

Bijlage kwaliteit dienstverlening

Jaarrekening 2022



Omgevingsdienst
Rivierenland

Inhoud bijlage

Kwaliteit dienstverlening

Deze bijlage bestaat uit twee onderdelen:

- **Klanttevredenheidsonderzoek** **3 - 20**
Informatie en resultaten 2022
- **Jaarverslag klachtenafhandeling** **21 - 31**
2022

Klanttevredenheidsonderzoek

Informatie en resultaten 2022



Omgevingsdienst
Rivierenland

Omgevingsdienst Rivierenland

Waar we voor staan en gaan

Strategische Koers

In onze strategische Koers geven wij aan waarvoor wij de komende jaren willen gaan. Dat is onze visie. De uitgangspunten:

- Partnerschap versterken
- **Meerwaarde** bieden met onze **dienstverlening**

Via het klanttevredenheidsonderzoek meten we de **klantervaring** met onze **dienstverlening**.



Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) werkt aan een prettige, veilige en duurzame leefomgeving in onze regio. Dat doen we samen met onze opdrachtgevers: gemeenten Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal, Zaltbommel en de provincie Gelderland.

Strategische koers 2020-2025 Omgevingsdienst Rivierenland

Onze missie waar we voor staan

De omgeving verandert. Dat stelt eisen aan ons en onze opdrachtgevers. We anticiperen op wijzigende wet- en regelgeving zoals de Omgevingswet, spelen in op maatschappelijke trends en dragen bij aan de realisatie van de ambities van de gemeenten en de Provincie. Dit doen wij uiteraard binnen de kaders die zij stellen. Samen werken we aan een veilige en duurzame leefomgeving. We vinden het belangrijk dat die leefomgeving ook prettig is: fijn wonen, fijn ondernemen en fijn leven. Initiatieven van inwoners en ondernemers beoordelen we met deskundigheid en gedrevenheid. Samenwerking met opdrachtgevers, partners en met inwoners en ondernemers, is daarbij onmisbaar.

Onze visie waar we voor gaan

Omgevingsdienst Rivierenland heeft vergunningverlenende, toezichhoudende, handhavende (VTH) en adviserende taken op het gebied van de leefomgeving. We zijn en blijven een financieel gezonde uitvoeringsdienst die deze taken uitvoert. Dat willen we de komende vijf jaar steeds beter doen door:

> partnerschap te versterken

> meerwaarde te bieden met onze dienstverlening

Klanttevredenheidsonderzoek

Waarom, wie en waarover?

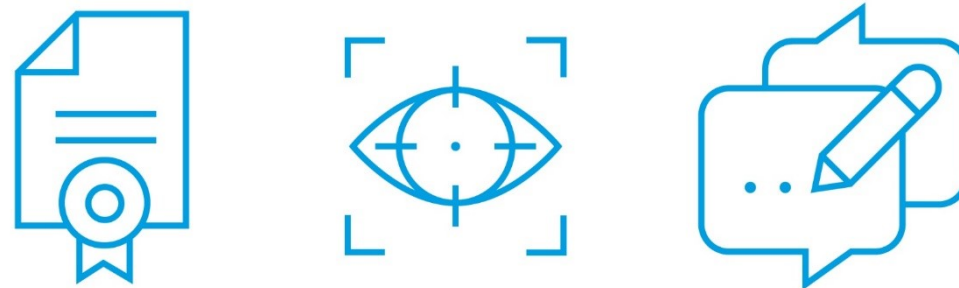
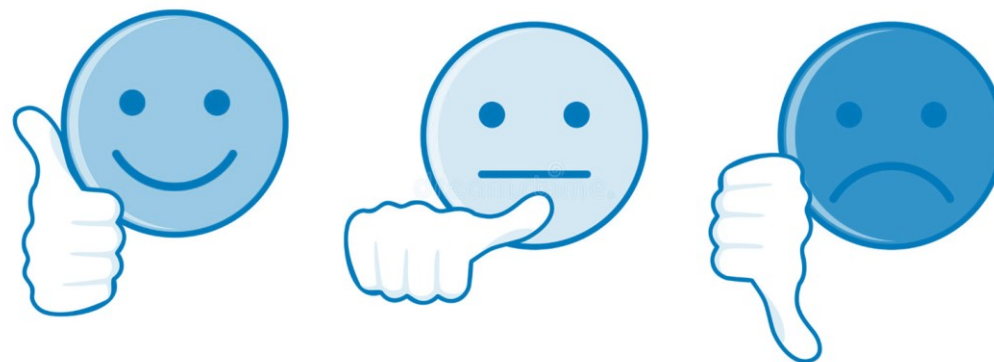
Waarom?

Met het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) krijgen wij inzicht in wat onze **klanten** van onze dienstverlening vinden en wat zij van ons verwachten. Met die informatie kunnen wij onze **dienstverlening** steeds blijven **verbeteren**.

Wie en waarover?

Inwoners, bedrijven en (medewerkers van) **gemeenten** ontvangen van ons een klanttevredenheidsonderzoek wanneer zij met ons in contact zijn geweest in geval van:

- **Vergunningverlening milieu en bouw**
- **Toezicht milieu en bouw**
- **Advies**



Klanttevredenheidsonderzoek

Hoe werkt het?

Onafhankelijk

Onze klanttevredenheid brengen we **onafhankelijk** in beeld. Dit doen wij door samen te werken met het bedrijf **Happynizr** dat **gespecialiseerd** is in het **meten** van (klant)ervaringen. Happynizr helpt ons de klantervaringen in beeld te brengen door digitale formulieren, vragenlijsten en de feedback te faciliteren. Zij leveren de inzichten in een dashboard waarmee wij aan de slag kunnen.



