



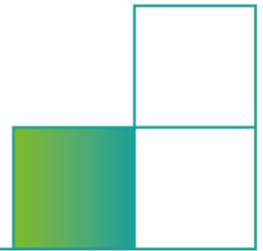
JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING FUMO 2023

Auteur : klachtencoördinatoren
Datum : 22 januari 2024
Ons kenmerk : Jaarverslag klachtbehandeling FUMO 2023
Status : definitief
Versie : 24 januari 2024



Inhoudsopgave

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



1 Inleiding

Als overheidsorganisatie heeft de Fryske Utfieringstjinst Miljeu en Omjouwing (FUMO) de plicht personen of instanties, indien zij klachten hebben over gedragingen van het personeel of het bestuur van de FUMO, in de gelegenheid te stellen deze in te dienen bij de FUMO.

De FUMO is gelet op de Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. De FUMO moet daarbij hoofdstuk 9, titel 9.1, van de Awb in acht nemen.

Het algemeen bestuur heeft in de vergadering van 21 november 2016 de Klachtenregeling Fryske Utfieringstjinst Miljeu en Omjouwing (FUMO) 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.

Het jaarverslag over de klachtafhandeling in 2023 ligt voor en wordt gepubliceerd op de website van de FUMO. Het jaarverslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat in behandeling is genomen, de wijze waarop de klachten zijn behandeld en de eventuele consequenties. Persoonlijke gegevens worden niet vermeld. Verder wordt in dit document de in de klachtenregeling neergelegde werkwijze in zijn algemeenheid toegelicht.

2 Werkwijze bij klachten algemeen

Met de klager wordt voorafgaand aan de daadwerkelijke klachtbehandeling contact opgenomen. Mogelijk kan met een informeel overleg de klacht opgelost worden.

De klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid en zet de klacht – indien ontvankelijk – vervolgens uit bij de klachtbehandelaar. Wie dit is, valt af te leiden uit de klachtenregeling. In artikel 6 daarvan is opgenomen dat klachten worden behandeld door de leidinggevende van de persoon over wiens gedraging wordt geklaagd, tenzij de klacht naar aard en inhoud door een andere leidinggevende moet worden afgedaan. De leidinggevende 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 het een klacht betreft jegens de voorzitter of (een lid van) het dagelijks bestuur;
- b. het dagelijks bestuur, als het een klacht betreft jegens (een lid van) het algemeen bestuur,

waarbij in acht wordt genomen, dat het lid van het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd niet betrokken is bij de behandeling van de klacht.

Als de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan wordt deze ook op de hoogte gesteld van de (inhoud van de) klacht. Hetzelfde geldt voor (een lid van) het bestuursorgaan.

Indien de klacht ontvankelijk is wordt deze inhoudelijk behandeld volgens de onderstaande gang van zaken.

De klager en de persoon over wie wordt geklaagd worden gehoord. Hiervan wordt een verslag opgemaakt, waarbij de klager en de persoon over wie wordt geklaagd in de gelegenheid worden



gesteld dit te controleren en te tekenen voor gezien of voor akkoord. Tot slot wordt het verslag tezamen met de bevindingen en de conclusie aan de klager toegezonden. De persoon over wie is geklaagd ontvangt hiervan een afschrift.

De afhandelingstermijn die geldt bij de klachtafhandeling is in beginsel zes weken. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verdaagd. Indien het bestuursorgaan nog langer tijd nodig heeft om een klacht af te handelen, dan kan dit, mits de klager hiermee schriftelijk instemt.

Als de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem de externe klachtvoorziening van de Nationale Ombudsman open. Dit kan binnen een jaar na de afwikkeling van de klacht. 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 geveerd, zelfstandig een oordeel te vellen over de klacht.

3 Aantal en inhoud klachten

In het jaar 2023 zijn er zeven klachten binnengekomen bij de FUMO.

