



Omgevingsdienst
De Vallei

Jaarverslag klachtbehandeling 2021

Ede, maart 2022
A. Bezemer, klachtencoördinator

1. Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2021 op grond van de interne klachtenregeling over gedragingen van ambtenaren en Omgevingsdienst de Vallei.

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

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 2021 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 OddV worden gepubliceerd.

2. Aantal klachten

In het jaar 2021 zijn 22 klachten binnengekomen bij OddV

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 22 ingediende klachten zijn er:

- negen klachten zijn in behandeling genomen door de klachtencoördinator (kc), waarvan 5 met een klachtenprocedure, de overige vier zijn telefonisch afgehandeld.
- tien klachten zijn afgehandeld door een medewerker na contact met de klachtencoördinator, zonder klachtprocedure;
- drie klachten zijn eind 2021 ingediend en afgehandeld in 2022.

Eén klacht is gericht op een teamleider, deze is begin 2022 afgehandeld.

Verder zijn er geen klachten ingediend tegen de staf, het bestuur, een individuele bestuurder

3. Aard van de klachten

De klachten waren gericht op de volgende gedragingen:

Klachtenprocedure:

Belangenverstrengeling, ondeskundigheid	1
Gedrag jurist, onvolledige informatie, trage afhandeling	1

Afgehandeld door kc zonder procedure:

Privacyschending	1
Trage afhandeling vergunning	1
Trage afhandeling juridische handhaving	2

Niet-ontvankelijk verklaard:

Gedrag medewerker toezicht	1
Formele bezwaren gedrag jurist	1
Klachten over gedrag ouder dan 10 jaar	1

Afgehandeld door medewerker, na tussenkomst kc:

Trage afhandeling beantwoorden vragen	1
Trage afhandeling verzoek om handhaving	1
Gedrag medewerker toezicht	1
Terugbelverzoek inhoudelijke zaak	3
Inhoudelijke zaak, geen gedraging	1
Verzoek om handhaving	2
Zienswijze juridische handhaving	1

Klachtenprocedure nog in behandeling, afgehandeld 1^e kwartaal 2022:

Gedrag medewerker toezicht	1
Gelijke behandeling/discriminatie	1
Trage afhandeling juridische handhaving	1

Totaal 22

4. Afhandeling

Beoordeling	2020
Ongegrond	1
Deels gegrond	1
Niet-ontvankelijk	3
Zonder procedure afgehandeld, door medewerker of klachtencoördinator	14
Niet afgehandeld in 2020	3
Totaal	22

4.1 Gegrondverklaring

Er zijn geen klachten gegrond verklaard. Vijf klachten waren wel gegrond, maar deze zijn zonder procedure afgehandeld. Dit betrof klachten met betrekking tot trage afhandeling van aanvragen/handhaving. Dit is naar tevredenheid afgehandeld na tussenkomst van de klachtencoördinator.

4.2 Ongegrondverklaring

De klacht ten aanzien van de belangenverstremming en ondeskundigheid is een ongegrondverklaring verklaard en de klacht ten aanzien van gedrag jurist, onvolledige informatie en trage afhandeling is gedeeltelijke ongegrond verklaard

4.3 Overige zaken

Een drietal 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 handhavingzaak te starten. Deze zaken zijn naar tevredenheid afgehandeld.

4.4 Nationale Ombudsman

Als een klager het niet eens is met de wijze waarop 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 2021 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 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 2021 niet gebeurd.

De klachten zijn binnen de termijn afgehandeld, of de termijn is na contact met de klager verlengd.

6. Voorgaande jaren

Sinds de start van de Omgevingsdienst De Vallei zijn er 75 klachten ingediend.

2014	1	2018	18
2015	2	2019	9
2016	0	2020	16
2017	7	2021	22

7. Conclusies en aanbevelingen

Dit jaar zijn er meer klachten ingediend dan de voorgaande jaren. Dit wordt vooral nog gezien als een incidentele verhoging. Er is geen lijn uit te halen dat de organisatie en de medewerkers niet naar behoren functioneren.

De oorzaak is ons inziens duidelijk de afgelopen twee jaar terug te brengen naar de Coronaperiode. De meeste mensen werkten thuis en waren daardoor alerter op hun omgeving. Dit heeft geresulteerd in veel bouwvragen en verzoeken om handhaving en als gevolg daarvan ook het aantal klachten.

In 2021 zijn geen van de klachten gegrond verklaard.

Wat wel uit de klachten naar voren kwam, is dat er meer aandacht kan zijn voor communicatie, ook als er sprake is van werkdruk. 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.