[Happynizr | Forms, Surveys & Feedback software voor CX, EX & BX Insights!](#)



Klanttevredenheidsonderzoek

Wat willen wij weten?

Niet het wat

Wij vragen onze klanten *niet* naar de tevredenheid over de *uitkomst* van een besluit of een gegeven advies.

Wel het hoe

Wij vragen onze klanten *wel* naar hun *ervaring* over de wijze waarop (*hoe*) zij dit besluit of het advies hebben gekregen. Ook als dit besluit of advies niet is waarop de klant gehoopt had.



De vragen

Wij vragen onze klanten hoe tevreden zij zijn over

- De **algemene dienstverlening** (in relatie tot product)
- De **samenwerking** met de medewerker
- De duidelijkheid **schriftelijke communicatie**
- De telefonische **bereikbaarheid** (snelheid en reactietijd)

De cijfers achter de resultaten 2022

Cijfers en aantallen

- Ontvangers KTO 3582
- Respondenten 822
- Responspercentage 23%
- Zeer tevreden 261
- Tevreden 433
- Ontevreden 128
- Klanten *met feedback* 568 (van de 822)
- Klanten *zonder feedback* 254 (van de 822)

Doelstelling

Onze doelstelling is een klanttevredenheid van minimaal **80%**.



Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat en feedback van de klant

Analyseren

Uit de feedback filteren we de **rode draad** van de (on)tevredenheid en kijken we of er een **verband** is tussen de (**zeer**) **tevreden** en **ontevreden** feedback.

Tips en suggesties

Ook kijken we naar de meest voorkomende **tips** en **suggesties** die we van onze klanten krijgen.

Relatie met klachten

De **feedback** die wij van klanten krijgen leggen we naast de incidenten en **klachten** die via onze klachtenprocedure gemeld worden om te kijken of en welke **parallel**en we zien.

Evalueren

Het resultaat van dit alles bespreken wij intern en nemen we mee in het **verder verbeteren** van onze **dienstverlening**.

Concrete **verbeteracties** **dienstverlening** de afgelopen jaren

Ontwikkeling

Omdat alleen de inhoudelijke productkwaliteit niet voldoende is, is de afgelopen jaren veel **geïnvesteed** in **klantgericht werken**. Een aantal voorbeelden

- Visie op klantgerichtheid ontwikkeld
- Schrijftraining B1 voor medewerkers
- Communicatierichtlijnen opgesteld
- Klanttevredenheidsonderzoek uitgebreid en doelstelling van 80% afgesproken
- Workshop klantreizen voor team VV bouw
- Training voeren van klantgesprek en omgaan met agressie (team toezicht)
- Opfrustrainingen B1 schrijven

Verbeteracties

Concrete verbeteracties op basis van feedback van de klant uit het **klanttevredenheidsonderzoek** zijn bijvoorbeeld

- Brieven begrijpelijker gemaakt, herschreven naar B1
- Doorlooptijden verkort door het introduceren van “flitsvergunningen” (bepaalde categorieën bouwwerken)
- Extra klantcontactmomenten in werkprocessen toegevoegd (statusinformatie)
- Telefonische bereikbaarheid verbeterd
- Website vernieuwd
- Afspraken met RO-afdelingen
- Informele afhandeling klachten

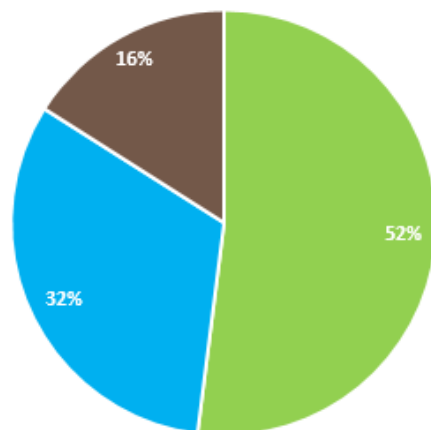
Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat ODR in cijfers

Periode 2022

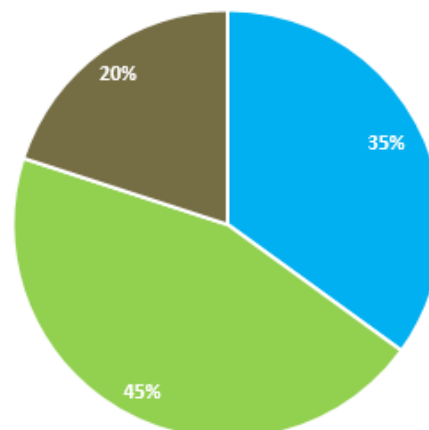
Kwantitatief

Algemene dienstverlening



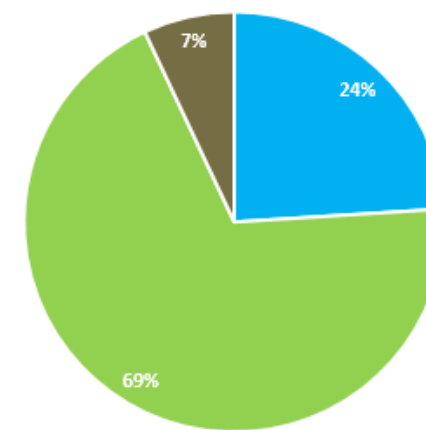
84%

Bouw



80%

Milieu



93%

■ Tevreden ■ Zeer tevreden ■ Ontevreden

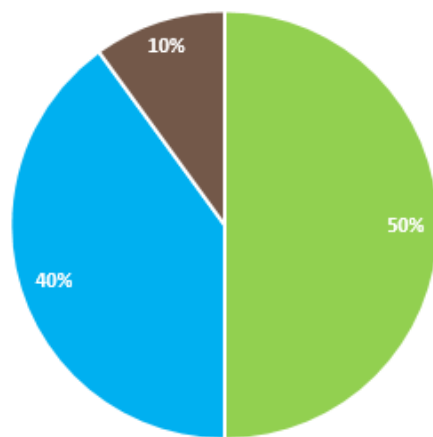
Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat ODR in cijfers

