



JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING FUMO 2024

Auteur : G. de Vries/J. Ponsen, klachtencoördinatoren
Datum : 21 januari 2025
Ons kenmerk : Jaarverslag klachtbehandeling FUMO 2024
Status : concept
Versie : 21 januari 2025



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 2024 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 geleverd, zelfstandig een oordeel te vellen over de klacht.

3 Aantal en inhoud klachten

In het jaar 2024 zijn er twee klachten binnengekomen bij de FUMO.

De eerste klacht was ingediend bij de provincie. De klacht is door de provincie afgehandeld. Op verzoek van de provincie hebben de klachtcoördinatoren van de FUMO de klacht beoordeeld en een concept reactie opgesteld.

De klacht betrof de Afdeling Vergunningverlening en Specialistisch Advies (VSA) en de Midoffice. Het betrokken bedrijf klaagt erover dat fouten zijn gemaakt bij de publicatie van de ontwerpvergunning en de definitieve vergunning. Volgens het bedrijf moest er bij publicatie tot viermaal toe gerectificeerd worden. Daardoor heeft de procedure vertraging opgelopen. Het bedrijf wil graag weten hoe de opstapeling van fouten bij de publicatie heeft plaatsgevonden.

Uit de beoordeling van de klacht bleek dat in de zomer van 2023 de sjablonen voor publicatie van het ontwerpbesluit niet door de FUMO zijn verstuurd. Door vakantie en ziekte is de overdracht van werkzaamheden niet goed verlopen en was er sprake van miscommunicatie. Het betrof een overmachtssituatie, waarvan de betrokken medewerkers geen verwijt kan worden gemaakt. Het ontwerpbesluit is door de FUMO overigens wel aan betrokken partijen verstuurd. In oktober 2023 kon de fout door de FUMO worden hersteld.

Per abuis is door de provincie de definitieve beschikking in december 2023 niet ter inzage gelegd. De FUMO had de beschikking gelet op de werkafspraken nogmaals samen met de (gerectificeerde) publicatietekst moeten aanleveren. De FUMO heeft zijn excuses aangeboden en aangegeven er alles aan te doen om de gemaakte fouten te voorkomen.

De tweede klacht is ingediend bij de FUMO en ging over de gedragingen van een toezichthouder. Klager heeft de gedragingen als intimiderend ervaren. Ook de toezichthouder voelde zich geïntimideerd door de communicatie tussen beiden. Er is een informeel gesprek gevoerd tussen de klager en het afdelingshoofd Toezicht & Handhaving en de Boa-coördinator van de FUMO. Duidelijk kwam tijdens het gesprek naar voren dat de communicatie tussen bedrijf en FUMO onbedoeld niet prettig is verlopen. Besproken is dan ook dat de oplossing in zorgvuldige communicatie en respect voor elkaar ligt. Het was een prettig gesprek. De klager heeft verder niet aangegeven zijn klacht voort te willen zetten. De klachtcoördinatoren hebben in hun brief aangegeven de klacht als afgehandeld te beschouwen.



De inhoud van de klachten scoort op de volgende aspecten:

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

4 Afhandeling

Beoordeling	2024
Gegronnd	1
Ongegrond	0
Deels gegrond/deels ongegrond	0
Niet-ontvankelijk	0
Nog in behandeling	0
Minnelijk opgelost	1
Totaal afgehandeld	2

5 Conclusies en aanbevelingen

In 2024 zijn minder klachten ingediend dan in 2023. Eén klacht kon met informeel overleg worden opgelost. De tweede klacht was gelet op de werkafspraken gegrond.

Door het beperkte aantal klachten kan geen conclusie worden getrokken dat de FUMO op een bepaald aspect structureel 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.