



Agenda AB OddV

Leden: Floor Vermeulen (Wageningen, voorzitter), Arnold Versteeg (Ede), Wim Oosterwijk (Barneveld), Esther Heutink-Wenderich (Nijkerk), Izaäk van Ekeren (Scherpenzeel), Peter Drenth (provincie Gelderland), Henk-Jan Baakman (secretaris / directeur OddV)

Namens OddV: Esther Lucas (manager team Ontwikkeling en Bedrijfsvoering), Johan Burgers (controller)

Datum: 10 april 2024

Tijd: 15.50 - 16.00 uur

Locatie: OddV (Horapark 4, Ede), kamer Water

	<u>bijlage nr.</u>	<u>tijd:</u>
1 Opening en Mededelingen		15.50
1a Conceptverslag AB d.d. 14 december 2024	1a	
1b Terugkoppeling externe organen		
--		
Ter informatie		
--		
2 Besluitvormend, bespreekstukken		
--		
3 Besluitvormend, hamerstukken		15.55
3a Jaarverslag Klachtbehandeling 2023	3a	
<u>Toelichting:</u> Bijgaand het jaarverslag Klachtbehandeling 2023.		
<u>Gewenst besluit:</u> Het jaarverslag Klachtbehandeling 2023 voor kennisgeving aannemen.		
4 Rondvraag en sluiting		16.00
--		



Aan
Het Algemeen Bestuur van Omgevingsdienst De Vallei

Onderwerp: Jaarverslag Klachtbehandeling 2023

Geachte leden van het Algemeen Bestuur,

Bijgaand ontvangt u het jaarverslag van de klachtenbehandeling van 2023. In het jaar zijn 14 klachten ontvangen. De klachten zijn door medewerkers informeel, dan wel inhoudelijk afgedaan.

Voor het overige verwijs ik naar het bijgevoegde jaarverslag.

Het Algemeen Bestuur van Omgevingsdienst De Vallei

- gezien het voorstel van het DB van 10 april 2024

BESLUIT:

- het jaarverslag Klachtbehandeling 2023 voor kennisgeving aan te nemen.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het Algemeen Bestuur van Omgevingsdienst De Vallei, 10 april 2024

de voorzitter
dhr. F. Vermeulen

de secretaris
dhr. H.J. Baakman

AB

Datum
12 maart 2024

Pagina
1

Behandeld door
I.K. van den Brink
Klachtencoördinator
i.vdbrink@oddevallei.nl
088 11 699 08

Bijlage
Jaarverslag
klachtenbehandeling 2023

Omgevingsdienst De Vallei
Postbus 9024
6710 HM Ede

T 088 – 116 99 00
E info@oddevallei.nl
www.oddevallei.nl

KvK 56714297

Omgevingsdienst De Vallei werkt in opdracht van:





Omgevingsdienst
De Vallei

Jaarverslag klachtbehandeling 2023

Ede, februari 2024
I.K. van den Brink, klachtencoördinator

1. Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2023 op grond van de interne klachtenregeling over gedragingen van ambtenaren en Omgevingsdienst de Vallei (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 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 2023 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 2023 zijn 14 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 14 ingediende klachten:

- zijn vier klachten volgens de klachtenprocedure afgehandeld. Daarvan zijn er drie ongegrond en één gegrond verklaard;
- zijn vier klachten niet-ontvankelijk verklaard;
- zijn vier klachten afgehandeld door een medewerker na contact met de klachtencoördinator;
- is één klacht in behandeling genomen door de klachtencoördinator, deze is zonder klachtenprocedure afgehandeld;
- is één klacht in december 2023 ingediend en volgens de klachtenprocedure afgehandeld in 2024.

