

## Jaarverslag Bejegeningsklachten 2024

### ***Inleiding***

Voor u ligt het jaarverslag Bejegeningsklachten over het kalenderjaar 2024. Hiermee wordt voldaan aan de jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten zoals bedoeld in artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De OD NHN beschikt over een interne klachtenregeling als bedoeld in Hoofdstuk 9, Titel 9.1, van de Awb. In artikel 9:1 van de Awb staat dat een ieder het recht heeft om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop dat orgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen.

Ingevolge het bepaalde in artikel 9:2 van de Awb staat draagt het bestuursorgaan zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

De bejegeningsklachten die de OD NHN binnen krijgt worden volgens de interne klachtenregeling behandeld.

In de Awb staat geen definitie van een klacht. Wat een klacht ingevolge de Awb is, wordt afgeleid uit de hiervoor beschreven bepalingen in de artikelen 9:1 en 9:2.

De Nationale ombudsman (No) hanteert de begrippen klacht en klachtbehandeling als volgt: De No vindt dat een overheidsinstantie behoorlijk moet reageren op *iedere uiting van ongenoegen van een burger*. Die reactie ziet de No als klachtbehandeling. Dat betekent dat de No voor de begrippen klacht en klachtbehandeling een bredere definitie hanteert dan die in de Awb. Een burger mag namelijk altijd een behoorlijke reactie van de overheid verwachten. Niet alleen als zijn klacht voldoet aan de vereisten van de Awb.

Als klagers ontevreden zijn over de wijze waarop hun klacht is behandeld, hebben zij de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen bij de No. Dit is in 2024 wederom niet voorgekomen.

Een klacht als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb is **geen** milieuklacht of een melding overlast door een burger. Een milieuklacht gaat over een situatie waarin overlast wordt veroorzaakt die invloed heeft op de leefomgeving of de natuur in de omgeving. In veel gevallen wordt de overlast veroorzaakt door een bedrijf in de omgeving. Daarbij kan het gaan om stank, geluidsoverlast, stofoverlast en afvaldumpingen.

In dit verslag zal ingegaan worden op het aantal en de aard van de klachten. Tevens zal aandacht gegeven worden aan de uitkomst van de klachten en de lessen die de organisatie eruit zal trekken. Hierbij wordt ook een korte terugblik gegeven op de klachten en lessen uit 2021, 2022 en 2023.

**Het aantal en de aard van de bejegeningklachten**

In het kalenderjaar 2024 zijn in totaal 16 bejegeningklachten ingediend. Daarmee is het aantal klachten met 7 toegenomen ten opzichte van 2023.

In 2023 en 2022 zijn in totaal 9 bejegeningklachten ingediend, in 2021 waren dat er 7 en in de jaren vóór 2021 waren dat er aanmerkelijk minder.

Voor de inhoud en de uitkomst van de bejegeningklachten zie het overzicht hieronder:

|   | <b>Ingediend op</b> | <b>Afgehandeld op</b>   | <b>Van</b> | <b>betrof</b>   | <b>Info</b>  |
|---|---------------------|---|------------|---|--|
| 1 | 15-04-2024          | Nadat klager de klacht aanvankelijk had ingetrokken (na gesprek met afdelingsmanager en medewerker), is de klacht later toch weer doorgezet. Op 01-07-2024 is klacht <b>ongegron</b> d verklaard. | Bedrijf    | Tegen OD: de procedure van de afhandeling melding asbest bij sloop duurt te lang. | Er waren tijdelijk te weinig behandelaars bij de OD. Inmiddels zijn er nieuwe mensen in dit taakveld opgeleid. Overigens bleef de OD binnen de wettelijke termijn. |
| 2 | 16-04-2024          | Klacht is in overleg met klager ter afhandeling <b>doorgestuurd</b> naar de politie.  | Bedrijf    | Tegen medewerker. Medewerker is zonder zich te melden privé terrein op gegaan.    | Er was sprake van een gezamenlijke actie met politie, die door de politie werd geleid.   |
| 3 | 01-05-2024          | Klager heeft haar klacht <b>ingetrokken</b> , n.a.v. oordeel in gelijklopende klacht (zie onder 1) over te lange procedure melding asbest bij sloop.  | Bedrijf    | Tegen OD: te lange procedure afhandeling meldingen asbest bij sloop               |  |
| 4 | 15-05-2024          | Klacht is telefonisch <b>ingetrokken</b> . Er zijn maatregelen getroffen, die naar verwachting effect zullen sorteren.  | Burger     | Tegen OD: aanpak vogeloverlast in buurt is niet goed                              |  |
| 5 | 31-05-2024          | Deze zaak loopt al jaren. Bij de gemeente en bij de provincie. Klager blijft overlast houden. <b>Nog niet afgerond</b>  | Burger     | Tegen OD: niet optreden geluidsoverlast van windturbines                          |  |
| 6 | 12-06-2024          | Uit telefoongesprek bleek dat er <b>geen</b> sprake was van een <b>klacht tegen een gedraging</b> . De  | Burger     | Tegen OD: vlemuisprotocol wordt door OD onjuist geïnterpreteerd.                  |  |

