



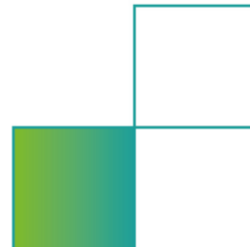
JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING FUMO 2025

Auteur : Klachtencoördinatoren G. de Vries/J. Ponsen
Datum : 5 februari 2026
Ons kenmerk : Jaarverslag klachtbehandeling FUMO 2025
Status : **Concept**
Versie : 9 februari 2026



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Werkwijze	3
3	Aantal en inhoud klachten.....	4
4	Afhandeling.....	5
5	Conclusies en aanbevelingen	6



1 Inleiding

Als overheidsorganisatie biedt de Fryske Utfieringstjinst Miljeu en Omjouwing (FUMO) personen en instanties de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen van het personeel of het bestuur van de FUMO. De FUMO is op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Daarbij wordt hoofdstuk 9, titel 9.1, van de Awb in acht genomen.

Het algemeen bestuur heeft in de vergadering van 21 november 2016 de Klachtenregeling Fryske Utfieringstjinst Miljeu en Omjouwing vastgesteld. In artikel 5, onder e van de klachtenregeling is bepaald, dat de klachtencoördinator een jaarverslag ter vaststelling voorlegt aan het dagelijks bestuur en zorg draagt voor het bepaalde in artikel 9.12a van de Awb.

Voor u ligt het jaarverslag over de klachtbehandeling in 2025. Dit jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van de FUMO en bevat informatie over het aantal en de aard van de in behandeling genomen klachten, de wijze waarop deze zijn afgehandeld en eventuele daaruit voortvloeiende consequenties. Persoonlijke gegevens worden daarbij niet vermeld. Daarnaast wordt in dit verslag de in de klachtenregeling vastgelegde werkwijze in algemene zin toegelicht.

2 Werkwijze bij klachten algemeen

Voorafgaand aan de daadwerkelijke behandeling van een klacht wordt contact opgenomen met de klager. In voorkomende gevallen kan door middel van informeel overleg worden bezien of de klacht op informele wijze kan worden opgelost.

De klachtencoördinator beoordeelt vervolgens de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt deze uitgezet bij de klachtbehandelaar. Wie als klachtbehandelaar optreedt, volgt uit de klachtenregeling. In artikel 6 van de regeling is bepaald dat klachten in beginsel worden behandeld door de leidinggevende van de persoon over wiens gedraging wordt geklaagd, tenzij de aard en inhoud van de klacht aanleiding geven tot behandeling door een andere leidinggevende. De klachtbehandelaar mag niet inhoudelijk betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Klachten over gedragingen van de directeur worden behandeld door de voorzitter van de FUMO.

Klachten over gedragingen van (een lid van) het bestuur van de FUMO worden behandeld door:

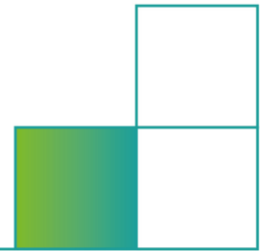
a. het algemeen bestuur, als de klacht betrekking heeft op de voorzitter of (een lid van) het dagelijks bestuur;

b. het dagelijks bestuur, als de klacht betrekking heeft op (een lid van) het algemeen bestuur.

Daarbij wordt steeds gewaarborgd dat het lid van het bestuursorgaan over wie wordt geklaagd niet betrokken is bij de behandeling van de klacht.

Als de klacht betrekking heeft op een medewerker of een (lid van een) bestuursorgaan, wordt betrokkene op de hoogte gesteld van de (inhoud van de) klacht.

Ontvankelijke klachten worden inhoudelijk behandeld volgens een vaste procedure. Zowel de klager als de persoon over wie wordt geklaagd, worden gehoord. Van deze hoorzitting wordt een verslag opgesteld. De klager en de betrokkene worden in de gelegenheid gesteld dit verslag te controleren en te ondertekenen voor gezien of voor akkoord. Het verslag, tezamen met de bevindingen en de conclusie, wordt aan de klager toegezonden. De persoon over wie is geklaagd ontvangt hiervan een afschrift.



De afhandelingstermijn voor klachten bedraagt in beginsel zes weken. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd. Als voor de afhandeling meer tijd nodig is, kan de termijn verder worden verlengd, mits de klager hiermee schriftelijk instemt.

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan hij zich binnen een jaar na afronding van de klacht wenden tot de externe klachtvoorziening van de Nationale Ombudsman. Ook als een klacht niet tijdig is afgehandeld en geen instemming van de klager is verkregen voor verlenging van de termijn, kan de klager zich rechtstreeks tot de Nationale Ombudsman wenden. De Ombudsman kan het bestuursorgaan in dat geval aansporen de klacht alsnog binnen een redelijke termijn af te handelen of, als dit niet redelijkerwijs kan worden verlangd, zelfstandig een oordeel geven over de klacht.

3 Aantal en inhoud klachten

In het jaar 2025 zijn bij de FUMO vier klachten ingediend. Van deze klachten lopen er twee door in 2026.

De *eerste klacht* had betrekking op vermeend handelen in strijd met de wet door medewerkers van de afdeling Toezicht en Handhaving. Volgens klager zouden medewerkers van de FUMO zich meerdere malen op het bedrijfsterrein van klager hebben begeven zonder gebruik te maken van de wettelijk vereiste beschermingsmiddelen en zonder zich bij de uitvoerder te melden. Daarnaast stelde klager dat eerdere klachten hierover bij de FUMO niet tot een reactie hadden geleid.

