



Omgevingsdienst
Rivierenland

Jaarverslag klachtafhandeling 2023

Tiel, maart 2024

 *klachtencoördinator*

1. Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2023 op grond van de regeling interne klachtenbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland 2020.

De regeling interne klachtenbehandeling is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een burger heeft gedragen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan.

De regeling interne klachtbehandeling heeft als doel de behandeling van de klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze te laten plaatsvinden. Dit komt de zorgvuldige behandeling van klachten ten goede. Dit is niet altijd mogelijk, omdat elke klacht weer anders is en soms om maatwerk vraagt.

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 van de ODR.

De ODR is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten en hierover te rapporteren.

In de bovengenoemde regeling is ook opgenomen dat jaarlijks een verslag over de binnengekomen klachten wordt gemaakt. Het jaarverslag klachtenafhandeling 2023 ligt nu voor u. In dit jaarverslag wordt het volgende 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 voor aankomend jaar.

Dit jaarverslag over de klachtafhandeling 2023 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 2023 zijn er 10 formele klachten binnengekomen bij de ODR.

Een klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid en 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 bevatten of klachten die betrekking hebben op medewerkers van een gemeente.

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, zodat de vertrouwelijkheid van de klacht is gewaarborgd. 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 direct door de klachtenbehandelaar 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, vergezeld met de afdoeningsbrief, aan de klager toegezonden. De beklagde ontvangt hiervan een afschrift.

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

In 2023 is er geen verzoek bij de Nationale Ombudsman ingediend.

In onderstaand tabel wordt het aantal klachten ten opzichte van het aantal producten dat de ODR per jaar levert weergegeven. In de daaropvolgende tabellen is het aantal klachten en het aantal klachten per product over de afgelopen jaren schematisch weergegeven.

	2021	2022	2023
Aantal producten	19.215	18.579	19.431
Aantal klachten	26	8	10
Klachten per product	0,135%	0,043%	0,051%

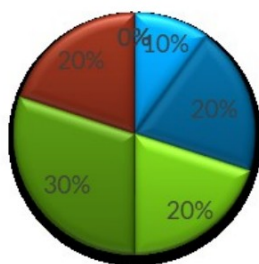
Het aantal klachten per afdeling is in 2023 als volgt verdeeld:



Er waren in 2023 ook geen klachten over het bestuur, een individuele bestuurder, de voorzitter, de directeur of een afdelingshoofd.

De verdeling van het aantal klachten per gemeente in 2023 is als volgt:

Verdeling aantal klachten per gemeente



- Gemeente Zaltbommel
- Gemeente Maasdriel
- Gemeente West Betuwe
- Gemeente West Maas en Waal
- Gemeente Buren
- Gemeente Tiel
- Gemeente Culemborg
- Gemeente Neder-Betuwe

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 2023 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.

2023

- Communicatie..... 3
- Optreden toezichthouder..... 4
- Doorlooptijd procedure..... 1
- Verkeer informatie gegeven..... 1
- Hoogte leges..... 1

Totaal **10**

Dit is ten opzichte van vorige jaar een wijziging.

In 2022 was de categorie Communicatie de grootste categorieën van klachten.

In voorgaande jaren hadden de klachten betrekking op de volgende categorieën:

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

2022

• Communicatie.....	7
• Afspraken niet nagekomen.....	1
Totaal	8

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 handhavingsverzoek 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 7).

Oordeel	2021	2022	2023
Gegrond	0	0	0
Ongegrond	2	0	1
Deels gegrond / deels ongegrond	2	0	1
Deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	1	1
Deels ongegrond / deels niet-ontvankelijk	0	1	1
Deels ongegrond / deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	1	1
Ingetrokken	3	1	0
Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure)	0	0	0
Informeel afgedaan	18	4	1
Buiten behandeling gelaten / Niet-ontvankelijk	0	0	2
Nog in behandeling	1	0	2
Totaal	26	8	10

Tabel 7

4.1 Nadere toelichting klachten

In 2023 zijn in zowel relatieve als absolute zin meer klachten bij de ODR binnen gekomen, namelijk 10 klachten ten opzichte van 8.

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. Ter illustratie: een klager was niet tevreden over hoe haar handhavingsverzoek werd behandeld, waarbij ze contact heeft gehad met een vergunningverlener, toezichthouder en juridisch adviseur. De onderdelen van haar klacht zag niet zozeer toe op één medewerker, maar de gehele werkwijze van de ODR en de samenwerking tussen de verschillende medewerkers onderling.

4.2 Informele afdoening

Wanneer klachten en/of signalen binnenkomen is het niet altijd duidelijk of het daadwerkelijk een klacht, signaal of een algehele uitging van onvrede is. In 2023 hebben de teammanagers of de medewerker zelf, wanneer een binnengekomen klacht hiervoor geschikt was, contact met de klager opgenomen. Daarbij is actief uitgevraagd of de klager daadwerkelijk een klacht wilde indienen. In elf gevallen bleek de klager achteraf geen formele klacht in te willen dienen en kon de teammanager of medewerker zelf een passende oplossing bieden. Dit heeft voor een behoorlijke afname in het aantal geregistreerde klachten gezorgd.

