

## REGELING INTERNE KLACHTBEHANDELING OMGEVINGSDIENST VELUWE IJSSEL 2015

Het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Veluwe IJssel,

gelet op:

hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

artikel 36 van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Veluwe IJssel;

de instemming van de Ondernemingsraad van de Omgevingsdienst Veluwe IJssel;

besluit vast te stellen de navolgende regeling:

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

bestuursorgaan: de voorzitter, het Algemeen Bestuur en het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst;

gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker van de Omgevingsdienst;

klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker van de Omgevingsdienst zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen;

klachtbehandelaar: degene die op grond van deze regeling belast is met de behandeling van de klacht en de besluitvorming daarover;

klachtbehandeling: onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht, 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 Algemene wet bestuursrecht;

klachtencoördinator: degene die op grond van deze regeling belast is met de coördinatie van de klachten;

klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;

Omgevingsdienst: de Omgevingsdienst Veluwe IJssel.

#### 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 Algemene wet bestuursrecht.

#### Artikel 3 Klachtencoördinator

##### Lid 1

De directeur van de Omgevingsdienst wijst de klachtencoördinator en diens plaatsvervanger aan.

##### Lid 2

De klachtencoördinator:

draagt zorg voor een adequate uitvoering van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht en deze regeling;

draagt zorg voor de bewaking van de voortgang van de klachtbehandeling;

houdt registratie bij van de bevindingen en conclusies vermeld in artikel 12 lid 1 van deze regeling;

legt jaarlijks een ontwerp-jaarverslag ter vaststelling voor aan het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst. Het verslag is openbaar en wordt ter kennisname aan het Algemeen Bestuur gebracht. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van de Omgevingsdienst;

is het aanspreekpunt voor de Nationale ombudsman en de klachtbehandelaar.

#### Artikel 4 Klachtbehandelaar

##### Lid 1

De klachtbehandelaar draagt zorg voor de beoordeling van de ontvankelijkheid, de inhoudelijke toets van de klacht en de besluitvorming daarover.

##### Lid 2

Klachten over een medewerker worden behandeld door de teamleider 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 de directeur deze behoort af te doen.

##### Lid 3

---

Klachten over een teamleider worden behandeld door de directeur.

**Lid 4**

Klachten over de directeur worden behandeld door de voorzitter.

**Lid 5**

Klachten over gedragingen van het bestuursorgaan zelf 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.

## **Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling**

### **Artikel 5 Indienen klacht**

**Lid 1**

Klachten worden zoveel mogelijk schriftelijk ingediend. Mondelinge klachten worden met behulp van de klachtencoördinator op schrift vastgelegd.

**Lid 2**

Een klacht moet worden ingediend bij het bestuursorgaan via [post@ovij.nl](mailto:post@ovij.nl) gericht aan de klachtencoördinator. De klager kan hierbij hulp inroepen van de klachtencoördinator.

**Lid 3**

De klachtencoördinator registreert de klacht met een kenmerk en archiveert de klacht.

**Lid 4**

Een schriftelijk ingediende klacht dient ondertekend te zijn en bevat tenminste de volgende gegevens: de naam en het adres van de klager; de dagtekening; een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

### **Artikel 6 Ontvangst klacht**

**Lid 1**

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.

**Lid 2**

De ontvangstbevestiging bevat informatie over de procedure en de termijn van afhandeling.

**Lid 3**

De klachtencoördinator zendt de ingekomen klacht zo spoedig mogelijk door aan de klachtbehandelaar en tegelijkertijd een kopie aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien de klacht betrekking heeft op de uitoefening van bevoegdheden door de Omgevingsdienst in mandaat, wordt tevens een kopie verzonden aan het bevoegd gezag dat het mandaat heeft verstrekt.

**Lid 4**

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De mate van vertrouwelijkheid wordt besproken met de klager.

### **Artikel 7 Niet in behandeling nemen klacht**

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

### **Artikel 8 Informele oplossing**

Indien tijdens de procedure blijkt dat de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging van de klachtbehandelaar. Hiervan wordt een afschrift toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de klachtencoördinator en, indien de klacht betrekking heeft op de uitoefening van bevoegdheden door de Omgevingsdienst in mandaat, het bevoegd gezag dat het mandaat heeft verstrekt.

### **Artikel 9 Horen**

**Lid 1**

De klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is, of indien de klager of beklaagde afziet van dat recht.

**Lid 2**

Het horen geschiedt door de klachtbehandelaar, mogelijk vergezeld door de klachtencoördinator.

**Lid 3**

Het horen is niet openbaar en vindt plaats binnen vier weken na de datum van het in behandeling nemen van de klacht, tenzij een andere termijn wordt overeengekomen.

**Lid 4**

Zowel klager als degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, kan getuigen oproepen of meebrengen, dan wel zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Dit moet 3 werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting schriftelijk worden aangekondigd door de klager dan wel degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, aan de klachtbehandelaar. Eventuele kosten van getuigen en gemachtigden worden gedragen door de partij die deze aankondigt. Ambtenaren van de Omgevingsdienst die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.

**Lid 5**

Indien dat, naar het oordeel van de klachtbehandelaar, in het belang van het onderzoek is, worden klager, de beklagde en eventuele derden in tegenwoordigheid van elkaar gehoord.

**Lid 6**

Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtbehandelaar. Hierin wordt in ieder geval melding gemaakt van de namen van de aanwezigen met vermelding van hun hoedanigheid, de eventuele bescheiden die ter zitting worden overlegd, een samenvatting van het over en weer mondeling ingebrachte ter zitting en wat verder ter zitting is voorgevallen. Het verslag wordt bij de bevindingen van het onderzoek gevoegd.

**Lid 7**

Het verslag wordt toegezonden aan de klager, de beklagde, eventuele derden en de klachtencoördinator. Indien de klacht betrekking heeft op de uitoefening van bevoegdheden door de Omgevingsdienst in mandaat, wordt het verslag tevens verzonden aan het bevoegd gezag dat het mandaat heeft verstrekt.

**Artikel 10 Verdaging van de afhandeling**

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

**Artikel 11 Oordeel****Lid 1**

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover, alsmede de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Hiertegen staat geen bezwaar en beroep open.

**Lid 2**

Over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de daaraan verbonden conclusies en de geformuleerde reactie wordt de klachtencoördinator geraadpleegd.

**Lid 3**

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij daarover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Bij het oordeel over de klacht wordt de klager daarop gewezen onder vermelding van het adres en het telefoonnummer van de Nationale ombudsman.

**Artikel 12 Behandelingstermijn**

De termijnen van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht worden in acht genomen.

**Hoofdstuk 3 Slotbepalingen****Artikel 13 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking de dag na de bekendmaking.

**Artikel 14 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als: 'Regeling interne klachtbehandeling Omgevingsdienst Veluwe IJssel 2015'.

*Aldus besloten in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 29 juni 2015.*

*J.J.W Strebus, O.G. Prinsen,  
Secretaris Voorzitter*