



## **Besluit van het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied van 26 juni 2013, nr. 4.2.0 tot vaststelling van de klachtenregeling gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied**

### **Het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied;**

Gelet op artikel 29 van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied;

### **Besluit vast te stellen:**

### **Interne Klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2013**

## **Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a *aangeklaagde*: persoon die ten tijde van een door hem verrichte gedraging waarover een klacht is ingediend werkzaam is bij de Omgevingsdienst;
- b *Awb*: Algemene wet bestuursrecht;
- c *bestuursorgaan*: De voorzitter, het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst;
- d *gedraging*: Het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker;
- e *klacht*: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan van de Omgevingsdienst zich jegens de klager of een ander heeft gedragen. De gedraging van een functionaris, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de Omgevingsdienst wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan van de Omgevingsdienst;

- f *klachtbehandelaar*: diegene die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht en de besluitvorming daarover;
- g *klachtbehandeling*: Onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 van de Awb, waarbij de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, van de Awb;
- h *klager*: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- i *organisatorische eenheid*: de organisatieonderdelen van de Omgevingsdienst;
- j *Omgevingsdienst*: de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied.

### **Artikel 2 Doel**

Het doel van deze regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb.

### **Artikel 3 Bestuurscommissies**

Door het algemeen bestuur ingestelde bestuurscommissies, zoals bedoeld in artikel 25 eerste lid van de Wet Gemeenschappelijke regelingen, kunnen deze Klachtenregeling van overeenkomstige toepassing verklaren.

### **Artikel 4 Klachtencoördinator**

De klachtencoördinator:

- a draagt zorg voor een adequate uitvoering van hoofdstuk 9 Awb en deze regeling;
- b draagt zorg voor een inhoudelijke toets en de bewaking van de voortgang van de klachtbehandeling;
- c houdt registratie bij van de bevindingen en conclusies vermeld in artikel 12, lid 1;
- d legt een ontwerp-jaarverslag ter vaststelling voor aan het betrokken bestuursorgaan;
- e is het aanspreekpunt voor de Nationale ombudsman.

## Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling

### Artikel 5 Indienen klacht

- 1 Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan waaraan de gedraging, waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.
- 2 Een klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend.
- 3 Indien een klager bij het indienen van een mondelinge klacht daarom verzoekt, wordt de mondelinge klacht op schrift gesteld en als klaagschrift conform schriftelijk ingediende klachten behandeld.
- 4 Het op schrift stellen van de klacht geschiedt in het geval als bedoeld in het tweede lid van dit artikel door de klachtencoördinator.
- 5 Indien de klacht wordt ingediend bij een onbevoegd bestuursorgaan, wordt deze zo spoedig mogelijk doorgezonden naar het bevoegde orgaan, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de afzender.

### Artikel 6 Ontvangstbevestiging

- 1 De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk.
- 2 In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de procedure en termijn van afhandeling.

### Artikel 7 Klachtbehandelaar

- 1 Klachten worden behandeld door de klachtbehandelaar, te weten de naast hogere leidinggevende, die niet inhoudelijk betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht naar aard of inhoud een zodanig gewicht heeft dat een andere leidinggevende deze behoort af te doen.
- 2 Klachten over een directeur worden behandeld door de algemeen directeur.
- 3 Klachten over de algemeen directeur worden behandeld door de voorzitter.
- 4 Klachten over gedragingen van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan worden behandeld door:
  - het Algemeen Bestuur, indien het een gedraging betreft van (een lid van) het Dagelijks Bestuur of van de voorzitter;
  - het Dagelijks Bestuur, indien het een gedraging betreft van (een lid van) het Algemeen Bestuur.

### Artikel 8 Niet in behandeling nemen van een klacht

- 1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a niet voldaan is aan de eisen van artikel 9:4, lid 2, Awb mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken het verzuim te herstellen en daarvan geen gebruik heeft gemaakt;

- b een eerdere klacht over dezelfde gedraging al conform deze regeling is behandeld;
  - c de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
  - d de klacht een gedraging betreft waartegen voor de klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening open staat dan wel heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
  - e de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
  - f zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 2 Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

### Artikel 9 In kennis stellen van het niet in behandeling nemen van een klacht

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen. Deze houdt daarvan registratie bij.