Dit 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-meditation). 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 2023 zijn één formele klacht informeel afgedaan. Het informeel afdoen van een formele 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 Gegronde- en ongegrondverklaring

Uit tabel 7 is af te lezen dat er in 2023 één klacht ongegrond, één klacht deels gegrond/deels niet-ontvankelijk is verklaard, één klacht deels ongegrond/deels niet-ontvankelijk is verklaard en een klacht deels ongegrond/deels gegrond en deels niet-ontvankelijk.

De niet-ontvankelijkheid van deze klacht had er mee te maken dat de klaagschriften deels ook gronden bevatte die eigenlijk een bezwaar of beroepsgrond waren. Over deze gronden kan in een klachtenprocedure geen oordeel worden gegeven.

In 2023 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 2023 zijn er naar aanleiding van twee van de klachten een concrete verbetermaatregel genomen. Het betrof de volgende verbetermaatregel:

- De coördinatoren van de ODR zijn in overleg met elkaar gegaan, om afspraken te maken hoe de communicatie vanuit verschillende afdelingen beter op elkaar kan worden afgestemd binnen een dossier.

4.4 Overige zaken

Een tweetal zaken zijn niet-ontvankelijk verklaard. Deze klachten gingen over inhoudelijke zaken, welke niet onder het klachtrecht vallen. De overige zaken zijn opgepakt door telefonisch contact met de klager, de zaak inhoudelijk te behandelen of een handhavingszaak te starten. Deze zaken zijn naar tevredenheid afgehandeld.

4.5 Openstaande klachten

Er zijn nog twee openstaande klachten uit 2023.

4.6 Nationale Ombudsman

Als een klager het niet eens is met de wijze waarop ODR in eerste aanleg een klacht heeft afgehandeld, dan kan een klager - binnen een jaar na de afwikkeling van de klacht - zijn klacht voorleggen bij 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.

In 2023 is er geen verzoek bij de Nationale Ombudsman ingediend.

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, niet voorgevallen in 2023.

Van de klachten die zijn behandeld, zijn er 8 binnen de termijn afgehandeld.

	2021		2022		2023	
	Aantallen	Percentage	Aantallen	Percentage	Aantallen	Percentage
Tijdige afhandeling	10	84%	25	96%	8	80%
Te laat (maar met instemming van de klager voor verder uitstel)	1	8%	0	4%	0	4%
Te laat	0	0%	0	0%	0	0%
Openstaand	0	0%	1	0%	2	20%
Totaal	12	100%	26	100%	10	100%

6. Conclusies en aanbevelingen

In 2023 heeft de ODR 10 formele klachten behandeld. Het aantal klachten is ten opzichte van 2022 toegenomen met 20%. Het aantal klachten per product is licht ook toegenomen (0,043% klachten per product ten opzichte van 0,051% klachten per product).

In 2023 zijn de klachten in twee categorieën in te delen:

- Communicatie (3 klachten);
- Optreden toezichthouder (4 klachten);
- Doorlooptijd procedure (1 klacht);
- Verkeerde informatie gegeven (1 klacht);
- Hoogte leges (1 klacht).

Opvallend is dat dit jaar de meeste klachten (75%) niet tegen een medewerker, maar diverse medewerkers of de hele procedure gericht is. Voorgaande jaren lag duidelijk bij één afdeling het zwaartepunt. Ook zijn de klachten gelijkmatig verdeeld over alle deelnemers van de ODR, waardoor er geen zwaartepunt bij een van de gemeenten ligt.

De klachten zijn grotendeels informeel en naar tevredenheid van de klager afgedaan. Bij alle signalen, die mogelijk een klacht konden zijn, is snel en gericht contact met de potentiële klager opgenomen. Dit is gerealiseerd door niet alleen de klachtencoördinator contact met klager te laten opnemen, maar ook de teammanagers (informele) klachten te laten behandelen. Hierbij is actief nagevraagd of de klager een formele klacht wilde indienen of een signaal wilde afgeven.

Het snelle en gerichte contact met potentiële klagers heeft dit jaar zichtbaar zijn vruchten afgeworpen. Bij het overgrote deel van de signalen bleek dat de potentiële klager geen formele klacht wilde indienen en kon de teammanager of medewerker direct tot een oplossing komen.

Van de klachten waarbij de hele procedure is doorlopen, bleken geen van de klachten volledige gegrond te zijn. In 2023 is door geen klager bezwaar gemaakt de Nationale Ombudsman.

Door het geringe aantal klachten en dat geen van de klachten volledig gegrond is verklaard, is het lastig om aanbevelingen aan het bestuur van de ODR te doen.

Het is echter opvallend dat het meest aantal klachten tegen diverse medewerkers van de ODR gericht is, waarbij de gemene deler de categorie 'communicatie' is. Het is aan te bevelen om in 2024 aandacht te besteden aan de communicatie naar de aanvrager/belanghebbende, wanneer er medewerkers uit diverse teams bij een dossier betrokken zijn. Hierbij kan worden gefocust op het eenduidig en helder communiceren naar de aanvrager/belanghebbende.

Een deel van de klachten waren gericht op de informatieverstrekking die niet voldoende of te laat was of dat mensen zelf moeten vragen naar de voortgang van een dossier. Zoals in vorige jaren ook is opgemerkt, is het van belang dat medewerkers regelmatig contact hebben met de belanghebbende in het dossier en het ook aangeven als de afhandeling een langere termijn behoeft. Dit wordt onder de aandacht gebracht van de teammanagers.