



Omgevingsdienst
De Vallei

Jaarverslag klachtbehandeling 2022

Ede, mei 2023
A. Bezemer, klachtencoördinator

1. Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2022 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 2022 zijn 9 klachten binnengekomen bij OddV en 3 zaken uit 2021 zijn afgehandeld in 2022.

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 12 ingediende klachten zijn er:

- drie klachten in behandeling genomen door de klachtencoördinator (kc), deze zijn zonder klachtenprocedure afgehandeld.
- drie klachten zijn afgehandeld door een medewerker na contact met de klachtencoördinator, zonder klachtprocedure;
- drie klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard en afgehandeld door de gemeente.
- drie klachten uit 2021 zijn volgens de klachtenprocedure afgehandeld. Daarvan zijn er twee ongegrond en 1 gedeeltelijk gegrond verklaard.

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:

Afgehandeld door kc zonder procedure:

Onheuse bejegening	1
Onjuiste informatie verstrekking	1
Niet of te laat reageren	1

Niet-ontvankelijk verklaard:

Onbehoorlijk gedrag	1
Niet of te laat reageren	1
Machtiging binnentreden, onbehoorlijk gedrag	1

Afgehandeld door medewerker, na tussenkomst kc:

Niet of te laat reageren	3
--------------------------	---

Afgehandeld met klachtenprocedure 2021/2022:

Gebrekkige communicatie handhaving en onder druk zetten	1
Gelijke behandeling, discriminatie	1
Privacy schending, gedrag toezichthouders	1

Totaal 12

4. Afhandeling

Beoordeling	2022
Ongegrond	5
Niet-ontvankelijk	3
Gegrond	3
Gedeeltelijk gegrond	1
Totaal	12

4.1 Gegrondverklaring

Er zijn drie klachten gegrond verklaard, 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.

Eén klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard. Dit betrof de gebrekkige communicatie bij een handhavingszaak, het deel van de klacht omtrent het onder druk zetten is ongegrond verklaard.

4.2 Ongegrondverklaring

De klacht ten aanzien van de onheuse bejegening, de klachten ten aanzien onjuiste informatie en het niet of te laat reageren en gelijke behandeling zijn ongegrond verklaard

4.3 Overige zaken

Een drietal zaken zijn niet-ontvankelijk verklaard. Deze klachten gingen over inhoudelijke zaken of betrof geen medewerker van de Omgevingsdienst, deze klachten vallen derhalve niet onder het klachtrecht. Deze zaken zijn naar de gemeente gestuurd voor verder afhandeling.

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 2022 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 2022 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 84 klachten ingediend.

2014	1	2019	9
2015	2	2020	16
2016	0	2021	22
2017	7	2022	9
2018	18		

7. Conclusies en aanbevelingen

Dit jaar zijn er aanzienlijk minder klachten ingediend dat de voorgaande jaren.

De meeste klachten zijn gedaan wegens niet of te laat reageren. Toch kan hier geen conclusie uit worden getrokken, aangezien niet al deze klachten gegrond zijn verklaard. De overige zijn na een telefoongesprek afgehandeld.

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.