### Artikel 10 Horen

- 1 Klager en aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of indien klager of beklagde afziet van dat recht.
- 2 Het horen geschiedt door de klachtbehandelaar, mogelijk vergezeld door de klachtencoördinator.
- 3 In situaties waarin volstaan kan worden met het telefonisch horen van de klager geschiedt dit door de klachtbehandelaar.
- 4 Bij het horen kunnen klager en aangeklaagde zich laten bijstaan door een raadsman of een gemachtigde.
- 4 Het verslag van het horen van klager en aangeklaagde wordt bij de bevindingen van het onderzoek gevoegd.
- 5 Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld te reageren op de wijze waarop het horen heeft plaatsgevonden.

- 6 Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld het verslag van hoor en wederhoor te controleren op een juiste weergave van het gesprek en te tekenen voor gezien dan wel voor akkoord.

**Artikel 11 Verdaging van de afhandeling**

Een afschrift van een verdagingsbericht, als bedoeld in artikel 9:11, tweede lid, van de Awb wordt gezonden aan de klachtencoördinator.

**Artikel 12 Oordeel over klacht met verwijzing naar Nationale ombudsman**

- 1 Over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de daaraan verbonden conclusies en de geformuleerde reactie wordt de klachtencoördinator geraadpleegd.
- 2 Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.
- 3 Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij daarover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Bij de bevindingen van het onderzoek naar de klacht wordt de klager daarop gewezen onder vermelding van het adres en het telefoonnummer van de Nationale ombudsman.

**Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

**Artikel 13 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 27 juni 2013.

**Artikel 14 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2013.

**Artikel 15 Bekendmaking**

Deze regeling zal worden bekendgemaakt door het plaatsen van de regeling in het Gemeenteblad van de aan de Omgevingsdienst deelnemende gemeenten, alsmede in het Provincieblad van de betrokken Provincies. Tevens zal de tekst van de regeling worden geplaatst op de website van de Omgevingsdienst.

Zaandam, 26 juni 2013.

Het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied,

de secretaris dr. ir. R.D. Woittiez.

de voorzitter drs. Th.L.N. Weterings.

Uitgegeven op 5 september 2013.

Het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied,

de secretaris dr. ir. R.D. Woittiez.

de voorzitter drs. Th.L.N. Weterings.

## Toelichting behorende bij de klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied

### 1 Algemeen

Per 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aangevuld met een Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling. Dit hoofdstuk biedt een wettelijke regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen.

De regeling is sober en flexibel, en bevat slechts een aantal minimumeisen die dwingend zijn voorgeschreven. De regeling zoekt een evenwicht tussen het bieden van procedurele waarborgen voor een behoorlijke klachtbehandeling en het voorkomen van nodeloze formalisering of bureaucratisering. Een voorbeeld van het laatste is artikel 9:5 Awb dat bepaalt dat de verplichting tot het verder toepassen van de klachtregeling vervalt zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dit geeft uitdrukking aan de gedachte dat via een zorgvuldige klachtbehandeling conflicten vaak juist op een soepele en niet-juridische wijze kunnen worden opgelost.

De Awb-klachtenregeling laat onverlet dat de intern-organisatorische uitwerking hiervan binnen de Omgevingsdienst moet worden vastgelegd. De onderhavige regeling ziet toe op de aanwijzing van de personen binnen de Omgevingsdienst die klachten volgens de Awb-procedure gaan behandelen en afdoen alsmede op de registratie van en publicatie over klachten.

### Artikelsgewijs

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

##### *sub e klacht:*

De begripsomschrijving geeft aan dat het gaat om gedragingen jegens individuen gaat. Onder gedraging valt een klacht over zowel gedrag als procedure.

Wanneer een individu of een organisatie het bijvoorbeeld niet eens is met een bepaald beleidspunt of met een beslissing van een bestuursorgaan staan daarvoor andere wegen open. Deze regeling is evenmin van toepassing op meldingen van vraagstukken in de openbare ruimte. Tegen het nalaten (tijdig) te reageren op dergelijke meldingen kan weer wel een klacht worden gediend.

##### *Mondelinge klachten*

De Awb verplicht klagers niet hun klacht in de vorm van een klaagschrift in te dienen. Een ieder heeft het recht om ook mondeling te klagen, ook over iets dat niet hemzelf betreft, maar een ander. Alle klachten moeten behoorlijk worden

afgehandeld. De Awb laat het bestuursorgaan vrij hieraan zelf invulling te geven. Het zal duidelijk zijn dat bij de behandeling van klachten in ieder geval de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht dienen te worden genomen. Hoewel de onderhavige regeling alleen van toepassing is op klaagschriften, is het van belang voor de consistentie van de interne klachtbehandeling dat mondelinge klachten in ieder geval door dezelfde klachtbehandelaars die voor de behandeling van klaagschriften zijn aangewezen, worden behandeld. Zij behoeven daarbij niet de procedure van afdeling 9.2 van de Awb te volgen, althans voor zover dat voor een behoorlijke afhandeling van de klacht niet noodzakelijk is.

