

Beslispunt(en):

U wordt voorgesteld:

1. Kennis te nemen van het Jaarverslag klachtenafhandeling 2023.

Inleiding

Afgesproken is een jaarlijkse update van de ingekomen klachten, die zijn ingekomen bij de ODR. Uw bestuur treft het jaarverslag hierover aan in de bijlage.

In het jaarverslag wordt aan de orde gesteld de hoeveelheid ingekomen klachten over 2023, 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.

De belangrijkste elementen uit het verslag zijn:

1. Het aantal ingekomen klachten (10 klachten) is in 2023 zowel relatieve als absolute zijn toegenomen, ten opzichte van 2022 (8 klachten).
2. In tegenstelling tot voorgaande jaren, waren de meeste klachten niet gericht tegen één medewerker. Het merendeel van de klachten was gericht tegen meerdere medewerkers op verschillende afdelingen of de gehele procedure;
3. De klachten zijn gelijkmatig over alle deelnemende gemeenten verdeeld. Er is dus geen gemeente waar het zwaartepunt van de klachten ligt;
4. De grootste gemene delers in 2023 was: communicatie met de klager;
5. 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.

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 bevoegdheid het Jaarverslag klachtafhandeling 2023 vast te stellen.

Op grond van art. 6, derde lid, Regeling interne klachtbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland 2021 wordt uw bestuur door het dagelijks bestuur 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 is op de website van de ODR gepubliceerd. Via een informatief bericht op intranet zijn de medewerkers van de ODR geïnformeerd. Het verslag is ter informatie aangeboden aan de OR van de ODR.

Uitvoering

N.v.t.

Financiën

N.v.t.

Personele gevolgen

N.v.t.

Bijlagen

- Jaarverslag klachtafhandeling 2023