



Klachtafhandeling klachten over ODRN en haar personeel 2021

Inleiding

De ODRN wil iedereen de gelegenheid geven om klachten over de werkwijze van medewerkers te uiten. Dat is zij als overheidsdienst ook verplicht. Maar het is meer dan dat. Klachten kunnen een kans zijn om de dienstverlening naar de burger te verbeteren.

Volgens de regels uit de Algemene wet bestuursrecht [Awb] stelt het bestuur van de ODRN de interne klachtenregeling vast. In zijn vergadering van november 2013 - het oprichtingsjaar van de ODRN - heeft het bestuur met de voorgestelde klachtenregeling ingestemd.

Met alle deelnemers/opdrachtgevers van de ODRN is afgesproken dat klachten van personele aard door de ODRN zelf worden behandeld. Opdrachtgevers/bevoegd gezag voor het onderwerp/werkgebied waarop de klacht betrekking heeft wordt door ons geïnformeerd over aard en afhandeling.

Klachten 2021 en waarop ze betrekking hebben

In 2021 heeft de ODRN 24 klachten binnengekregen en van 7 klachten uit 2020 vond de afhandeling plaats in 2021. In 2020 waren er 19 klachten en in 2019 29. De indieners van de klachten geven de volgende redenen op:

- Onjuiste informatie verkregen;
- Onjuiste afhandeling van geluidsklacht;
- Telefoongesprek niet goed verlopen;
- Niet eens met procedure;
- Te veel stukken opvragen;
- Niet terugbellen;
- Niet correct behandeld;
- Willekeur bij behandeling;
- Onduidelijke procedure.

Van deze klachten:

- Zijn er 18 naar tevredenheid telefonisch of schriftelijk beantwoord;
- Is er 1 niet behandeld, omdat de inhoud geen klacht was over gedraging of bejegening;
- Zijn er 2 doorgezet naar een gemeente;
- Zijn er 3 klachten zonder behandeling gegrond verklaard en zijn excuses aangeboden;
- Is 1 klacht buiten behandeling gelaten omdat deze anoniem was en niet voldeed aan de eisen gesteld in de Algemene wet bestuursrecht;
- Zijn er 2 klachten schriftelijk zonder horen afgehandeld omdat klagers niet reageerden;
- Zijn uiteindelijk 3 klachten als zodanig in behandeling genomen waarvan er twee in 2021 zijn afgerond waarvan bij 1 een hoorzitting heeft plaatsgevonden en 1 is doorgeschoven voor behandeling naar 2022.
- Is 1 klacht aangehouden hangende een bezwaarprocedure.

Gegrond, ongegrond, geen oordeel

Bij de afhandeling van klachten vindt een beoordeling plaats op basis van de gegrondheid van een klacht. Dat betekent dat een klacht als gegrond of ongegrond wordt gekarakteriseerd. Ook onthouding van een oordeel is mogelijk; bijvoorbeeld omdat niet meer te achterhalen is wat eraan is voorafgegaan. Een meerledige klacht wordt op Losse onderdelen beoordeeld en kan dus deels gegrond/deels ongegrond zijn.

Van de drie klachten die na een eerste screening in behandeling zijn genomen luidt de beoordeling als volgt:

- Deels gegrond deels ongegrond:1;
- Voor 1 klacht was na een hoorzitting geen verder oordeel meer nodig;
- 1 klacht wordt verder behandeld in 2022.



Conclusies

- Wat opvalt is dat het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar weer is gestegen. Een verklaring is niet te herleiden;
- Er is het afgelopen jaar meer ingezet op direct contact van de leidinggevende met de klager. Dat resulteerde in een groot aantal dat verder niet in behandeling hoefde te worden genomen. De insteek is ook om te komen tot oplossingen en niet het volgen van een procedure;
- De meeste klachten komen binnen via de eigen website en zijn uiteenlopend van aard;
- Klachten die betrekking hebben op procedures geven een informatiebehoefte aan, waar ODRN aan heeft kunnen voldoen;
- Onderscheid is nodig: klachten van procedurele aard gaan bijna allemaal over de aard van vergunningverlening, toezicht en handhaving. Maar de klachtenregeling zelf gaat over het gedrag van medewerkers. Voor buitenstaanders is dit onderscheid moeilijk. Een deel van de klachten hebben vaak als achtergrond ontevredenheid over een beslissing. Men is het oneens met een oordeel, klaagt over een vergunning die geweigerd is of men vindt de procedure te ingewikkeld en lang etc. We moeten dus filteren of de klacht thuishoort in een inhoudelijk traject van bezwaar en beroep, of dat er sprake is van een klacht over gedragingen van onze medewerkers, of de ODRN als geheel;
- We vermelden altijd dat de afhandeling van klachten van personele aard niet betekent dat daarmee lopende VTH-procedures of termijnen worden opgeschort.

Overig:

In december 2021 heeft de Nationale Ombudsman een verzoek van een persoon om een nader onderzoek [hij was het niet eens met de afhandeling van zijn klacht] afgerond en aangegeven dat hij het dossier sluit. Hij stelt dat 'De Nationale ombudsman overheidsinstanties stimuleert om te leren van klachten. Het leren van klachten is namelijk een belangrijk doel van klachtbehandeling. Dat is ook leidend voor de manier waarop de Nationale ombudsman klachten behandelt'. De Nationale Ombudsman heeft laten weten dat mede omdat ODRN lering trekt uit klachten hij het dossier sluit. Tevens is aangegeven dat de verklaringen die door ODRN zijn overlegd voor hem plausibel zijn.

Nijmegen, februari 2022

G.J.M. Schulkes,
Klachtencoördinator