Periode 2022

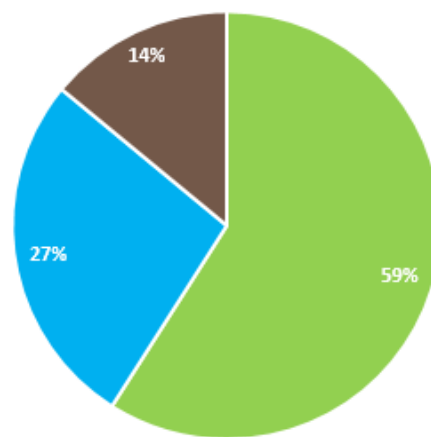
Kwantitatief

Samenwerking met medewerker



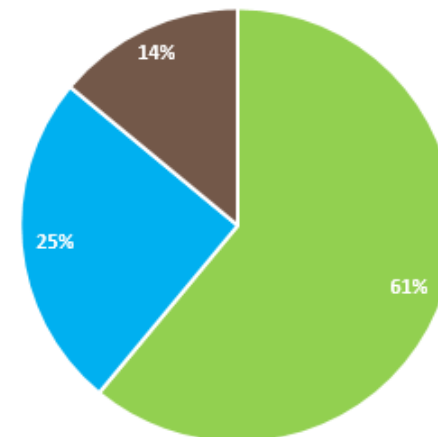
90%

Schriftelijke communicatie



86%

Telefonische bereikbaarheid



86%

■ Tevreden ■ Zeer tevreden ■ Ontevreden

Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat per gemeente

Periode **2022**

Kwantitatief

Gemeente	Respons%	Respondenten	Tevredenheid
Buren	20%	91	79%
Culemborg	21%	86	83%
Maasdriel	27%	132	89%
Neder Betuwe	22%	90	93%
Tiel	22%	39	95%
West Betuwe	25%	178	80%
West Maas en Waal	23%	89	79%
Zaltbommel	22%	116	85%

Klanttevredenheidsonderzoek

Analyse feedback

Analyse feedback klant

- Van de **568** klanten *met feedback* is
 - **144** van *ontevreden* klanten
 - **424** van (*zeer*) *tevreden* klanten
- De feedback gaat over *alle onderwerpen* (algemene dienstverlening, samenwerking, bereikbaarheid en schriftelijke communicatie)
- Uit de feedback halen we *rode draad* om de verbeterpunten te signaleren.



Klanttevredenheidsonderzoek (Zeer) tevreden wat zegt de klant?

Kwalitatief

Meest voorkomende reacties

- Behulpzaam
- Goede / duidelijke uitleg / toelichting
- Snelle afhandeling / reactie / verstrekking stukken
- Vriendelijk / prettig / fijn / plezierig
- Goed bereikbaar (voor vragen)
- Afspraken nakomen
- Meedenkend
- Proactief
- Rechtstreeks contact met behandelaar is fijn
- Kundig
- Prettig samenwerken
- Oplossingsgericht
- Oog voor de praktijk zonder regels te vergeten
- Fijne interactie met deskundige medewerker
- Super geholpen door “klant noemt naam medewerker”
- Begrijpelijke taal
- Transparant
- Behandelaar houdt me op de hoogte van de status
- Ruimte voor inbreng
- Prima advies en terugkoppeling
- Goed geholpen, plezierig contact, ondanks de lange duur
- Korte lijntjes
- Goed overleg tussen ODR en gemeente

Klanttevredenheidsonderzoek

Ontevreden wat zegt de klant?

Kwalitatief

Meest voorkomende reacties

- Procedure niet helder, waardoor het lang duurt
- Teveel protocollen, leidt tot merkbare werkdruk en beperkte mogelijkheden medewerker
- Onduidelijke/onnodige vraag naar gegevens
- Complex, brieven te moeilijk (voor leek)
- Website (OLO) onduidelijk
- Geen maatwerk mogelijk
- Te lang stil / geen informatie / statusupdates
- Samenwerking gemeente en ODR niet goed
- Kastje → muur
- Reactief, klant moet zelf actie ondernemen
- Geen terugkoppeling naar klant
- Spelfouten in brief
- Tegenstrijdige informatie / besluiten / willekeur
- Teveel (onnodige formulieren)
- Teveel verschillende medewerkers / werkwijzen
- Onduidelijkheid over (het waarom van) (hoogte) kosten
- Duurt (onnodig) te lang
- Termijnen worden opgerekt
- Niet goed luisteren
- Niet goed meedenken
- Te afhankelijk van medewerker (veel verschillen)
- Onbereikbaar, niet nakomen afspraken
- Star / rechtlijnig
- Klant voelt zich niet gehoord
- Geen openheid en transparantie aan voorkant proces
- Afspraken niet nakomen
- Gebrek aan kennis van de praktijk

(Zeer) tevreden klanten en **ontevreden** wat valt op?