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

3. Aard van de klachten

De klachten waren gericht op de volgende gedragingen:

<u>Afgehandeld met klachtenprocedure in 2023 (ongegrond)</u>	
onheuse bejegening en intimiderend gedrag	2
onaangekondigd bezoek, bejegening, privacy	1
<u>Afgehandeld met klachtenprocedure in 2023 (gegrond)</u>	
onprettige manier van communiceren en slechte bereikbaarheid medewerker	1
<u>Niet-ontvankelijk verklaard</u>	
te laat reageren op mail	1
niet reageren op mail	1
onjuiste informatieverstrekking door gemeenteambtenaar	1
bezwaar tegen opgelegde leges	1
<u>Afgehandeld door medewerker na contact met de klachtencoördinator</u>	
geen reactie op mail, wetgeving verkeerd toegepast	1
niet reageren op vragen en mail	1
niet reageren op terugbelverzoek (via callcenter Ede)	1
niet reageren op mail	1
<u>Afgehandeld door klachtencoördinator zonder procedure</u>	
toezichhouders keken over de schutting naar perceel burens	1
<u>afgehandeld met klachtenprocedure in 2024 (ongegrond)</u>	
benadering intimiderend, dwingend en overrompend	1

Totaal 14

4. Afhandeling

Beoordeling	2023
Ongegrond (afgehandeld in 2023)	3
Ongegrond (afgehandeld in 2024)	1
Gegrond	1
Niet-ontvankelijk	4
Afgehandeld zonder eindoordeel	5
Totaal	14

4.1 Gegrondverklaring

Er is dit jaar één klacht gegrond verklaard. Deze klacht had betrekking op een onprettige manier van communiceren en een slechte bereikbaarheid van de betreffende medewerker. Deze medewerker was extern ingehuurd en is inmiddels niet meer in dienst bij OddV.

Op basis van de ingediende klacht en de gesprekken die hebben plaatsgevonden, is gebleken dat de klagers niet op de juiste wijze te woord zijn gestaan en dat de communicatie niet geweest is zoals het had moeten zijn. Tijdens de hoorzitting zijn excuses aangeboden voor de wijze waarop de burgers zijn aangesproken.

4.2 Ongegrondverklaring

Drie klachten zijn dit jaar ongegrond verklaard. Alle drie de klachten zagen op onheuse bejegening en intimiderend gedrag. Eén van de drie klagers voelde zich daarnaast in zijn privacy aangetast en vond het vervelend dat het bezoek van toezicht niet van te voren werd aangekondigd.

De klacht die in 2024 ongegrond is verklaard had betrekking op de intimiderende en dwingende houding van de toezichthouders.

4.3 Overige zaken

Er zijn een viertal zaken niet-ontvankelijk verklaard. De klachten gingen over inhoudelijke zaken of betroffen geen medewerker van de Omgevingsdienst. Deze klachten vallen derhalve niet onder het klachtrecht. De zaken zijn naar de gemeente gestuurd voor verder afhandeling.

Vijf zaken zijn afgedaan zonder officiële klachtenprocedure. Deze zaken hadden voornamelijk betrekking op het niet of te laat reageren op telefoon en/of mailberichten.

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 2023 is geen nieuw verzoek bij de Nationale Ombudsman ingediend.

Wel zijn wij door de Ombudsman om informatie gevraagd naar aanleiding van een bij hen ingediend herhalingsverzoek. Dit herhalingsverzoek is, evenals het oorspronkelijke verzoek, ongegrond verklaard.

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 2023 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 98 klachten ingediend.

2014	1	2019	9
2015	2	2020	16
2016	0	2021	22
2017	7	2022	9
2018	18	2023	14

7. Conclusies en aanbevelingen

Dit jaar zijn er weer wat meer klachten ingediend dan vorig jaar. Hiervoor is geen verklaring te vinden.

Opnieuw zijn de meeste klachten gedaan wegens niet of te laat reageren. De meeste klachten hierover zijn na één telefoongesprek opgelost. Toch zou nogmaals onder de aandacht moeten worden gebracht bij de medewerkers dat het belangrijk is om de burger/belanghebbende voldoende op de hoogte te houden van de stand van zaken. Ook op berichten van de burger moet altijd binnen een redelijke termijn gereageerd worden. Als de afhandeling langer op zich laat wachten, moet dit worden gecommuniceerd. Dit wordt besproken met de teammanagers.