

## REGELING VOOR DE INTERNE KLACHTBEHANDELING (Awb)

Het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst de Vallei, het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst de Vallei en de Voorzitter van de Omgevingsdienst de Vallei, elk voorzover het zijn bevoegdheid betreft;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb  
gelet op het bepaalde in artikel 36 van de gemeenschappelijke regeling OddV  
gelet op de instemming van de Ondernemingsraad van de OddV bij besluit van 30 november 2016

Besluit:

vast te stellen de regeling voor de interne klachtbehandeling (Awb)

### Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. Klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over het doen of laten van bestuursorganen van de gemeenschappelijke regeling en onder verantwoordelijkheid van deze bestuursorganen werkzame personen, in de uitoefening van hun functie daaronder niet begrepen klachten van medewerkers OddV over medewerkers OddV. Van klachten worden meldingen onderscheiden. Als melding wordt beschouwd het signaleren van feitelijke onvolkomenheden of misstanden zonder dat daarbij sprake is van een uiting van ongenoegen door de melder over een bepaalde gedraging.
- b. Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht of een verzoek tot onderzoek van een klacht indient of diens gemachtigde.
- c. Bestuursorgaan:
  - de Voorzitter, ofwel
  - het Dagelijks Bestuur, ofwel
  - het Algemeen Bestuur.
- d. Gedraging: het in bepaalde gelegenheden jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door respectievelijk: een bestuursorgaan, de voorzitter of lid van een bestuursorgaan of een ambtenaar, in de uitoefening van zijn/haar functie. Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan waarbij hij in dienst is.
- e. Klachtencoördinator: de door het Algemeen, Dagelijks Bestuur of de Voorzitter van de OddV gemachtigde ambtenaar ter afhandeling van de klachten alsmede belast met de procedurele bewaking en de administratieve afwerking van een klacht.
- f. Machtigingsbesluit: het besluit behorende bij de Regeling voor de interne klachtbehandeling aangevende de bevoegdheden en machtigingen ter afhandeling van een klacht.
- g. Rechterlijke instantie: personen of colleges, bij of krachtens de wet geheel of ten dele met rechtspraak belast en te dien aanzien van het openbaar bestuur onafhankelijk, voor zover het deze rechtspraak betreft.
- h. Wettelijk geregelde administratief rechterlijke administratieve voorziening: zoals bedoeld in de Wet Nationale Ombudsman, met uitzondering van de klachtenregeling in hoofdstuk II van deze wet.

### Artikel 2 Indienen van een klacht

- a. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend. Mondelinge klachten worden door degene, die de klacht in ontvangst neemt, op schrift vastgelegd.
- b. Een klacht moet worden ingediend bij het bestuursorgaan, gericht aan de klachtencoördinator. De klager of diens gemachtigde kan hierbij de hulp inroepen van de klachtencoördinator.
- c. De ambtenaar of het lid van het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft kan alle documenten en gegevens inzien die daarmee samenhangen.
- d. De teammanager van het betrokken team neemt eerst contact op met de klager indien er onduidelijkheid is of er sprake is van een klacht.

### Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft als taak:

- a. Registratie van de klacht en beoordeling van de ontvankelijkheid.
- b. Zendt van de ingekomen klacht zo spoedig mogelijk een kopie ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
- c. Stuurt de klager uiterlijk binnen twee weken na indienen van de klacht een ontvangstbevestiging. In die ontvangstbevestiging staat vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling van de klacht verloopt.
- d. Stelt het jaarverslag als bedoeld in artikel 6 op.

e. Verricht handelingen respectievelijk neemt besluiten op basis van het machtigingsbesluit.

#### **Artikel 4 Behandeling van de klacht**

- a. Klachten worden behandeld conform het machtigingsbesluit dat vermeld is in bijlage 1 van deze regeling.
- b. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De mate van vertrouwelijkheid wordt besproken met de klager.
- c. De klager en degene over wiens gedraging is geklaagd worden gehoord. Van de hoorzittingen wordt een verslag gemaakt.
- d. 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.
- e. Degene over wiens gedraging is geklaagd ontvangt een kopie van de afdoening.

#### **Artikel 5 Termijnen**

Voor de behandeling van een klacht worden de termijnen in acht genomen zoals bedoeld in artikel 9:11 van de Awb.

#### **Artikel 6 Jaarverslag**

- a. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het Dagelijks Bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de OddV zijn behandeld.
- b. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat in behandeling is genomen, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld en de getroffen maatregelen. Persoonlijke gegevens worden niet vermeld.
- c. Het verslag wordt ter kennisname aan het Algemeen Bestuur toegezonden en gepubliceerd.

#### **Artikel 7 Externe regeling: Nationale Ombudsman**

- a. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman.
- b. Van deze mogelijkheid wordt mededeling gedaan bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.