Rode draad tevredenheid

Kijkend naar de feedback van de **(zeer) tevreden** klant bestaat de rode draad uit één categorie

- **Communicatie/klantgerichtheid**
klantbeleving, -verwachting, houding/gedrag

Kijkend naar de feedback van de **ontevreden** klant is bestaat de rode draad uit twee categorieën

- **Procedure/proces**
duidelijkheid, doorlooptijd, moeilijkheid
- **Communicatie/klantgerichtheid**
klantbeleving, -verwachting, houding/gedrag

 **Kwalitatief**

Conclusie

De klant vindt het erg belangrijk **hoe** wij iets doen. Als de klant dat **positief** ervaart, dan is een eventuele onduidelijkheid, duur of moeilijkheid in het traject ondergeschikt of zelfs niet van belang (“want hier wordt klantgericht op gehandeld”). Dit laatste is niet het geval wanneer de klant de manier waarop (**hoe**) hij behandeld wordt negatief ervaart.

De klant beoordeelt ons op

- iets **beloven** en ook **waarmaken**
- De **verwachtingen** van de klant **weten** en **begrijpen** en hiernaar handelen

Klanttevredenheidsonderzoek en **Klachtenprocedure** zien we parallellen?

Signalen en klachten 2022

In het eerste half jaar heeft ODR in totaal 20 meldingen ontvangen. Van deze 20 meldingen betreft het **12 signalen** (niet in klachtenprocedure afgehandeld) en **8 klachten** afgehandeld volgens de klachtenprocedure. Van deze 8 klachten zijn er 4 informeel afgehandeld, 1 is ingetrokken en 3 zijn formeel afgehandeld. Deze 3 ingediende klachten zijn deels gegrond verklaard.

Aard van de signalen en klachten

De **aard** van de signalen en klachten is in **dezelfde lijn** als de feedback van de **ontevreden klant**. De volgende pijnpunten worden genoemd.

- Geen reactie, niet voldoende op de hoogte gehouden
- Wisselende antwoorden, onzorgvuldig behandeld
- Verzoek onjuist opgepakt
- Doorlooptijd opvragen stukken / informatieverzoek te lang
- Onduidelijkheid traject (proces/procedure)

Parallellen klanttevredenheid

- Geen (goede) statusupdates, terugkoppeling, bereikbaarheid
- Tegenstijdige informatie / besluiten
- Werkwijze afhankelijk van medewerker
- Doorlooptijd te lang
- Onduidelijkheid proces / procedure

Klanttevredenheidsonderzoek

Tips suggesties van de klant



Meest voorkomende tips

- Hou dingen simpel, toegankelijk en transparant (proces en formulieren)
- Ga met de klant om de tafel (al dan niet met een klein team en meerdere betrokkenen)
- Betere afstemming tussen ODR en gemeente
- Investeer in mensen en automatisering
- Ga ter plaatse kijken, werk praktijkgericht
- Vraag wat nodig is en maak het niet (onnodig) omslachtig
- Maak persoonlijk contact met zaakbehandelaar mogelijk
- Werk samen, oplossingsgericht en denk mee
- Meld zo snel mogelijk als er aanvullende info nodig is
- Maak correspondentie per mail / digitaal mogelijk

- Verwerk aanvragen sneller / snellere doorlooptijd
- Zorg voor minder wisselingen van zaakbehandelaar
- Onterecht slecht imago, verander dit, profileer en laat je meerwaarde zien
- Maak in het begin van het proces afspraken duidelijk (verwachtingsmanagement)
- Voer telefonische spreekuren voor medewerkers in
- Stuur een brief als de vergunning onherroepelijk is
- Meer capaciteit in de organisatie
- Duidelijke informatie over tarieven en facturatie

Maar ook

- Houden zo!
- Zo doorgaan
- Nee hoor, geen tips

Klanttevredenheidsonderzoek

Aan de slag wat gaan we doen?

Doen we de dingen goed?

Onze doelstelling is **80%** tevredenheid. Met een klanttevredenheid van **84%** kunnen we op basis daarvan de conclusie trekken dat we onze **doelstelling** overall hebben **bereikt**. Bij de 2 gemeenten waar we de doelstelling nog niet hebben bereikt, gaan we analyseren hoe wij ook hier boven de 80% klanttevredenheid kunnen komen.

Doen we de goede dingen?

We zijn op de goede weg, dat laat het resultaat zien. Maar er is **altijd ruimte** voor **verbetering** en het is belangrijk dat we ons bewust zijn van de Klantverwachting. Daarom blijven we de klant-

tevredenheid meten en gebruiken we de resultaten voor verdere verbetering.

Kwaliteit en dienstverlening

Het aanbieden van alleen een goed product is niet meer van deze tijd. De **manier waarop** het wordt 'aangeboden' en het **gemakkelijk** is voor klanten is tegenwoordig **essentieel**. Dat maakt het verschil en dat zie je terug in de klanttevredenheidsreacties.

Kwaliteit is vaak subjectief en hangt heel erg af vanuit welk perspectief iemand iets beoordeelt, wat iemands ervaring is en welke verwachtingen iemand heeft. Een goede kwaliteit betekent dat je voldoet aan de verwachtingen van je klant. Het gaat om het **verschil** tussen de **verwachting** en de **ervaring** van de klant.

Jaarverslag klachtenafhandeling 2022



Omgevingsdienst
Rivierenland

Inleiding

Als overheidsorganisatie stelt Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) personen en instanties in de gelegenheid om klachten in te dienen over het gedrag van het medewerkers of het bestuur. ODR is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van deze (mondelijke of schriftelijke) klachten en hierover te rapporteren.

