



Fryske Utfieringstsjinst Miljeu en Omjouwing

## JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING FUMO 2020

Auteur : Juliette Ponsen/Gerrit de Vries, klachtencoördinatoren

Datum : 5 maart 2021

Ons kenmerk : Jaarverslag klachtafhandeling

Status : Ter vaststelling door het dagelijks bestuur

Versie : Definitief

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Werkwijze .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Aantal en inhoud klachten.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Afhandeling.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>5</b>

## **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 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. Het jaarverslag over de klachtafhandeling in 2020 wordt gepubliceerd op de website van de FUMO.

## **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.

Als er een klacht is over het te laat afwickelen – zonder instemming van de klager – is er ook 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 2020 zijn er vier klachten binnengekomen bij de FUMO.

De eerste klacht ging over de communicatie vanuit de afdeling Toezicht en Handhaving in verband met de naleving van de Boswet. Klager voelde zich onheus bejegend, want hij was van mening te goeder trouw te hebben gehandeld. De klacht is door de klachtencoördinator opgelost via de minnelijke weg.

De tweede klacht was gericht tegen een aantal medewerkers van de FUMO. De klager voelde zich niet serieus genomen in verband met een ingediende klacht wegens geuroverlast, veroorzaakt door een kalvermesterij. Er is informeel overleg geweest met klager. De klacht behoefde niet verder te worden behandeld, omdat klager ging verhuizen.

De derde klacht had betrekking op de communicatie binnen de FUMO en omvatte verder inhoudelijke vragen over de frequentie van geluidmetingen en een controlerapport. De klacht over de communicatie binnen de FUMO was eerder al voldoende onderzocht. Naar aanleiding daarvan was door de FUMO een inhoudelijke reactie aan klager verzonden. Een herhaald onderzoek zou geen nadere informatie opleveren. De klacht over de geluidmetingen betrof de inhoud en ging niet over een medewerker. Gelet hierop kon de klacht niet (opnieuw) in behandeling worden genomen. Over het besluit de klacht niet in behandeling te nemen is de klager schriftelijk geïnformeerd.

De vierde klacht werd ingediend bij het OM. Er was geklaagd over enkele medewerkers van de afdeling Toezicht en Handhaving. Er werd hen een gebrek aan professionaliteit en distantie verweten. Het OM heeft de klacht aan de FUMO gestuurd met het verzoek 'om het eerlijke verhaal boven water te krijgen'. Met andere woorden, de klacht werd strikt genomen niet door de FUMO behandeld, maar door het OM. De klacht is zeer serieus genomen door de FUMO. Na het voeren van hoorgesprekken door de FUMO met betrokken medewerkers is het OM uitgebreid geïnformeerd. In dit betrokken geval is bovendien op initiatief van de FUMO een mediationtraject tussen FUMO en klager ingezet, dat nog loopt. Naar aanleiding daarvan zal klager op korte termijn nog laten weten of hij de klacht zal intrekken. Over de uitkomst van de behandeling door het OM is de FUMO nog niet geïnformeerd.

De inhoud van de klachten is:

Onheuse bejegening door medewerker	2
Onzorgvuldig handelen/ondeugdelijke communicatie	1
Gebrek aan integriteit	1
<hr/>	
Totaal	4

#### 4 Afhandeling

Beoordeling	2020
Gegronnd	0
Ongegrond	0
Deels gegrond/deels ongegrond	0
Niet-ontvankelijk	1
Nog in behandeling	0
Minnelijk opgelost	2
<b>Totaal</b>	<b>3</b>

#### 5 Conclusies en aanbevelingen

Het valt op dat in 2020 een tweetal klachten met informeel overleg is opgelost.

Door het geringe aantal klachten kan verder geen conclusie worden getrokken dat de FUMO op een bepaald aspect structureel tekort schiet. Het gaat hier om incidentele gevallen. In alle gevallen heeft er een terugkoppeling plaatsgevonden met de betrokken medewerkers.

Naar aanleiding van de vierde klacht is de werkwijze in het betrokken soort zaken binnen de afdeling toezicht en handhaving van de FUMO onder de loep genomen. Doordat er nu een boa coördinator bij de Fumo is ondergebracht die zicht heeft op de onderzoeken van de andere boa's en het centrale aanspreekpunt is van het openbaar ministerie is regie op het verloop van deze onderzoeken beter georganiseerd. De kans dat een onderzoek hierdoor een extreem lange doorlooptijd krijgt is geminimaliseerd. De doorlooptijd was namelijk een onderdeel van de klacht.