



Jaarverslag klachtenafhandeling ODRN 2015

Inleiding

Als overheidsorganisatie dient de ODRN personen en instanties in de gelegenheid te stellen, indien zij klachten hebben over het personeel van de ODRN, deze klachten in te dienen bij de ODRN. De ODRN dient een bepaalde procedure daarbij in acht te nemen die voldoet aan de eisen die in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

In de tekst van de gemeenschappelijke regeling ODRN staat in hoofdstuk 11 artikel 35 vermeld: *“Het algemeen bestuur stelt, met inachtneming van hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht, een interne klachtenregeling vast.”*

Het Algemeen bestuur heeft in de vergadering van november 2013 ingestemd met de Klachtenregeling ODRN 2013.

De ODRN is sinds 1 april 2013 van start gegaan.

Klachten

Gedurende de afgelopen 12 maanden zijn er bij de ODRN 5 klachten binnengekomen.

Van deze klachten:

- Is er één in verdere behandeling genomen en heeft geleid tot een hoorzitting;
- Is bij drie klachten na nadere informatie te hebben verstrekt de procedure afgesloten zonder dat een verdere procedure nodig was;
- Bij één klacht zijn een aantal telefonische gesprekken gevoerd zonder dat verder de procedure is vervolgd.

Aard van de klachten:

- Niet tijdig teruggebeld worden na verzoek om informatie;
- Telefonische bereikbaarheid;
- Onduidelijkheid over procedure: van mening dat er te veel werd gecontroleerd;
- Van mening dat niet juist op geluidsklachten werd gereageerd.

Afhandeling

Voor één klacht is een hoorzitting gehouden waar klager zijn grieven kenbaar heeft gemaakt. Tijdens de zitting zijn procedures uitgelegd en dat heeft geresulteerd dat men de klacht introk.

Van drie klachten is door klager na telefonisch overleg afgezien van verdere behandeling. Van één van deze is aangegeven dat de telefonische bereikbaarheid zou worden verbeterd.

Over één klacht zijn verschillende gesprekken gevoerd met klager maar heeft deze verder afgezien van verdere behandeling omdat het niet zo zeer ging over een klacht van het personeel als wel over het toepassen van geluidsmetingen.

Nationale Ombudsman

Voor zover bekend zijn geen verdere behandelingen bij de Nationale Ombudsman in behandeling.

Overig

In het kader van de harmonisatie is met alle deelnemers overeengekomen dat klachten worden afgehandeld door de ODRN indien het handelen of nalaten betreft van medewerkers van de ODRN. Daarbij zal in ieder geval het bevoegde gezag in welke procedure het heeft plaatsgevonden op de hoogte worden gesteld van de klacht maar ook van de verdere afhandeling daarvan.



Omgevingsdienst
Regio Nijmegen

Nijmegen, maart 2016

G.J.M. Schulkes
Klachtencoördinator