



Datum
6 juli 2024

Onderwerp
Jaarverslag klachtenafhandeling ODRN 2023

Inleiding

De ODRN ontvangt per jaar vele klachten. Het overgrote deel hiervan betreft milieu- en bouwklachten; stank, geluid, et cetera. Dit verslag betreft klachten over medewerkers en gedragingen van de ODRN.

De ODRN wil iedereen de mogelijkheid geven om klachten over hun medewerkers te melden. Als overheidsdienst zijn we dit verplicht. Maar er is meer: klachten kunnen helpen om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Volgens de regels uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft het bestuur van de ODRN de interne klachtenregeling vastgesteld. In november 2013, het oprichtingsjaar van de ODRN, heeft het bestuur hiermee ingestemd.

Met alle partners van de ODRN is afgesproken dat klachten over personeel door de ODRN zelf worden behandeld. De opdrachtgevers of het bevoegd gezag voor het onderwerp waarover de klacht gaat, worden door ons geïnformeerd over de aard van de klacht en hoe deze wordt afgehandeld.

Klachtenproces 2023

Door de langdurige en wisselende ziekte van onze vaste klachtencoördinator is de registratie van klachten in 2023 niet op orde geweest. Hierdoor kunnen we geen betrouwbaar overzicht geven van alle klachten in dat jaar. Dit kwam doordat er steeds naar een andere afhandelaar gezocht moest worden. Het gevolg hiervan was dat sommige klachten niet snel genoeg werden behandeld. Desondanks lijkt het erop dat alle klachten zijn afgehandeld.

Klachten kwamen op verschillende manieren binnen: telefonisch via de receptie of het afdelingshoofd, per e-mail of via onze website. Er waren twee manieren waarop de klachten werden afgehandeld. Enerzijds belde het afdelingshoofd rechtstreeks met de klager en handelde de klacht af. Anderzijds gingen de klachten eerst naar de klachtencoördinator of de directeur bedrijfsvoering voor afhandeling. Het probleem was dat de vervanging van de klachtencoördinator niet of onvoldoende was geregeld. Hierdoor werden formele klachten door verschillende coördinatoren zowel intern als extern afgehandeld.

Inmiddels is de klachtencoördinator niet meer bij ons werkzaam. Het management heeft besloten om vanaf 2024 met externe klachtencoördinatoren te werken. Het proces wordt ook begeleid en vastgelegd in een digitaal systeem, waardoor er weer goed zicht komt op de inhoud en het aantal klachten.

Inhoud klachten

De klachten van de bewoners varieerden en betroffen verschillende aspecten van de dienstverlening. Soms voelden zij zich misleid door de informatie die ze van de medewerkers kregen. Er waren gevallen waarin volgens hen onjuiste gegevens werden verstrekt, wat tot verwarring leidde. In enkele gevallen waren zij ontevreden over de manier waarop hun meldingen of klachten over de inhoud werden afgehandeld; deze werden naar hun oordeel niet altijd serieus genomen of adequaat opgevolgd.

Af en toe werd geklaagd dat er te veel (verschillende) documenten moesten worden ingeleverd, wat voor frustratie zorgde. Er waren ook momenten waarop ze niet werden teruggebeld, zelfs niet na herhaaldelijk aandringen. Soms voelden bewoners zich niet correct behandeld, wat de onvrede vergrootte.

De procedures waren in sommige gevallen ook onduidelijk, waardoor men niet altijd wist of en hoe bezwaar moest worden gemaakt of dat er geklaagd moet worden. Dit zorgde voor extra verwarring en ontevredenheid. Er waren ook momenten waarop de houding van de medewerkers als hautain werd ervaren.

Tot slot was er in enkele gevallen sprake van een weigering om handhavend op te treden wanneer dit volgens de bewoners wel noodzakelijk was.

Aantal klachten

Gezien de eerdergenoemde onvolledige registratie van alle binnengekomen klachten kunnen wij geen totaalbeeld van alle klachten geven.

Om een idee te geven van wat er officieel is afgerond, het volgende:

Wij hebben intern vijf klachten afgedaan. Een externe klachtencoördinator heeft zes klachten behandeld en de gemeente Berg en Dal heeft één klacht voor ons afgehandeld.

De besluiten worden formeel genomen door de algemeen directeur en schriftelijk aan de klagers kenbaar gemaakt.

Er zijn geen klachten die niet in behandeling zijn genomen of blijven liggen.

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.

Nationale Ombudsman

ODRN is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Degene die een klacht heeft ingediend en niet tevreden is over de afhandeling er van, kan de Nationale Ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen. Deze mogelijkheid wordt altijd onderaan de afhandelingsbrief vermeld. In 2022 heeft de Nationale Ombudsman zich niet met vragen tot de ODRN gericht.