|    |            |   |         |  |   |
|----|------------|---|---------|--|---|
|    |            | afdeling heeft deze zaak verder opgepakt door in gesprek te gaan met betrokkene.  |         |  |   |
| 7  | 01-07-2024 | De betreffende afdeling heeft de melding nog dezelfde dag (01-07-2024) opgepakt.  | Burger  | Tegen OD: het al langer niet oppakken van een melding milieudelict   |   |
| 8  | 03-07-2024 | Handhaver, heeft op 03-07-2024 schriftelijk gereageerd. Het monster is indertijd door een laboratorium geanalyseerd. Als klager niet tevreden is met de bodemkwaliteit in zijn tuin, kan hij dit bespreken met de eigenaar van het perceel. | Burger  | Tegen medewerker: onjuiste analyse van <b>monstername bodem van 2 jaar geleden</b>   |   |
| 9  | 17-09-2024 | De behandelaar heeft gebeld om de brief toe te lichten.   | Bedrijf | Klager klaagt over de onbegrijpelijkheid en klantvriendelijkheid van een brief van de OD. Hij wijst op het belang van een begrijpelijke begeleidende brief en vraagt om een toelichting. Klager vraagt om hier aandacht aan te besteden binnen de organisatie. | In het TMT is het punt van onduidelijke, onbegrijpelijke formats aan de orde gesteld. |
| 10 | 29-10-2024 | 31-10-2024 klager <b>trekt klacht in</b> , omdat de stukken inmiddels zijn verstrekt.   | Bedrijf | Tegen medewerker: weigering toezenden alle opgevraagde documenten/informatie   |   |
| 11 | 02-11-2024 | behandelaar heeft de controlebrief op 29-11-2024 aangepast, waarmee <b>de klacht is opgelost</b> .  | Bedrijf | Tegen medewerker: er staat onjuiste informatie in het controleverslag, dat is opgesteld n.a.v. onaangekondigd bedrijfsbezoek   |   |
| 12 | 08-11-2024 | Er heeft een hercontrole plaatsgevonden. De hercontrole heeft geresulteerd in een <b>besluit tot opleggen last onder dwangsom</b> . Klager is van dit besluit op de hoogte gesteld.   | Burger  | Tegen medewerker: OD treedt niet op tegen geluidsoverlast bedrijf.   |   |

|    |            |   |         |  |  |
|----|------------|---|---------|--|--|
| 13 | 21-11-2024 | Op 28-11-2024 heeft klager aangegeven dat haar klacht <b>naar tevredenheid is opgelost</b> is, omdat er contact tot stand is gekomen. Klager vertrouwt erop dat de zaak ook inhoudelijk zal worden opgelost.  | Bedrijf | Tegen medewerker: krijgt geen reactie op vragen bedrijf n.a.v. bedrijfsbezoek  |  |
| 14 | 29-11-2024 | Na telefoongesprekken en verschillende mailwisselingen is klager, op zijn verzoek, <b>uitgenodigd voor een gesprek</b> op 22 januari 2025. Klager wil graag zijn verhaal doen om ervoor te zorgen dat in het natura 2000 beleid mede rekening zal worden gehouden met watersporten. | Burger  | Tegen OD: onduidelijkheid over beleid betreffende windfoilen nabij Natura 2000 gebied.   |  |
| 15 | 11-12-2024 | Betrokkene heeft schriftelijk aangegeven dat hij bezwaar wil indienen en geen klacht tegen een gedraging. Zijn "klacht" wordt als een <b>bezwaarschrift</b> tegen de verleende vergunning in behandeling genomen.   | Burger  | Tegen OD: bezwaar tegen vergunning voor heiwerkzaamheden in Natura2000 gebied Texel. Werkzaamheden zijn al uitgevoerd, voordat vergunning verleend is. |  |
| 16 | 19-12-2024 | Contact opgenomen met behandelaar. De behandelaar heeft toegezegd dat <b>eind januari 2025 een beslissing</b> wordt genomen op de vergunningaanvraag.   | Bedrijf | Tegen medewerker: reactie op aanvraag vergunningverlening voor gevelisolatie duurt te lang   |  |

### **Lessen voor de organisatie**

#### **Klachten 2024**

1. Snel contact met de klager zorgt ervoor dat klachten eerder informeel kunnen worden opgelost. Dat is afgelopen jaar 7 keer gelukt. In de procesbeschrijving is dit snelle telefonische contact als standaardwerkwijze opgenomen.

