergunningverlening team Bouw (zie tabel 7). Deze klachten zijn echter informeel afgedaan, waardoor het niet mogelijk is om te concluderen of de klachten wel of juist niet gegrond waren.

Er zijn verschillende uitdagingen, waarmee de afdeling Vergunningverlening dit jaar te maken heeft gehad. Deze uitdagingen kunnen mogelijk de stijging in het aantal klachten verklaren en geven aan wat de aandachtspunten voor 2022 zijn.

De afdeling Vergunningverlening Bouw kent 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 termijn, waaronder het opvragen en versturen van bouw dossiers en het behandelen van vooroverleggen, langer dan gebruikelijk.

Het aantal informatieverzoeken rondom het opvragen van (bouw)dossiers is in 2021 echter toegenomen. Dit heeft voor een oplopende werkdruk gezorgd. Daarbij kampen de archieven van verschillende gemeenten met een personeelstekort.

Verschillende gemeenten hebben ook last van een personeelstekort op de RO-afdeling. Dit heeft eveneens geleid tot langere doorlooptijden, wanneer er in een procedure een advies vanuit de gemeenten moet worden afgewacht.

Om klanten sneller te kunnen voorzien van informatie, is in 2021 bij de afdeling Vergunningverlening een scheiding tussen een front- en backoffice gemaakt. Medewerkers van het frontoffice richten zich meer op werkzaamheden zonder fatale termijn, waardoor deze werkzaamheden sneller kunnen worden opgepakt.

Ook in 2021 bleek het werven en behouden van gekwalificeerd personeel een uitdaging bij de afdeling Vergunningverlening. Bij een oplopende werkdruk en toename van de werkvoorraad is het daardoor lastig om snel op te schalen door het werven van nieuwe medewerkers dan wel het vergroten van de flexibele schil.

Afdeling Vergunningverlening Bouw	2019	2020	2021
Aantal producten	6.290	7.670	7.588
Aantal klachten	8	9	14
Klachten per product	0,13%	0,12%	0,18%

Tabel 7

4.2 Informele afdoening

Door de toename in het aantal klachten in 2021, is een pilot met de afdeling Vergunningverlening Bouw uitgevoerd, om deze klachten zo snel mogelijk te kunnen behandelen. Om snel actie te kunnen ondernemen, heeft de coördinator van de afdeling Vergunningverlening Bouw contact met de klager opgenomen en niet de klachtencoördinator. Hiermee is een extra stap uit het proces gehaald, omdat de klachtencoördinator doorgaans niet op de hoogte van de inhoud van een dossier is en de coördinator wel.

Uit tabel 6 blijkt dat ondanks de toename in klachten, de meeste klachten alsnog naar tevredenheid via de informele weg konden worden afgedaan. Gezien deze werkwijze succesvol is gebleken, wordt deze gewijzigde procedure in 2022 geformaliseerd in de klachtenregeling van de ODR.

Hierbij wordt wel opgemerkt dat deze nieuwe werkwijze uitsluitend wordt toegepast, wanneer de verwachting is dat een klacht informeel kan worden afgedaan. Wanneer de verwachting is dat een klacht formeel dient te worden behandeld, loopt het contact met de klager in eerste instantie via de klachtencoördinator.

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 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.

Het informeel afdoen van een klacht houdt in dat de klager snel na de ingekomen klacht telefonisch wordt benaderd. In veel gevallen blijkt 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).

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.

4.3 Gegrond- en ongegrondverklaring

Uit tabel 6 is af te lezen dat er in 2021 twee klachten volledig ongegrond zijn verklaard. Ook zijn er twee klachten op een deels gegrond, deels ongegrond verklaring uitgekomen. In 2021 zijn er geen klachten volledig gegrond 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 2021 zijn er naar aanleiding van twee van de klachten concrete verbetermaatregelen genomen. Het betrof de volgende verbetermaatregelen (het is mogelijk dat er bij één klacht meerdere verbetermaatregelen zijn genomen):

- De afsluitende brief naar aanleiding van een controle wordt alsnog toegezonden;
- Knelpunten rondom begunstigingstermijnen bij vertraagde postbezorging worden in teamoverleg van de afdeling Juridische Zaken besproken;
- In het nieuwe VTH-beleid wordt bij begunstigingstermijnen rekening gehouden met vertraagde postbezorging;
- In het afdelingsoverleg van de afdeling Toezicht wordt besproken wanneer voor een onaangekondigde controle wordt gekozen;
- Er wordt een nieuwe werkwijze ontwikkeld met betrekking tot het fotograferen van identiteitsbewijzen.

4.4 Ingetrokken

In 2021 zijn er tijdens de behandeling drie klachten ingetrokken. Bij twee klachten wilde de klager eerst het inhoudelijke proces afwachten. Bij één klacht heeft de klager gedurende het afdoeningsproces besloten de klacht in te trekken.

