



JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING FUMO 2022

Auteur : J. Ponsen/G. de Vries, klachtencoördinatoren
Datum : 17 januari 2023
Ons kenmerk : Jaarverslag klachtbehandeling FUMO 2022
Status : Definitief
Versie : 08 maart 2023



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 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 2021 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. Ook het te laat afwickelen - 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 2022 zijn er vijf klachten binnengekomen bij de FUMO.

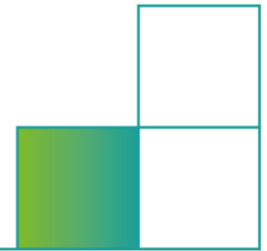
De eerste klacht ging over de wijze van uitvoeren van een controle vanuit de afdeling Toezicht en Handhaving (verder: T&H) in verband met de naleving van de Wet natuurbescherming en de communicatie in dat verband. De klacht is door de klachtcoördinator en vervolgens door het betrokken afdelingshoofd opgelost via de minnelijke weg.

De tweede klacht betrof de inhoudelijke behandeling van een Wabo-vergunningverleningstraject via afdeling Vergunningverlening en Specialistisch Advies (verder: VSA). Samenvattend kwam het erop neer, dat de beslistermijn zou zijn verstreken. De klacht is door de klachtcoördinator niet in behandeling genomen en schriftelijk niet ontvankelijk verklaard, nu de bestuursrechtelijke weg hier openstond.

De derde klacht betrof een klacht over een tweetal medewerkers, te weten van de Frontoffice en VSA. Er zouden e-mails niet zijn beantwoord, maar ter behandeling zijn doorgestuurd aan de opdrachtgever. Over de wijze van afhandeling van dit soort vragen in deze casus zijn met de opdrachtgever (één van de FUMO-deelnemers) in het voortraject, dus bij voorbaat al afspraken gemaakt, waaraan de medewerkers zich keurig hebben gehouden. Verder stond gelet op de inhoud van de mails de bestuursrechtelijke weg open. De klacht is door de klachtcoördinator schriftelijk afgedaan en deels niet ontvankelijk en deels kennelijk ongegrond verklaard.

De vierde klacht ging over de inhoudelijke werkwijze van medewerkers van T&H en VSA. De klacht is overigens niet formeel ingediend dan wel doorgezet door de klager, maar informeel opgelost door de teamleider. Het inhoudelijk spoor kon door de medewerkers worden voortgezet.

De vijfde en laatste klacht was gericht tegen een medewerker van T&H. Klager was het inhoudelijk niet eens met een brief. Ook deze klacht is informeel door de betrokken teamleider opgelost.



De inhoud van de klachten is:

Onheuse bejegening door medewerker	
Onjuiste informatie verstrekken	4
Onzorgvuldig handelen/ondeugdelijke communicatie	2
Niet of te laat reageren	2
Ongelijke behandeling	
Plichtsverzuim	
Gebrek aan integriteit	
<hr/>	
Totaal	8

4 Afhandeling

Beoordeling	2022
Gegronnd	0
Ongegrond	0
Deels gegrond/deels ongegrond	0
Niet-ontvankelijk	2
Nog in behandeling	0
Minnelijk opgelost	3
Totaal afgehandeld	5

5 Conclusies en aanbevelingen

Het valt op dat in 2022 meer klachten zijn ingediend dan in 2021 (in 2021 werd één klacht ingediend). In dit verband wordt opgemerkt dat in 2022 ook veel meer werk is verzet, zo zijn 119 meer meldingen en 103 meer vergunningen afgehandeld. De klachten konden voor het merendeel met informeel overleg worden opgelost. De overige klachten behoeften niet (verder) in behandeling te worden genomen, nu deze niet ontvankelijk dan wel kennelijk ongegrond 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.