



Agenda AB OddV

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

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

Datum: 9 april 2026

Tijd: 15.55 - 16.00 uur

Locatie: OddV, vergaderruimte Water

	<u>bijlage nr.</u>	<u>tijd:</u>
1 Opening en Mededelingen		15.55
1a Conceptverslag AB d.d. 17 december 2025	1a	5
1b Terugkoppeling externe organen		
Ter informatie		
--		
2 Besluitvormend, bespreekstukken		
--		
3 Besluitvormend, hamerstukken		15.57
3a Jaarverslag Klachtbehandeling 2025		5
<u>Toelichting:</u> Bijgaand het jaarverslag Klachtbehandeling 2025.		
<u>Gewenst besluit:</u> Het jaarverslag Klachtbehandeling 2025 voor kennisgeving aannemen.		
4 Rondvraag en sluiting		
--		



Aan
Het Algemeen Bestuur van Omgevingsdienst De Vallei

Onderwerp: Jaarverslag Klachtbehandeling 2025

AB

Datum
9 april 2026

Pagina
1

Geachte leden van het Algemeen Bestuur,

Bijgaand ontvangt u het jaarverslag van de klachtenbehandeling van 2025, conform artikel 6 (Jaarverslag) van de 'Regeling interne klachtbehandeling'. In 2025 zijn 13 klachten ontvangen. Deze zijn door medewerkers deels informeel en deels inhoudelijk afgedaan.

Behandeld door
M. Goeyers
Klachtencoördinator
m.goeijers@oddevallei.nl
06 28424554

Geen van de formeel behandelde klachten is gegrond verklaard. Dit duidt er op dat de uitvoering van taken inhoudelijk en procedureel op orde is. Voor het overige verwijs ik naar de inhoud van het verslag.

Bijlage
Jaarverslag
klachtenbehandeling 2025

Het Algemeen Bestuur van Omgevingsdienst De Vallei

- gezien het voorstel van het DB van 9 april 2026

BESLUIT:

- het jaarverslag Klachtbehandeling 2025 voor kennisgeving aan te nemen.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het Algemeen Bestuur van Omgevingsdienst De Vallei, 9 april 2026

de voorzitter
dhr. F. Vermeulen

de secretaris
dhr. H.J. Baakman

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 2025

Ede, maart 2026
M. Goeijers, klachtencoördinator

1. Inleiding

Voor de Omgevingsdienst de Vallei (OddV) is het belangrijk dat inwoners, bedrijven en andere betrokkenen kunnen rekenen op een zorgvuldige, respectvolle en transparante omgang door haar medewerkers en bestuur. Wanneer iemand het idee heeft dat dit niet gebeurt, is er ruimte om dat te melden.

De Regeling voor de interne klachtenbehandeling, vastgesteld door het Algemeen Bestuur op 30 maart 2017, biedt hiervoor een duidelijke en toegankelijke procedure. Deze Regeling vormt een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), waarin is vastgelegd hoe bestuursorganen met klachten over hun gedragingen moeten omgaan.

Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen van medewerkers of bestuurders van OddV. Omdat zij handelen onder verantwoordelijkheid van de omgevingsdienst als zelfstandige, regionale uitvoeringsdienst, worden deze gedragingen beschouwd als gedragingen van OddV zelf.

De klachtenregeling heeft als doel om op een uniforme, zorgvuldige en effectieve manier met klachten om te gaan. Tegelijkertijd vraagt iedere klacht om maatwerk: achter elke melding schuilt een unieke situatie die om een passende benadering vraagt.

OddV is verplicht om zowel mondelinge als schriftelijke klachten serieus te onderzoeken en af te handelen. Door klachten te registreren, te analyseren en waar nodig verbetermaatregelen te treffen, draagt de organisatie bij aan de kwaliteit van haar dienstverlening en aan het vertrouwen van de lokale samenleving in het handelen door de omgevingsdienst.

Dit jaarverslag over 2025 geeft inzicht in het aantal en de aard van de ingediende klachten, de wijze van afhandeling en de lessen die daaruit zijn getrokken. Ook wordt aangegeven welke verbeteringen zijn doorgevoerd om processen te versterken en herhaling van knelpunten te voorkomen.

Conform artikel 6 van de Regeling interne klachtbehandeling wordt dit verslag aangeboden aan het dagelijks bestuur en ter kennisname toegezonden aan het algemeen bestuur. Daarnaast wordt het jaarverslag gepubliceerd op de website van OddV.

2. Aantal klachten: overzicht en afhandeling

In 2025 ontving OddV in totaal **13 klachten**. Dat zijn er vier meer dan in 2024. Elke klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid en vervolgens behandeld volgens de stappen die in de Regeling voor de interne klachtbehandeling zijn vastgelegd.