Het behandelen van klachten is gebonden aan wettelijke kaders, namelijk: de wettelijke eisen uit hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Om hier verdere uitvoering aan te geven heeft het Algemeen Bestuur de '**Regeling interne klachtenbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland**' vastgesteld. In deze regeling zijn het proces, de rolverdeling en termijnen vastgesteld.

In de bovengenoemde regeling is ook opgenomen dat jaarlijks een verslag over de binnengekomen klachten wordt gemaakt. Het jaarverslag klachtenafhandeling 2022 ligt nu voor u. In dit jaarverslag komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Aantal ingekomen klachten over 2022
- Aard van deze klachten
- Wijze van afhandeling en afhandelingstermijnen
- Conclusies en aanbevelingen voor aankomend jaar

Dit jaarverslag over de klachtenafhandeling 2022 wordt volgens het artikel 6 van de Klachtenregeling aangeboden aan het dagelijks bestuur en ter informatie aan het algemeen bestuur en de ondernemingsraad toegezonden. Daarnaast zal het jaarverslag op de website van ODR worden gepubliceerd.



Jaarverslag klachtenafhandeling

Aantal klachten (1)

In 2022 zijn **8 formele klachten** binnengekomen bij ODR. Dit betekent dat de klacht is beoordeeld op ontvankelijkheid en kan worden behandeld volgens de voorgeschreven procedure. Klachten die als niet-ontvankelijk zijn beoordeeld of die door een andere overheidsorganisatie moeten worden behandeld, tellen niet mee in dit aantal. In dit laatste geval kan het bijvoorbeeld gaan om klachten over inhoudelijke gronden van een bezwaar- of beroepsprocedure of klachten die gaan over medewerkers van een gemeente.

De procedure rondom het behandelen van een klacht loopt als volgt:

- De ontvankelijke klachten worden geregistreerd met een kenmerk en het klaagschrift wordt digitaal gearchiveerd.
- Het digitale archief is alleen toegankelijk voor MT-leden en de klachtencoördinator, zodat de vertrouwelijkheid van de klacht is gewaarborgd.
- De klachtencoördinator zet de klacht uit bij de klachtbehandelaar. Wie dit is, staat in het Mandaat- en machtigingsregister (bijlage bij de klachtenregeling).
- Wanneer de klacht gaat over een medewerker, dan wordt deze medewerker ook meteen van de klacht op de hoogte gebracht.
- Daarna wordt de klacht inhoudelijk behandeld. Afhankelijk van de formele of informele afwikkeling, worden zowel de klager als de beklaagde gehoord.
- Hiervan wordt een verslag opgemaakt.
- Het verslag wordt samen met de afdoeningsbrief aan de klager en beklaagde gestuurd.

Wanneer de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, dan staat voor hem de externe klachtvoorziening open bij de **Nationale Ombudsman**. Deze voorziening staat tot een jaar na de afdoeningsdatum van de klacht open. Hiervan is in 2022 door geen enkele klager gebruik gemaakt.



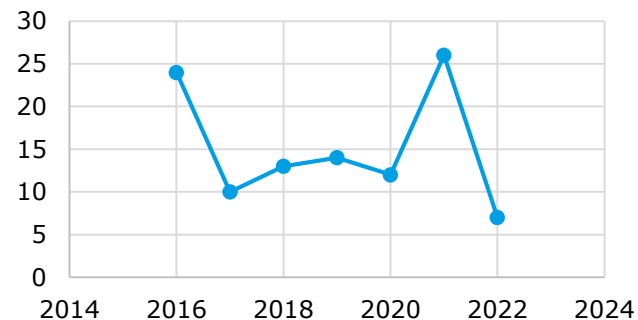
Jaarverslag klachtenafhandeling

Aantal klachten (2)

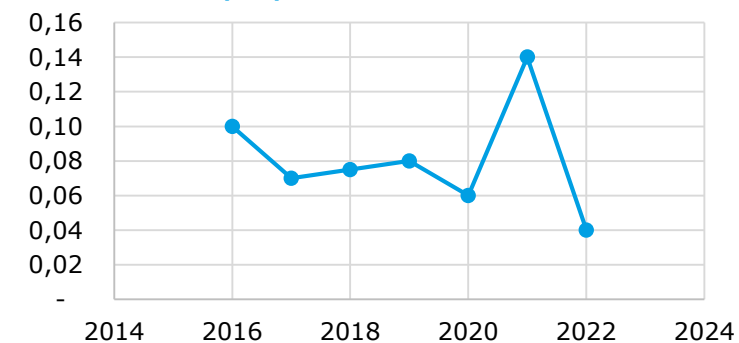
Aantal klachten ten opzichte van het aantal producten dat ODR per jaar levert

	2020	2021	2022
Aantal producten	19.435	19.215	18.579
Aantal klachten	12	26	8
Klachten per product	0,062%	0,135%	0,043%

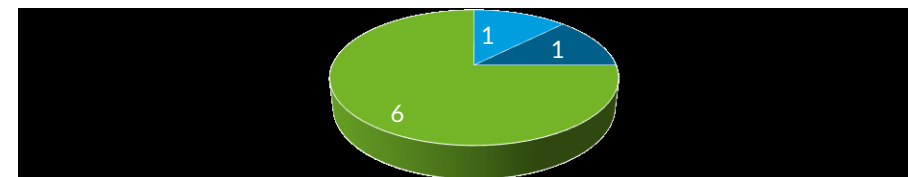
Aantal klachten



Aantal klachten per product

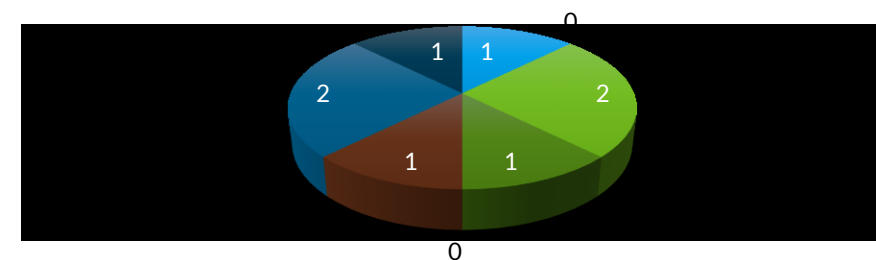


Verdeling aantal klachten per afdeling



- Afdeling Toezicht (1)
- Afdeling Vergunningverlening (1)
- Afdeling Specialisten en Advies (0)
- Afdeling Bedrijfsvoering (0)
- Meerdere afdelingen betrokken (6)