4.5 Openstaande klachten

Er is nog één openstaande klacht uit 2021. Deze klacht is in oktober 2021 binnengekomen, maar de hoorzitting kon pas in december worden gehouden door een samenloop van vakanties en coronamaatregelen op het kantoor van de ODR. De klager heeft ingestemd met deze uitgestelde behandeltermijn. De verwachting is dat deze klacht eind januari 2022 volledig is behandeld.

4.6 Nationale Ombudsman

In 2021 zijn er geen klagers geweest die zich tot de Nationale Ombudsman hebben gewend.²

² 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 gevergd, 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, zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven, echter niet voorgevallen in 2021.

Van de klachten die zijn behandeld, zijn er 25 binnen de termijn afgehandeld. Bij één klacht is met instemming van de klager de behandeltermijn verder opgeschort. Dit betreft de openstaande klacht. Door een samenloop van omstandigheden, was het niet mogelijk de klager op korte termijn op kantoor te horen.

	2019		2020		2021	
	Aantallen	Percentage	Aantallen	Percentage	Aantallen	Percentage
Tijdige afhandeling	11	75%	10	84%	25	96%
Te laat (maar met instemming van de klager voor verder uitstel)	3	25%	1	8%	0	0%
Te laat	0	0%	0	0%	0	0%
Openstaand	0	0%	1	8%	1	4%
Totaal	14	100%	12	100%	26	100%

Tabel 8.

6. Conclusies en aanbevelingen

Het aantal klachten is ten opzichte van 2020 gestegen. Het aantal producten is in 2021 niet toegenomen hetgeen betekent, dat het aantal klachten per product is gestegen. De meeste klachten zijn gericht tegen een medewerker van de afdeling Vergunningverlening Bouw (54%) of een medewerker van de afdeling Toezicht (35%).

De grootste categorieën uit 2021 betroffen:

- Lange doorlooptijd (27%);
- Afspraken niet nakomen (19%);
- Verkeerde informatie verstrekt (19%).

De klachten in deze categorieën zijn grotendeels informeel afgedaan. Bij de huidige behandelwijze, wordt bij informele klachten niet geoordeeld en/of geregistreerd of een klacht gegrond of ongegrond is. Ook is de eventuele verbeteractie niet geregistreerd. Hierdoor is het lastig om tot conclusies en aanbevelingen over deze categorieën te komen. Het wordt dan ook aanbevolen om van alle klachten (formeel en informeel) te registeren welk oordeel de klachtbehandelaar had en welke eventuele verbeteracties zijn ondernomen.

In de huidige maatschappij bestaat het beeld dat mensen, vooral door de coronacrisis en de daaruit voortvloeiende maatregelen, minder geduld hebben, zich sneller irriteren en vaker boos worden. Ook de medewerkers van de ODR ervaren dit in hun contacten met klanten en de meldingen die, bijvoorbeeld over burens, worden ingediend. Mogelijk dat deze situatie meespeelt bij de toename van het aantal klachten in 2021 ten opzichte van de voorgaande jaren.

De eerste twee categorieën kwamen in 2020 ook naar voren als grootste gemene deler. Deze onderwerpen zijn aandachtspunten voor 2022. Aangezien het zwaartepunt van de klachten bij de afdeling Vergunningverlening lag, is de aanbeveling om gericht met deze afdeling aandacht te besteden aan de doorlooptijden in procedures en gedurende de procedure gemaakte (bel)afspraken na te komen.

In 2021 zijn al concrete maatregelen genomen om doorlooptijden te verkorten. De afdeling Vergunningverlening Bouw kent processen met fatale termijnen. Om te voorkomen dat er in deze processen termijnen werden overschreden, is er een prioritering gemaakt. Door deze prioritering duurden processen zonder een fatale termijn, waaronder het opvragen en versturen van bouwdoSSIERS, langer dan gebruikelijk. Om klanten sneller te kunnen voorzien van informatie, is in 2021 een scheiding tussen een front- en backoffice gemaakt. Medewerkers van het frontoffice richten zich nu meer op werkzaamheden zonder fatale termijn, waardoor dergelijke werkzaamheden sneller kunnen worden opgepakt.

Op langere termijn kan ook worden gedacht aan het actiever ontsluiten van informatie via de digitale weg. De langste doorlooptijden komen voor in procedures waar klanten (bouw)doSSIERS bij de ODR opvragen. Wanneer een klant zelf bijvoorbeeld een verleende vergunning op de website van de ODR kan opzoeken, leidt dit tot minder informatieverzoeken, wat de werkdruk en doorlooptijden in andere processen ten goede komt.

Ondanks de toename van het aantal klachten is snel en gericht contact met de klagers opgenomen. Dit is gerealiseerd door niet alleen de klachtcoördinator contact met klager te laten opnemen, maar ook de coördinatoren van de afdelingen (informele) klachten te laten behandelen. Het snelle en gerichte contact met klagers heeft dit jaar zichtbaar zijn vruchten

afgeworpen. Ruim 80% van het aantal binnengekomen klachten is informeel en naar tevredenheid van de klager afgedaan. In 2022 wordt deze werkwijze doorgezet.