



Omgevingsdienst
De Vallei

Jaarverslag klachtbehandeling 2020

Ede, maart 2021
A. Bezemer, klachtencoördinator

1. Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2020 op grond van de interne klachtenregeling over gedragingen van ambtenaren en de OddV.

De regeling interne klachtbehandeling 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 moet de Omgevingsdienst De Vallei (OddV) personen en instanties in de gelegenheid stellen, indien zij klachten hebben over gedragingen van het personeel of bestuur van de OddV, deze in te dienen bij de OddV.

De OddV is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Verder worden in het jaarverslag de leereffecten aangegeven door inzicht te verschaffen in de maatregelen die genomen zijn ter verbetering van processen.

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 gebracht. Daarnaast zal het jaarverslag op de website van de OddV worden gepubliceerd.

2. Aantal klachten

In het jaar 2020 zijn 16 klachten binnengekomen bij de OddV, waarvan 1 via de Nationale Ombudsman. En er is een WOB-verzoek afgehandeld over een klachtprocedure uit 2020.

Een klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid en behandeld volgens de voorgeschreven procedure. De klachten zijn vervolgens geregistreerd met een kenmerk en digitaal gearchiveerd.

Dit digitale archief is uitsluitend toegankelijk voor de leidinggevenden en de klachtencoördinator. De klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid en zet de klacht vervolgens uit bij de klachtbehandelaar. Wie dit is, valt af te leiden uit het Mandaat- en machtigingsregister, een bijlage op de klachtenregeling. Als de klacht betrekking heeft op een medewerker dan wordt deze eveneens van de klacht in kennis gesteld.

De klager, en ook de beklagde worden gehoord en hiervan wordt een verslag opgemaakt. Tot slot wordt het verslag, vergezeld met de bevindingen en een 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.

Van de 16 ingediende klachten zijn er:

- zes klachten zijn in behandeling genomen met een klachtenprocedure;
- drie klachten zijn afgehandeld door een medewerker na contact klachtencoördinator, zonder klachtprocedure;
- drie klachten zijn afgehandeld door de teammanager, zonder klachtprocedure;
- één klacht is behandeld zonder klachtenprocedure, betreft geen handeling van de OddV;

- één klacht is opgepakt en afgehandeld door de gemeente Ede;
- één klacht is ingediend bij de Nationale ombudsman en door hen niet in behandeling genomen.
- één klacht is eind 2020 ingediend en afgehandeld in 2021.

Geen klachten zijn gericht op de staf, het bestuur, een individuele bestuurder, de voorzitter, de directeur.

3. Aard van de klachten

De klachten waren gericht op de volgende gedragingen:

In behandeling:

Bejegening door medewerker	3
Niet of te laat reageren	2
Privacyschending	1

Afgehandeld door teammanager:

Klacht over verslaglegging	1
Bezwaar/zienswijze niet meegenomen in procedure	1
Willekeur bij verlenen vergunningen	1

Afgehandeld door medewerker:

Wel gedraging, maar niet bekend welke medewerker	1
Inhoudelijke zaak, geen gedraging	1
Niet of te laat reageren	1

Geen gedraging, of niet behandeld door de OddV 4

Totaal 16

4. Afhandeling

Beoordeling	2020
Gegronnd	3
Ongegrond	2
Deels niet-ontvankelijk/deels ongegrond	1
Niet-ontvankelijk	1
Afgehandeld door Nationale of lokale ombudsman	1
Zonder procedure afgehandeld of door gemeente	7
Niet afgehandeld in 2020	1
Totaal	16

4.1 Gegrondverklaring

Er zijn drie klachten gegrond verklaard. Dit betrof klachten met betrekking tot vertraging van aanvragen/handhaving en privacy schending.

4.2 Ongegrondverklaring

Op de zaken ten aanzien van bejegening door een medewerker is twee keer een ongegrondverklaring uitgegeven en één keer een gedeeltelijke ongegrondverklaring;

4.3 Overige zaken

De overige zaken zijn opgepakt door de zaak inhoudelijk te behandelen of een handhavingszaak te starten. Deze zaken zijn naar tevredenheid afgehandeld. Een zestal keer is door een teammanager of medewerker contact gezocht met de klager en is de zaak naar tevredenheid opgelost. Ook is een klacht naar een medewerker van de OddV afgehandeld door de gemeente Ede, omdat het om meerdere medewerkers ging de OddV er zijdelings bij betrokken was.

Eén zaak (als klacht ingediend in 2019) is in tweede instantie door de Nationale ombudsman behandeld. (zie punt 4.4.)

4.4 Nationale Ombudsman

Als een klager het niet eens is met de wijze waarop de OddV 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.

In 2020 is de Nationale Ombudsman één keer in tweede aanleg ingeschakeld.

De Nationale Ombudsman heeft in één zaak nog contact opgenomen met de klachtencoördinator voor meer informatie, naar aanleiding van vragen van klager.

- In deze zaak betrof het voornamelijk een informatieverzoek van de Nationale Ombudsman om de inhoud van de zaak beter te begrijpen. Zij hebben besloten dat zij geen rol heeft in deze zaak.

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 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 lid 3 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 in 2020 niet gebeurd.

Van de in totaal 16 binnenkomen klachten in 2020 zijn er zes formeel afgehandeld.

Vijf klachten zijn binnen de termijn afgehandeld. Eén klacht heeft 21 weken geduurd. Deze behandeling heeft te lang geduurd. Enerzijds is de vertraging te wijten aan de coronamaatregelen. De termijn is toen met instemming van de klager verlengd. Anderzijds

heeft de klachtencoördinator lang moeten wachten op reacties van de gemeente Wageningen. In de gehele termijn is contact gehouden met de klager en hij is voortdurend op de hoogte gebleven.

6. Voorgaande jaren

Sinds de start van de Omgevingsdienst De Vallei zijn er 53 klachten formeel ingediend.

2014	1
2015	2
2016	0
2017	7
2018	18
2019	9
2020	16

7. Conclusies en aanbevelingen

In 2020 hebben wij drie klachten gegrond verklaard. Daaruit is de conclusie getrokken dat er wat meer informatie kan worden verstrekt aan de medewerker ten aanzien van privacy, verwachtingen van de burger en de klachtenprocedure. Dit zal in 2021 worden opgepakt door de klachtencoördinator.