Verdeling aantal klachten per gemeente



- Gemeente Buren
- Gemeente Culemborg
- Gemeente Maasdriel
- Gemeente Neder-Betuwe
- Gemeente Tiel
- Gemeente West Betuwe
- Gemeente West Maas en Waal
- Gemeente Zaltbommel

Jaarverslag klachtenafhandeling

Aard van de klachten (1)

De meeste klachten hebben over het algemeen meerdere oorzaken. Desondanks kunnen de klachten als geheel in één categorie worden ingedeeld, omdat de verschillende oorzaken vaak gaan over hetzelfde thema. De klachten die in 2022 zijn ingediend, kunnen worden verdeeld in de onderstaande categorieën. Hierbij gaat het alléén over de categorie van de klacht. Het betekent niet dat de inhoud van de klacht ook gegrond is. Op de volgende pagina staat een toelichting op de verschillende categorieën.

2022	Aantal
• Communicatie	7
• Afspraken niet nagekomen	1
Totaal	8

Dit is ten opzichte van vorig jaar een wijziging. In 2021 waren de grootste categorieën van klachten:

- doorlooptijd procedure (27%)
- afspraken niet nagekomen (19%)
- verkeerde informatie (19%)

In voorgaande jaren hadden de klachten betrekking op de volgende categorieën.

2021	Aantal
• Communicatie	4
• Optreden toezichthouder	3
• Afspraken niet nagekomen	5
• Doorlooptijd procedure	7
• Verkeerde informatie door medewerker gegeven	5
• Privacy niet gewaarborgd	1
• Hoogte leges	1
Totaal	26

2020	Aantal
• Communicatie	2
• Optreden toezichthouder	1
• Afspraken niet nagekomen	1
• Doorlooptijd procedure	4
• Verkeerde informatie door medewerker gegeven	2
• Onprettige bejegening door medewerker	2
Totaal	12

Jaarverslag klachtenafhandeling

Aard van de klachten (2)

Toelichting categorieën

Communicatie

Het gaat hierbij om klachten waarbij de communicatie tussen klager en medewerker is verstoord. Het kan bijvoorbeeld gaan om: een klager die zich niet serieus genomen voelt, het gevoel ontstaat dat ODR niets met een handhavingsverzoek doet of de communicatie tussen de klager en medewerker loopt op een andere manier niet goed.

Optreden toezichthouder Een klager vindt dat een toezichthouder te excessief optreedt. Een controle wordt bijvoorbeeld in de avonduren uitgevoerd. Ook kan een klager vinden dat een toezichthouder niet als zodanig herkenbaar is.

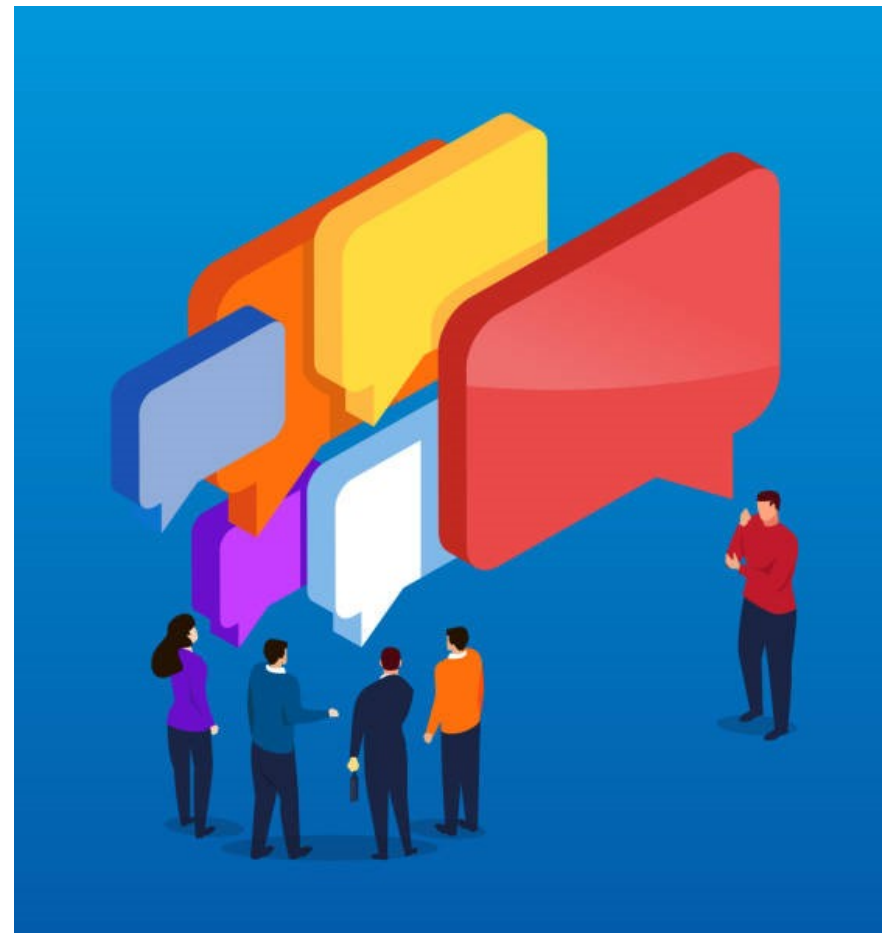
Afspraken niet nakomen Een klager klaagt dat afspraken niet worden nagekomen, zoals: terugbelafspraken worden niet nagekomen of beloofde informatie wordt niet geleverd.

