

AB-MEMO

Aan : Algemeen Bestuur OD NHN
Datum vergadering : 12-03-2025
Auteur : A. van Doornik (concernjurist)
Onderwerp : jaarverslag bejegeningklachten 2024
Agendapunt : 3.3
Bijlage(n) : 1
Portefeuille : M. Versluis (portefeuille bedrijfsvoering)

Gevraagd van het AB

Kennis te nemen van het bijgevoegde jaarverslag bejegeningklachten 2024

Doel van de memo

Het AB te informeren over de in 2024 ingekomen bejegeningklachten door middel van het bijgevoegde jaarverslag

Aanleiding

Een bestuursorgaan is op grond van Hoofdstuk 9 van de Awb verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen of gedragingen van medewerkers die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Het indienen van klachten over gedragingen van (een medewerker van) de OD NHN geeft de burger of het bedrijf de kans te worden gehoord en de OD NHN de mogelijkheid om haar bedrijfsvoering of haar werkprocessen te verbeteren. Ingevolge artikel 9.12a van de Awb moeten geregistreerde bejegeningklachten jaarlijks worden gepubliceerd

Inhoud

Samenvatting van het jaarverslag 2024:

Er zijn in totaal 16 klachten ingediend. Van deze klachten zijn er in totaal 7 opgepakt door de medewerkers van de betreffende afdeling en daarmee opgelost. Er bleek bijvoorbeeld geen sprake te zijn van een klacht tegen een gedraging, er is contact opgenomen met de klager waarbij het besluit is aangepast aan de feitelijke situatie of waarbij uitleg is gegeven over de controlebrief. Drie klachten zijn ingetrokken en drie klachten zijn nog in behandeling. Eén klacht is ongegrond verklaard. Eén klacht is ter afhandeling doorgestuurd naar een ander bestuursorgaan. Eén klacht is als een bezwaarschrift in behandeling genomen.

Leerpunten uit de ingediende klachten:

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.

Bijlage(n)

1. Het jaarverslag bejegeningklachten 2024
2. Publicatietekst Jaarverslag bejegeningklachten 2024