Na registratie krijgt elke klacht een uniek kenmerk en wordt deze digitaal opgeslagen. Alleen leidinggevend en de klachtencoördinator hebben toegang tot deze documenten.

De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht ontvankelijk is en overlegt vervolgens met de klachtbehandelaar. Wie dat is, staat beschreven in het Mandaat- en machtigingsregister dat bij de klachtenregeling hoort. Over het algemeen zal dat bij OddV de Directeur zijn. Wanneer een klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt deze hiervan altijd op de hoogte gebracht.

Tijdens de behandeling worden zowel de klager als de betrokken medewerker gehoord. De klachtencoördinator maakt hiervan een verslag. Daarna ontvangt de klager een afdoeningsbrief met de bevindingen en het verslag; de betrokken medewerker krijgt hiervan eveneens een afschrift.

Als een klager het niet eens is met de afhandeling, kan hij terecht bij de externe klachtvoorziening van de Nationale Ombudsman.

Uitkomsten van de klachten in 2025:

Van de 13 ingediende klachten:

- zijn 6 klachten ongegrond verklaard;
- zijn 4 klachten informeel en naar tevredenheid van de klager opgelost;
- betreft 1 klacht een situatie waarin zowel de medewerker als de klager aangifte van mishandeling heeft gedaan; de behandeling van deze klacht is aangehouden in afwachting van het vervolg bij justitie.
- konden er 2 niet formeel worden afgehandeld omdat contact met de klager, ondanks herhaalde pogingen, niet tot stand kwam.

Er is geen enkele klacht gegrond verklaard.

Er zijn geen klachten ingediend tegen de staf, het bestuur of individuele bestuurders.

3. Aard en afhandeling van de klachten

De klachten waren gericht op de volgende gedragingen:

Afgehandeld met klachtenprocedure in 2025 (ongegrond)

Niet eens met handhaving 'permanente bewoning van recreatiewoningen' en daarop gerichte actie, waaronder bejegening 5

Onheuse bejegening en 'ontevredenheid' over contact met behandelaar 1

Informeel afgehandeld - naar tevredenheid van klager

Bezwaar tegen inhoudelijk besluit 1

Geen of erg laat contact met behandelaar en onduidelijkheid uitkomst 1

Onbegrip over bejegening (bleek onjuiste inschatting klager) 1

Onduidelijkheid over taakopvatting gemeente/ OddV 1

Afgehandeld door medewerker

Geen vervolg op controle-bezoek, onbegrip over reden van controle 1

Niet in behandeling genomen

Geen contact met klager, dus geen behandeling - bouwaanvragen 1

Aangehouden

Vanwege aangifte wederzijds 1

Totaal 13

4. Achtergrond afhandeling

4.1 Geen enkele klacht gegrond

Er is dit jaar geen enkele klacht gegrond verklaard.

Wel is opgevallen dat er een relatief groot aantal van de klachten samenhang met handhavingzaken aangaande permanente bewoning van recreatiewoningen.

Dit onderwerp blijft gevoelig en leidt met enige regelmaat tot weerstand en onvrede. De klachten richtten zich met name op de inhoud van het handhavingbeleid en de daaruit voortvloeiende uitvoering.

4.2 Terugkerende thema's bij klachten

Bejegening en communicatie:

Een aanzienlijk deel van de klachten had betrekking op de manier waarop medewerkers werden ervaren in het contact met klagers. Dit varieerde van onheuse bejegening tot onduidelijkheid over het proces of de uitkomst van een melding of controle.

Hoewel deze klachten in de gevolgde klachtenprocedure ongegrond zijn verklaard, laat dit zien dat communicatie en 'verwachtingsmanagement' om continue aandacht vragen.

Onbegrip over rol en verantwoordelijkheid:

Meerdere klachten hadden betrekking op onduidelijkheden over de taakverdeling tussen de gemeente als opdrachtgever, en de omgevingsdienst. Dit wijst op een blijvende behoefte aan een heldere uitleg over wie waarvoor verantwoordelijk is. Denk hierbij vooral aan complexere handavingsdossiers.

Procesmatig:

Een enkele klacht ging over het ontbreken van tijdige terugkoppeling of onduidelijkheid over vervolgstappen in het specifieke dossier. Dit onderstreept het belang van een transparant proces en regelmatige communicatie, ook als er (nog) geen nieuwe informatie beschikbaar is.