Tijdens telefonisch contact heeft klager uitdrukkelijk aangegeven dat hij niet wenste dat zijn klacht conform de klachtenregeling van de FUMO in behandeling zou worden genomen. In april 2025 heeft klager hierover een melding gedaan bij de Nederlandse Arbeidsinspectie. Deze melding heeft voorsnog niet geleid tot een reactie van deze instantie richting de FUMO.

De *tweede klacht* betrof de Afdeling Vergunningverlening en Specialistisch Advies (VSA). Klagers gaven aan dat zij geen rechtstreeks contact mochten hebben met specialisten van de FUMO en verwezen hierbij naar een memo waarin is vastgelegd dat alle communicatie via de gemeente verloopt. Volgens klagers zou dit leiden tot ongelijke behandeling, omdat in andere situaties andere omwonenden wel rechtstreeks contact zouden hebben. Daarnaast maakten klagers opmerkingen over het geluid, waarbij volgens hen geen metingen door de FUMO werden uitgevoerd. Hierbij zouden sprake zijn van onjuiste bejegening, gebrekkige communicatie en een gebrek aan integriteit. Tot slot werd geklaagd dat de vergunning voor de betreffende locatie nog niet was geactualiseerd.

De klacht is niet in behandeling genomen. Ten aanzien van het contact met specialisten geldt dat de FUMO in dit dossier uitsluitend optreedt als adviseur van de gemeente, het bevoegde gezag. Vragen over het dossier worden daarom altijd doorverwezen naar de gemeente. Deze interne gedragslijn is aan klagers uitgelegd, en de klacht over dit onderdeel is doorgeleid naar de gemeente. De FUMO-medewerker kan hiervan geen verwijt worden gemaakt.

Voor zover de klacht betrekking had op de medewerker van de Afdeling VSA, gaat het vooral om inhoudelijke opmerkingen over de uitvoering van geluidmetingen sinds 14 juli 2024. Uit onderzoek bleek dat er geen sprake was van persoonlijke onheuse bejegening en dat de communicatie ordelijk is verlopen.

Het onderdeel van de klacht over het uitblijven van de actualisatie van de vergunning valt eveneens onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Ook dit deel van de klacht is daarom ter behandeling aan de gemeente doorgegeven.

De *derde klacht* had betrekking op de handhaving, vergunningverlening en communicatie rondom vliegactiviteiten op en rond Vliegveld Drachten. Klager gaf aan dat er sprake zou zijn van



structureel tekortschietende communicatie en veiligheidsborging, onder meer met betrekking tot toezeggingen over het bakken en het toenemende aantal helikoptervluchten. Daarnaast werd verzocht om een overzicht van verleende vergunningen en ontheffingen, informatie over het bakken en een toelichting op maatregelen ter voorkoming van herhaling.

Voor zover de klacht betrekking heeft op vergunningverlening en communicatie rondom vliegactiviteiten, valt deze onder de verantwoordelijkheid van de provincie Fryslân. Dit geldt ook voor het verzoek om informatie. Dit deel van de klacht is daarom doorgezonden naar de Commissie bezwaar- en beroepschriften en klachtencommissie en het Team Omgevingszaken/VTH van de provincie Fryslân.

De behandeling van de klacht is aangehouden in afwachting van een gezamenlijke inhoudelijke reactie van de provincie en de FUMO. Deze reactie is inmiddels ontvangen. Begin 2026 heeft klager aangegeven de klacht te willen doorzetten. De behandeling van deze klacht loopt door in 2026.

De *vierde klacht* betreft een verwijt aan de FUMO van discriminatie. Klagers stelden dat er geen maatregelen zijn genomen om hen en hun gezin te beschermen tegen de ervaren (geluids)overlast. Daarnaast werd aangevoerd dat de geluidsmetingen van de FUMO niet correct zouden zijn uitgevoerd en dat gebruik zou zijn gemaakt van door de gemeente gewijzigde geluidmetingen. Ook werd geklaagd dat e-mails van klager niet werden beantwoord en dat het handhavingsverzoek niet was uitgevoerd.

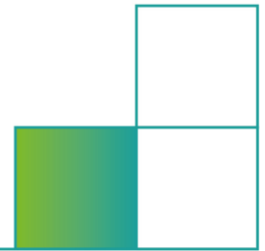
De behandeling van deze klacht loopt nog door in 2026 en is daarom nog niet afgerond.

De inhoud van de klachten scoort op de volgende aspecten:

Onheuse bejegening door medewerker	1
Onjuiste informatie verstrekken	n.v.t.
Onzorgvuldig handelen/ondeugdelijke communicatie	4
Niet of te laat reageren	2
Ongelijke behandeling	2
Plichtsverzuim	n.v.t.
Gebrek aan integriteit	2

4 Afhandeling

Beoordeling	2025
Gegronnd	0
Ongegronnd	1
Deels gegronnd/deels ongegronnd	0
Niet-ontvankelijk	0
Nog in behandeling	2
Minnelijk opgelost	0
Ingetrokken	1
(Deels) doorgezonden	2
Totaal afgehandeld	2



5 Conclusies en aanbevelingen

In 2025 zijn meer klachten ingediend dan in 2024 (twee klachten) maar minder dan in de jaren daarvoor. Namelijk vijf klachten in 2022 en zeven in 2023.

Vanwege het beperkte aantal afgehandelde klachten kan niet worden geconcludeerd dat de FUMO op een bepaald aspect structureel tekortschiet. Bovendien is van de twee afgehandelde klachten er één, voor zover relevant voor de FUMO, ongegrond verklaard en één ingetrokken. Er zijn geen aanwijzingen dat aanvullende maatregelen nodig zijn.

Voor zover bekend is er naar aanleiding van de afhandeling van de klachten geen melding gedaan bij de Nationale Ombudsman. Eén klacht is wel gemeld bij de Nederlandse Arbeidsinspectie; dit heeft nog niet geleid tot een reactie richting de FUMO.