#### **Artikel 8 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking de dag na de bekendmaking.

#### **Artikel 9 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling interne klachtbehandeling OddV 2017"

#### **Mandaat-/Machtigingsbesluit**

In dit besluit worden per orgaan of personeelslaag aangegeven wie bevoegd is de klacht af te handelen en welke onderdelen daarvan met een mandaat/machtiging aan anderen dan het bevoegde orgaan zijn afgegeven. Daarbij wordt voor elk onderdeel een opsomming gegeven. Het betreffen de onderdelen Algemeen Bestuur, Dagelijks Bestuur, Voorzitter, Directeur/secretaris, Afdelingshoofden, Stafleden en Overig personeel. Voor elk is aangegeven wie bevoegd is (eerste kolom) en in welke gevallen er mandaten en machtigingen (tweede kolom) dan wel sub-mandaten en -machtigingen (derde kolom) zijn afgegeven en dan voor welk onderdeel van de procedure.

*1. Aldus besloten in de vergadering van het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst de Vallei, 30 maart 2017:*

*de voorzitter de secretaris*

*2. Aldus besloten in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst de Vallei, 30 maart 2017*

*de voorzitter de secretaris*

*3. De voorzitter van de Omgevingsdienst de Vallei*

*de voorzitter de secretaris*

## Bijlage 1 Mandaat/Machtigingsbesluit Regeling interne klachtbehandeling OddV 2017

Wat	Bevoegd	Mandaat/Machtiging	Mandaat/Machtiging
Algemeen			
Verdagen termijn afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken (art. 9:11 lid 2 Awb)	Algemeen Bestuur Dagelijks Bestuur Voorzitter	Klachtencoördinator	
<b>Klachten over Algemeen Bestuur of lid er van niet zijnde Dagelijks Bestuur of de Voorzitter</b>			
Afhandeling klachten met een eenvoudig of administratief-procedureel karakter	Algemeen Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator
Afhandeling overige klachten	Algemeen Bestuur	Voorzitter	
Beslissing dat klager niet wordt gehoord vanwege de kennelijke ongegrondheid van de klacht Besluit tot ongegrondverklaring van de klacht vanwege kennelijke ongegrondheid Tegemoet komen aan de klacht in minnelijk overleg met klager	Algemeen Bestuur	Voorzitter	
Beslissen dat klacht niet-ontvanke-lijk is op grond van 9:4 Awb	Algemeen Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Algemeen Bestuur	Klachtencoördinator	
Optreden namens Algemeen Bestuur	Algemeen Bestuur	Voorzitter	
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze onderzoek is verzocht	Algemeen Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator
<b>Klachten over Dagelijks Bestuur of lid er van, niet zijnde de Voorzitter</b>			
Beslissing dat klager niet wordt gehoord vanwege de kennelijke ongegrondheid van de klacht Besluit tot ongegrondverklaring van de klacht vanwege kennelijke ongegrondheid Tegemoet komen aan de klacht in minnelijk overleg met klager	Dagelijks Bestuur	Voorzitter	
Beslissen dat klacht niet-ontvanke-lijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Klachtencoördinator	
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze om onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator
<b>Klachten over Voorzitter</b>			
Afhandeling klachten	Voorzitter		
Beslissen dat klacht niet-ontvanke-lijk is op grond van 9:4 Awb	Voorzitter	Klachtencoördinator	
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Voorzitter	Klachtencoördinator	
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze onderzoek is verzocht	Voorzitter	Vice-voorzitter	Klachtencoördinator
<b>Klachten over directeur</b>			
Afhandeling klachten	Algemeen Bestuur Algemeen Bestuur	Voorzitter Voorzitter	
Beslissing dat klager niet wordt gehoord vanwege de kennelijke ongegrondheid van de klacht			
Besluit tot ongegrondverklaring van de klacht vanwege kennelijke ongegrondheid Tegemoet komen aan de klacht in minnelijk overleg met klager			
Beslissen dat klacht niet-ontvanke-lijk is op grond van 9:4 Awb	Algemeen Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator

Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Algemeen Bestuur	Klachtencoördinator	
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze onderzoek is verzocht	Algemeen Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator
<b>Klachten over teammanager</b>			
Afhandeling van klachten	Dagelijks Bestuur	Directeur	
Beslissen dat klacht niet-ontvanke-lijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator
Beslissen om klacht niet in behan-deling te nemen op grond van 9:8 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator
Verrichten van voorbereidingshan-delingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator
<b>Klachten over stafleden</b>			
Afhandeling van klachten	Dagelijks Bestuur	Directeur	
Beslissen dat klacht niet-ontvanke-lijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator
Beslissen om klacht niet in behan-deling te nemen op grond van 9:8 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator
Verrichten van voorbereidingshan-delingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator
<b>Klachten overig personeel</b>			
Afhandeling van klachten	Dagelijks Bestuur	Directeur	
Beslissen dat klacht niet-ontvanke-lijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator <sup>1</sup>
Beslissen om klacht niet in behan-deling te nemen op grond van 9:8 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator <sup>1</sup>
Verrichten van voorbereidingshan-delingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator <sup>1</sup>
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Op basis van art. 9:2 Awb kan deze persoon geen klachten afhandelen indien het een klacht over de coördinator zelf betreft. In dat geval zal de directeur deze rol overnemen