4.3 Positieve bevindingen

In 2025 is een stijging te zien van het aantal effectieve informele afhandelingen van klachten: een deel van de klachten kon op informele wijze én naar tevredenheid van de klager worden opgelost. Hieruit blijkt dat vroegtijdig contact en het bieden van uitleg of herstel van misverstanden meestal voldoende zijn om verdere escalatie te voorkomen.

Ook valt op dat geen van de formeel behandelde klachten gegrond is verklaard. Dit duidt er op dat de uitvoering van taken inhoudelijk en procedureel op orde is. Tegelijkertijd blijft het van belang om signalen - ook - uit ongegronde klachten serieus te nemen. Deze signalen zijn eveneens indicatoren van mogelijke verbeterpunten.

Uit de klachten van 2025 blijkt dat de kwaliteit van de inhoudelijke uitvoering over het algemeen goed is. Duidelijke communicatie, transparantie en uitleg over procedures en verantwoordelijkheden blijven echter cruciale factoren voor tevredenheid bij de burger.

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 - de klacht voorleggen bij de Nationale Ombudsman. Dit betreft een klachtenafwikkeling in tweede aanleg.

In januari 2026 zijn wij geïnformeerd door de Nationale Ombudsman, dat er één verzoek over de OddV is ingediend. Het betrof een klacht van verzoeker die vond dat hij geen duidelijk antwoord op zijn vragen kreeg en dat er geen empathie werd getoond. Naar wij hebben begrepen, heeft (een medewerker van) de Ombudsman betreffende verzoeker telefonisch uitgelegd dat hij eerst een klacht bij de OddV zou moeten indienen, voordat de Ombudsman deze op inhoud in behandeling neemt. De kwestie bleek echter niet meer aan de orde: OddV heeft hier niet nader over vernomen.

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 2025 niet gebeurd.

De klachten zijn allemaal binnen de termijn afgehandeld. In één geval is de termijn na contact met de klager verlengd.

6. Aanbevelingen en conclusie

Dit jaar zijn er 4 klachten meer ingediend dan vorig jaar. Desondanks lijkt het er op dat het ter harte nemen van aanbevelingen van voorgaande jaren een positief effect heeft. De kwaliteit van de inhoudelijke uitvoering van de taken van OddV is over het algemeen goed, maar duidelijke communicatie, transparantie en uitleg over procedures en verantwoordelijkheden blijven cruciale factoren voor tevredenheid.

Er lijkt een tendens te zijn dat het steeds beter lukt om klachten op te lossen met een persoonlijke / telefonische benadering. Het is goed om dit blijvend onder de aandacht te brengen van de medewerkers en teamleiders: actief contact zoeken en (blijven) uitleggen hoe en waarom bepaalde procedures bestaan, kan helpen om binnengekomen klachten 'klein' te houden en de ervaren problemen van de klager op te lossen dan wel behapbaar te maken. Aanbevolen wordt om dit ook bij teamleiders te beleggen zodat blijvende aandacht voor 'prettig contact' met Omgevingsdienst de Vallei onderdeel blijft van de dagelijkse werkwijze.

Aanbeveling verbeteracties:

- a. verdere versterking van klantgericht communiceren en bejegenen, bijvoorbeeld met behulp van casusbesprekingen binnen teams;
- b. verbetering van proces transparantie, door bijvoorbeeld standaardmomenten voor terugkoppeling inbouwen in het proces, ook als er geen nieuwe informatie is, met de bedoeling om het contact 'levend' te houden;
- c. toelichtende informatie ontwikkelen om de taakverdeling tussen gemeente en OddV te verduidelijken (denk bijvoorbeeld aan infographic of standaardtekst);
- d. bij handhavingsactiviteiten vooraf informeren over het doel van controles, zodat onverwachte bezoeken minder snel leiden tot onbegrip of klachten;
- e. verder versterken van informele afhandeling door bijvoorbeeld vroegtijdig contact opnemen met melders om misverstanden te voorkomen en escalatie te beperken;
- f. registratie van informele signalen, zodat ook deze bijdragen aan kwaliteitsverbetering;
- g. terugkoppeling van verbetermaatregelen naar medewerkers, zodat zichtbaar is wat er met signalen van burgers en bedrijven gebeurt.

Conclusie:

Al met al is in 2025 opnieuw gebleken hoe waardevol het is wanneer mensen de ruimte voelen om hun ervaringen met ons te delen. Elke klacht bracht niet alleen een signaal, maar ook een kans om onze dienstverlening scherper, toegankelijker en mensgerichter te maken. Dit jaarverslag laat zien dat structurele verbeteringen mogelijk zijn door patronen te herkennen en samen met betrokkenen de juiste stappen naar oplossingen te zetten. Dit verslag is een uitnodiging aan het bestuur om mee te kijken, mee te denken en ons scherp te houden.