Doorlooptijd procedure De klager is van mening dat de procedure te lang duurt. Een klager heeft bijvoorbeeld na 10 weken nog geen informatie ontvangen.

Verkeerde informatie door medewerker gegeven De klager geeft aan dat de medewerker foute of verkeerde informatie heeft geleverd.

Privacy niet gewaarborgd De klager is van mening dat een medewerker zijn of haar privacy niet heeft gewaarborgd. Het gaat om situaties zoals: bij een klacht zou de toezichthouder hebben doorgegeven wie heeft geklaagd, er is gemeld wie informatie over een vergunningaanvraag heeft opgevraagd etc.

Hoogte leges Een klager vindt de hoogte van de leges niet in verhouding tot het geleverde product.



Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (1)

De ingekomen klachten zijn op onderstaande wijze beoordeeld:

Oordeel	2020	2021	2022
Gegronnd	1	0	0
Ongegrond	1	2	0
Deels gegrond / deels ongegrond	0	2	0
Deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	0	1
Deels ongegrond / deels niet-ontvankelijk	1	0	1
Deels ongegrond / deels gegrond / deels niet-ontvankelijk	0	0	1
Ingetrokken	0	3	1
Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure)	0	0	0
Informeel afgedaan	8	18	4
Buiten behandeling gelaten / Niet-ontvankelijk	0	0	0
Nog in behandeling	1	1	0
Totaal	12	26	8

Toelichting klachten

In 2022 zijn in zowel relatieve als absolute zin minder klachten bij ODR binnengekomen, namelijk 8 klachten ten opzichte van 26. Dat is een afname van 70%. In tegenstelling tot voorgaande jaren, waren de meeste klachten niet gericht tegen één medewerker. Het merendeel van de klachten was gericht tegen meerdere medewerkers op verschillende afdelingen of de gehele procedure. Ter illustratie: een klager was niet tevreden over hoe haar handhavingsverzoek werd behandeld, waarbij ze contact heeft gehad met een vergunningverlener, toezichthouder en juridisch adviseur. De onderdelen van haar klacht zag niet zozeer toe op één medewerker, maar de gehele werkwijze van ODR en de samenwerking tussen de verschillende medewerkers onderling.

Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (2)

Informele afhandeling

Wanneer klachten en/of signalen binnenkomen is niet altijd duidelijk of het daadwerkelijk een klacht, signaal of een algehele uitging van onvrede is. In 2022 hebben de coördinatoren of de medewerker zelf, wanneer een binnengekomen klacht hiervoor geschikt was, contact met de klager opgenomen. Daarbij is actief uitgevraagd of de klager daadwerkelijk een klacht wilde indienen. In 12 gevallen bleek de klager achteraf geen formele klacht in te willen dienen en kon de coördinator of de medewerker zelf een passende oplossing bieden. Dit heeft voor een behoorlijke afname in het aantal geregistreerde klachten gezorgd.

Informele afhandeling is in lijn met het beleid van ODR. Het MT heeft begin 2015 nadrukkelijk de wens uitgesproken dat bij een ingekomen klacht eerst wordt beoordeeld of de klacht informeel kan worden afgedaan (pre-mediation). Dit houdt in dat snel na de ingekomen klacht, waar mogelijk, telefonisch contact met de klager wordt opgenomen. De meeste klagers stellen dit zeer op prijs. Zij voelen zich hierdoor gehoord en serieus genomen.

In 2022 zijn 4 formele klachten informeel afgedaan. In veel gevallen blijkt dat dit persoonlijke contact, waarbij de klager de gelegenheid krijgt zijn klacht verder toe te lichten, al zorgt voor tevredenheid aan de kant van de klager. Ook kan – indien van toepassing - direct worden gezocht naar een oplossing met betrekking tot de klacht. Hierdoor is er vaak geen wens meer om het formele traject in te zetten, zoals het plannen van een hoorzitting en de formele afhandeling van de klacht (afhandelingsbrief).

Overigens voorzien de Awb en de klachtenregeling allebei in de mogelijkheid om in elk stadium van de klachtenprocedure een klacht informeel of minnelijk af te doen, als dit naar tevredenheid van de klager is (artikel 9:5 Awb en artikel 4, vierde lid, van de Klachtenregeling). Het informeel afdoen van een klacht is dus in lijn met de wet.



Jaarverslag klachtenafhandeling

Afhandeling (3)

Geground- en ongegrondverklaring

Op pagina 7 is te lezen dat in 2022:

- 1 klacht deels gegrond/deels niet-ontvankelijk is verklaard
- 1 klacht deels ongegrond/deels niet-ontvankelijk is verklaard
- 1 klacht deels ongegrond/deels gegrond en deels niet-ontvankelijk.

De niet-ontvankelijkheid van deze klachten heeft er mee te maken dat de klaagschriften gedeeltelijk ook gronden bevatten die eigenlijk een bezwaar- of beroepsgrond waren. Over deze gronden kan in een klachtenprocedure geen oordeel worden gegeven.