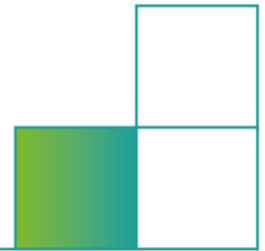
De eerste klacht was gericht tegen een medewerker van de FUMO over de bejegening en de juiste invulling van de herplantplicht van houtopstanden op grond van de Wet natuurbescherming. De klacht is informeel door de betrokken teamleider opgelost.

De tweede klacht betrof eerder door de FUMO uitgevoerde geluidmetingen. Deze geluidmetingen zouden volgens de klager niet correct zijn uitgevoerd. De klacht is door de klachtcoördinator niet in behandeling genomen en schriftelijk niet ontvankelijk verklaard, nu de bestuursrechtelijke weg hier openstond. Overigens was deze route met betrekking tot eerdere geluidmetingen ook door de klager gevolgd.

De derde klacht ging over de aanpak van geuroverlast van een bedrijf door medewerkers van de FUMO. De klacht is overigens uiteindelijk na door de klachtcoördinatoren verstrekte informatie over de klachtprocedure niet formeel ingediend dan wel doorgezet door de klager.

De vierde klacht betrof de wijze waarop een controle door medewerkers van de FUMO, gemeente en politie inzake de verkoop en opslag van vuurwerk is uitgevoerd. De klacht was gericht op de bejegening en er zouden meerdere regels overtreden zijn. De klacht is door de klachtcoördinator niet in behandeling genomen en schriftelijk niet ontvankelijk verklaard. De klacht ging namelijk over gedragingen die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, namelijk in 2020. De (vrijwel) identieke eerder door de betrokken klager ingediende klacht was ook al in 2021 behandeld door de FUMO en de betrokken gemeente.

De vijfde, zesde en zevende klacht waren inhoudelijk gelijk en waren gericht tegen twee personen werkzaam bij de FUMO en de FUMO in het algemeen. De klachten gingen over de (tijdige) uitvoering van de grondwatermonitoring in het kader van een goedgekeurd saneringsplan. De klacht is door de klachtcoördinator niet in behandeling genomen en schriftelijk niet ontvankelijk verklaard omdat de bestuursrechtelijke weg hier openstond. De klacht is door de klachtcoördinatoren overigens inhoudelijk wel onderzocht. Daarbij is geconstateerd dat de klacht inhoudelijk juist is. De uitgebreide reactie van de saneerder met daarin onder andere de redenen waarom het grondwater nog niet gemonitord is en de nieuwe planning hiervan, is in de brief aan klager opgenomen. Verder is



gewezen op de mogelijkheid om met de behandelend toezichthouder contact op te nemen over de voortgang van de grondwatermonitoring.

De inhoud van de klachten is:

Onheuse bejegening door medewerker	2
Onjuiste informatie verstrekken	
Onzorgvuldig handelen/ondeugdelijke communicatie	7
Niet of te laat reageren	
Ongelijke behandeling	
Plichtsverzuim	
Gebrek aan integriteit	

Totaal 9

4 Afhandeling

Beoordeling	2023
Gegronnd	0
Ongegrond	0
Deels gegrond/deels ongegrond	0
Niet-ontvankelijk	5
Nog in behandeling	0
Minnelijk opgelost	2
Totaal afgehandeld	7

5 Conclusies en aanbevelingen

In 2023 zijn er zeven klachten ingediend. Dat zijn er twee meer dan de vijf in 2022. Echter drie klachten waren in 2023 inhoudelijk gelijk. Voorts waren twee klachten in feite een herhaling van zetten door de betreffende klager(s). De klachten konden voor een deel met informeel overleg worden opgelost. De overige klachten behoefden niet (verder) in behandeling te worden genomen, nu deze niet ontvankelijk waren.

Door het beperkte aantal kan verder geen conclusie worden getrokken dat de FUMO op een bepaald aspect tekort schiet. Er zijn geen aanwijzingen dat er maatregelen moeten worden getroffen.

Het is ons tenslotte niet bekend dat naar aanleiding van de afhandeling een of meer klachten bij de Nationale Ombudsman zijn ingediend.