##### *sub g klachtbehandeling:*

Een klacht moet binnen zes weken worden afgedaan. Dit houdt in dat in het algemeen het navolgende strakke tijdpad aangehouden zal moeten worden:

- week 1: Ontvangstbevestiging verzenden en dossier opvragen;
- week 2: dossier en klacht analyseren en besluiten over wel/niet in behandeling nemen van de klacht;
- week 3: horen van beklagde indien van toepassing en klager indien gewenst;
- week 4: overleg met klachtencoördinator over afdoening van de klacht aan de hand van een concept-antwoordbrief;
- week 5/6: formele afronding van de klachtbehandeling.

Hoewel afdeling 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht dwingend recht bevat, is het toch mogelijk om schriftelijke klachten informeel af te handelen.

Zodra de klager aangeeft dat het bestuursorgaan naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van het klaagschrift. Ter voorkoming van discussie achteraf dient dit onder alle omstandigheden aan de klager schriftelijk te worden bevestigd.

#### Artikel 4 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator draagt zorg voor het bepaalde in artikel 9:12a Awb. Bij de publicatie van klachten wordt in ieder geval aangegeven:

- hoeveel klachten er dat jaar betrekking hadden op een organisatorische eenheid;
- hoeveel er daarvan zijn behandeld;
- de termijn waarbinnen de klachten zijn behandeld;
- de aard van de klachten;
- hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard;
- de conclusie van de Nationale ombudsman wanneer een klacht aan deze is voorgelegd.

Deze gegevens worden niet in een tot de persoon herleidbare vorm weergegeven. Publicatie over bovenstaande vindt in ieder geval plaats in het jaarverslag.

### **Artikel 5 Indienen klacht**

Soms zal een klacht niet tot een ‘volledige’ behandeling (behoeven te) komen. Conform de geest van de Algemene wet bestuursrecht is het mogelijk klachten niet nodeloos formeel te behandelen. Vanzelfsprekend behoort de klachtenbehandeling wel zorgvuldig te geschieden en mag de klager niet worden afgehouden van een behandeling volgens deze regeling.

Aan een klager wordt gevraagd de klacht schriftelijk in te dienen. Klager kan dat doen per brief, fax of e-mail. Bij gerede twijfel over de indiener van een klaagschrift kan van de klager verlangd worden deze te voorzien van een handtekening.

Indien een klager gebruik maakt van de klachtenregeling moet hij het klaagschrift voorzien van gegevens over:

- a naam, adres, telefoonnummer;
- b dagtekening;
- c een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Bij het op schrift stellen van mondelinge klachten kan de klager worden ondersteund door de klachtencoördinator.

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zelf zorg te dragen voor een vertaling.

### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

Ontvangen klaagschriften worden doorgezonden naar de klachtencoördinator. De ontvangstbevestiging wordt binnen enkele dagen verzonden door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator draagt zorg voor de juiste klachtbehandelaar.

De klachtbehandelaar geeft een afschrift van het klaagschrift aan degene die met de aangeklaagde gedraging te maken heeft.

### **Artikel 10 Horen**

De klager kan worden gehoord. Degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, moet worden gehoord.

Van het horen kan worden afgezien indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden, dan wel indien de klacht kennelijk ongegrond is. Het horen kan ook telefonisch plaatsvinden.

Functie van het horen is volgens de wetgever niet alleen het verduidelijken van de klacht, maar ook het zo mogelijk vinden van oplossing voor het conflict, dan wel het herstellen van het geschonden vertrouwen, waardoor ook de behandeling kan worden versneld.

### **Artikel 11 Verdaging van de afhandeling**

De klacht moet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld worden. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd (zie ook de toelichting bij artikel 1, sub f). Aan de klager wordt gemotiveerd gemeld waarom uitstel van de beantwoording noodzakelijk is.

### **Artikel 12 Oordeel over klacht met verwijzing naar Nationale ombudsman**

Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Tevens wordt de klager geïnformeerd over adres en mogelijkheid van inschakeling van de Nationale ombudsman, indien niet tot tevredenheid door de Omgevingsdienst is geantwoord. De taak en bevoegdheden van de ombudsman zijn bij wet geregeld en derhalve niet opgenomen in deze klachtenregeling.