In 2022 zijn er geen klachten volledig gegrond of ongegrond verklaard.

De (deels-)gegrondverklaringen leiden in sommige gevallen tot een actie en in andere gevallen tot verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen worden dan ook in de afdoeningsbrief aan de klager beschreven. In 2022 is er naar aanleiding van 2 klachten een concrete verbetermaatregel genomen:

- De coördinatoren van ODR zijn in overleg met elkaar gegaan, om afspraken te maken om de communicatie vanuit verschillende afdelingen beter op elkaar af te stemmen binnen een dossier.
- De klager is op kantoor uitgenodigd, om de klager alsnog wat extra uitleg te geven over de procedure om een aanvraag in te dienen.

Ingetrokken

Bij 1 klacht heeft de klager tijdens het afdoeningsproces besloten de klacht in te trekken. Deze communicatie is via de gemeente gelopen, waardoor ODR geen verder inzicht heeft in de reden hiervan.

Openstaande klachten

Er zijn geen openstaande klachten uit 2022 meer.

Nationale ombudsman

In 2022 zijn er geen klagers geweest die zich tot de Nationale Ombudsman hebben gewend¹.

¹Wanneer een klager het niet eens is met de wijze waarop een bestuursorgaan (van ODR) in eerste aanleg een klacht heeft afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid zich - binnen een jaar na de afwikkeling bij het bestuursorgaan - te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit betreft dan de klachtenafwikkeling in tweede aanleg. Ook het te laat afwikkelen - zonder instemming van de klager - is een mogelijkheid om je als klager rechtstreeks te wenden tot de Nationale Ombudsman. Deze zal het betreffende bestuursorgaan dan aansporen de klacht binnen een bepaalde tijd - of in ieder geval zo snel mogelijk - af te wikkelen dan wel, indien dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd, zelfstandig een oordeel te vellen over de klacht.

[Jaarverslag klachtenafhandeling, 2022](#)

Jaarverslag klachtenafhandeling

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, van de Awb).

Wanneer 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, derde lid, van de Awb).

Wanneer de klager niet instemt met verder uitstel van de behandeltermijn, heeft deze de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit is, zoals op de vorige pagina beschreven, niet voorgevallen in 2022.

Van de klachten die zijn behandeld, zijn er 7 binnen de termijn afgehandeld. Bij 1 klacht is met instemming van de klager de behandeltermijn verlengd. De klager had bij het eerste contact aangegeven de klacht niet verder te willen laten behandelen door ODR. Een aantal weken hierna heeft de klager aangegeven toch een gesprek met de klachtbehandelaar te willen voeren. Dit was vlak voor een vakantieperiode, waardoor het niet mogelijk was dit gesprek op korte termijn te plannen. In overleg met de klager is de termijn met twee weken verlengd.

Jaarverslag klachtenafhandeling

Conclusies en aanbevelingen

In 2022 heeft ODR 8 formele klachten behandeld. Het aantal klachten is ten opzichte van 2021 gedaald met 70%. Het aantal klachten per product is ook afgenomen (0,04% klachten per product ten opzichte van 0,14% klachten per product).

In 2022 zijn de klachten in twee categorieën in te delen:

- Communicatie (7 klachten)
- Afspraken niet nakomen (1 klacht)

Opvallend is dat dit jaar de meeste klachten (75%) van de klachten niet tegen een medewerker, maar diverse medewerkers of de hele procedure gericht is. Voorgaande jaren lag duidelijk bij 1 afdeling het zwaartepunt. Ook zijn de klachten gelijkmatig verdeeld over alle deelnemers van ODR, waardoor er geen zwaartepunt bij een van de gemeenten ligt.

De klachten zijn grotendeels informeel en naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Bij alle signalen, die mogelijk een klacht konden zijn, is snel en gericht contact met de potentiële klager opgenomen. Dit is gerealiseerd door niet alleen de klachtencoördinator contact met klager te laten opnemen, maar ook de coördinatoren van de afdelingen (informele) klachten te laten behandelen. Hierbij is actief nagevraagd of de klager een formele klacht wilde indienen of een signaal wilde afgeven.

Het snelle en gerichte contact met potentiële klagers heeft dit jaar zichtbaar zijn vruchten afgeworpen. Bij het overgrote deel (12) van de signalen bleek dat de potentiële klager geen formele klacht wilde indienen en kon de coördinator of medewerker direct tot een oplossing komen. De helft (4) van de formele klachten kon daarbij ook informeel worden afgedaan, 1 klacht is ingetrokken. Dit betekent dat slechts in 3 gevallen de gehele formele afdoeningsprocedure moest worden doorlopen.

De klachten waarbij de hele procedure is doorlopen, bleken alle drie deels gegrond te zijn. Geen van deze klagers heeft zich in tweede instantie tot de Nationale Ombudsman gericht.

Door het geringe aantal klachten en het feit dat de klachten deels gegrond zijn verklaard, is het lastig om concrete aanbevelingen aan het bestuur van ODR te doen.

Het is echter opvallend dat het meest aantal klachten tegen diverse medewerkers van de ODR gericht is, waarbij de gemene deler de categorie 'communicatie' is. Het is aan te bevelen om in 2023 aandacht te besteden aan de communicatie naar de aanvrager/belanghebbende, wanneer er medewerkers uit diverse teams bij een dossier betrokken zijn. Hierbij kan worden gefocust op het eenduidig en helder communiceren naar de aanvrager/belanghebbende.

Bijlage kwaliteit dienstverlening

jaarrekening 2022



Omgevingsdienst
Rivierenland