2. De klachtenprocedure wordt steeds beter gevonden en is laagdrempelig door het webformulier. Dit leidt er soms toe dat een klacht wordt ingediend i.p.v. een melding overlast milieu of het indienen van een handhavingsverzoek. Daarom is het nuttig om op de website duidelijker uit te leggen welke procedure waarvoor gevolgd dient te worden.

De lessen voor de organisatie in de voorgaande jaarverslagen bejegeningklachten

### Klachten 2023

1. Telefoneren met de klager en het geven van uitleg over de inhoudelijke kant van de zaak (verwachtingen managen) helpt.

*Het telefonische contact is in 2024 doorgezet en blijkt goed te werken. Er zijn 7 klachten opgelost omdat de behandelend afdeling de klacht heeft opgepakt.*

2. Het valt op dat de klachtenprocedure gebruikt is om een melding of een milieuklacht behandeld te krijgen. Nagaan waarom meldingen of milieuklachten soms niet tijdig worden opgepakt.

*Ook in 2024 worden soms klachten tegen gedragingen ingediend, die eigenlijk verzoeken tot contact of om snelle(re) afhandeling gaan. Het is waarschijnlijk nuttig om op de website duidelijker aan te geven waarvoor welke procedure gevolgd moet worden. Hiertoe met communicatie contact opnemen.*

3. De klachtenprocedure wordt soms aangegrepen, omdat een andere procedure, zoals een handhavingsverzoek, niet tot het gewenste resultaat voor de klager heeft geleid. Op de website duidelijker aangeven welke procedure waarvoor gevolgd dient te worden.

*Zie het gestelde onder 2.*

### Klachten 2022

- a. Gelet op de ingediende klachten blijft het belangrijk dat de toezichthouders en boa's regelmatig getraind worden in gesprekstechnieken.

Ad a

*De trainingen gesprekstechnieken worden regelmatig aangeboden.*

- b. Het is belangrijk om een inspraakprocedure goed op orde te hebben. Het is onbehoorlijk dat een vergunning pas wordt afgegeven nadat het evenement al heeft plaatsgevonden. De adviseur Procesinnovatie kan hierin wellicht ook een rol vervullen.

Ad b

*Voor de vergunningprocedure in het kader van de Omgevingswet is een nieuwe procesbeschrijving opgesteld, waarbij ook de inspraakprocedure ingebed is.*

- c. Daarnaast kunnen we ervan leren dat een bejegeningklacht soms redelijk eenvoudig informeel op te lossen is door eerst het (telefoon)gesprek met de klager aan te gaan. Dan wordt snel duidelijk wat de klager met zijn klacht beoogt en voelt de klager zich serieus genomen. Dat kan zijn: het antwoord geven op vragen, een geluidsonderzoek uitvoeren of excuses maken. Andere klachten zijn niet gemakkelijk op te lossen, liggen ingewikkelder en vergen meerdere gesprekken en zoekwerk, voordat er daadwerkelijk een standpunt kan worden ingenomen.

Ad c

*Het gesprek aangaan met klager heeft er in 2023 toe geleid dat 4 klachten naar tevredenheid zijn opgelost.*

## Klachten 2021

1. De ingediende klachten worden meegenomen in cursussen die regelmatig voor de toezichthouders/ boa's worden georganiseerd. Er wordt bewustwording gecreëerd over het eigen gedrag door middel van rollenspellen met praktijksituaties.  
Ad 1  
*Door de preventiemedewerker zijn onlangs cursussen omgaan met emotioneel en agressief gedrag georganiseerd. Zo worden medewerkers van de OD NHN getraind om de-escalerend op te treden.*
2. Voor wat betreft de Wob (thans Woo) - zaak is gebleken dat als het verzoek informatie betreft die bij verschillende afdelingen van de OD NHN berust, een communicatieprobleem snel kan optreden. Een duidelijke regie is noodzakelijk. Dit onderdeel zal meegenomen worden in de nieuwe procesbeschrijvingen.  
Ad 2  
*De adviseur Procesinnovatie heeft dit onderdeel inmiddels opgenomen in het proces behandelen Woo- verzoek.*