

Besluit van het dagelijks bestuur van de omgevingsdienst Zuidoost-Brabant houdende regels omtrent klachten Klachtenregeling Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant

HET DAGELIJKS BESTUUR VAN DE OMGEVINGSDIENST ZUIDOOST-BRABANT;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Overwegende dat het gewenst is om de zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten van burgers en bedrijven over gedragingen van de Omgevingsdienst en zijn medewerkers te borgen;

BESLUIT

vast te stellen de:

KLACHTENREGELING voor de Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze REGELING wordt verstaan onder:

- a. klacht: uiting van onvrede overof kritiek op de wijze waarop de omgevingsdienst, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de omgevingsdienst zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen;
- b. gedraging: het handelen of nalatente handelen van een onder a. genoemd persoon;
- c. klager: degene die een klacht indient;
- d. directeur: de directeur van de Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant;
- e. afdelingshoofd: manager van een afdeling van de Omgevingsdienst;
- f. omgevingsdienst: Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant

Artikel 2: Indiening klacht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de omgevingsdienst zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen.
2. Een klacht kan mondeling of schriftelijk, digitaal of op papier, worden ingediend.

Artikel 3: Uitzonderingen

1. Klachten met betrekking tot gedragingen die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden of waartegen de klager bezwaar of beroep had kunnen instellen, worden niet behandeld.
2. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Hoofdstuk 2: Behandeling van klachten

Artikel 4 Behandelaar

1. Klachten betrekking hebbende op een medewerker van een afdeling, niet zijnde het afdelingshoofd, worden afgehandeld door het afdelingshoofd.
2. Klachten betrekking hebbende op een afdelingshoofd worden afgehandeld door de directeur.
3. Klachten betrekking hebbende op de directeur worden afgehandeld door de voorzitter en de portefeuillehouder personeel van het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant.

Artikel 5: Vertrouwelijkheid

Een ieder die bij de behandeling van klachten betrokken is, neemt daarbij de vertrouwelijkheid van de stukken in acht.

Artikel 6: Termijnen

1. De klachtbehandelaar bevestigt binnen één week de ontvangst van de klacht en informeert de klager over de wijze van behandeling en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld

2. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen ten hoogste zes weken. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 7: Hoor en wederhoor

1. De klager wordt altijd in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is, kennelijk niet-ontvankelijk is, of als de klager heeft aangegeven dat hij niet gehoord wil worden.
2. Gelijktijdig met of na het horen van de klager wordt de persoon waar de klacht betrekking op heeft in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

Artikel 8: Schriftelijke reactie

1. De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, en welke conclusies daar eventueel aan worden verbonden.
2. De klager wordt er in de in lid 1 bedoelde brief op gewezen dat hij de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman indien hij van oordeel is dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld.

Hoofdstuk 3: Registratie van klachten

Artikel 9: Klachtenoverzicht

1. De directeur stelt ieder jaar een overzicht vast, waarin per afdeling zijn vastgelegd de in het voorafgaande jaar ingediende klachten, met daarbij de wijze van afhandeling of, indien nog niet afgehandeld, de fase waarin de afhandeling zich bevindt. Ook wordt vastgelegd welke klachten aan de Nationale Ombudsman zijn voorgelegd en wat daarvan het resultaat is.

Hoofdstuk 4: Slotbepalingen

Artikel 10: Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant.

Artikel 11: Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag volgend op de dag van de vaststelling in het Dagelijks Bestuur.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur, gehouden op 1 november 2013.

Het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant.

*De secretaris,
H.C. Noppen*

*De voorzitter,
J.B. Herms*