

Klachtenreglement Omgevingsdienst IJsselland

Het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst IJsselland;
overwegende dat het wenselijk is een klachtenreglement vast te stellen;
gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 21, onder g van de Gemeenschappelijke Regeling Omgevingsdienst IJsselland;

Besluit:

vast te stellen: het Klachtenreglement Omgevingsdienst IJsselland

Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Klachten worden behandeld in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Klachten kunnen schriftelijk, langs elektronische weg of mondeling worden ingediend.
3. Het dagelijks bestuur rapporteert jaarlijks over de geregistreeerde klachten aan het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst IJsselland.

Begripsbepaling

Artikel 2

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Omgevingsdienst IJsselland;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid tegen een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 - een bestuursorgaan of een lid daarvan;
 - een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- d. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- e. directeur: de directeur van de Omgevingsdienst IJsselland;
- f. teammanager: de leidinggevende van het team waar de persoon, op wiens gedraging(en) de klacht zich richt, werkzaam is.

Klachtbehandeling

Artikel 3

1. De klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan over wiens gedraging wordt geklaagd of onder wiens verantwoordelijkheid de persoon over wie wordt geklaagd werkzaam is.
2. De klacht wordt ter behandeling doorgeleid naar de in lid 3 genoemde behandelaar.
3. De behandeling van de klacht vindt plaats door:
 - a. de teammanager, indien de klacht de gedraging betreft van een persoon, die onder de primaire verantwoordelijkheid van de teammanager werkzaam is;
 - b. de directeur, indien de klacht de gedraging betreft van een teammanager;
 - c. de voorzitter, indien de klacht de gedraging betreft van de directeur of een lid van het algemeen of het dagelijks bestuur;
 - d. het dagelijks bestuur, indien de klacht de gedraging van voorzitter in zijn hoedanigheid van zelfstandig bestuursorgaan of/ en van voorzitter van het algemeen of dagelijks bestuur betreft.

Ontvangstbevestiging

Artikel 4

De klager ontvangt binnen een week van de behandelaar van de klacht een elektronische ontvangstbevestiging, tenzij een schriftelijke ontvangstbevestiging is gevraagd of een elektronische niet verzonden kan worden. Hierbij wordt tevens informatie gegeven over het verloop van de procedure.

Buiten behandeling laten van klacht

Artikel 5

1. Een klacht kan niet in behandeling worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, in welk geval zo spoedig mogelijk daarna de klacht moet zijn ingediend;
 - b. die reeds eerder met toepassing van de wet dan wel dit klachtenreglement is behandeld;
 - c. waartegen door de klager bezwaar ingevolge de wet gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep ingevolge de wet kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan behandelt de klacht niet indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift bij het bestuursorgaan in kennis gesteld.

Uitgangspunt

Artikel 6

Tijdens het onderzoek is steeds de gedraging waarover wordt geklaagd het uitgangspunt.

Hoor en wederhoor

Artikel 7

Het horen van de klager en de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft vindt in beginsel gelijktijdig plaats. De behandelaar van de klacht kan, al dan niet op verzoek van de klager, beslissen om afzonderlijk te horen. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, kennelijk niet-ontvankelijk is of als de klager heeft aangegeven niet gehoord te willen worden.

Toezendingsstukken

Artikel 8

Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op de gedraging worden tegelijk met de uitnodiging voor het horen als bedoeld in artikel 7 in kopie aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden, zodat zij de gelegenheid hebben daarop te reageren.

Verslag en conclusie

Artikel 9

1. Degene die de klacht behandelt zorgt er voor dat een beknopt verslag van de gevoerde gesprekken wordt gemaakt.

2. Aan het verslag wordt een oordeel over de klacht toegevoegd. Dat oordeel dient deugdelijk te zijn gemotiveerd en in te gaan op alle onderdelen van de klacht.

3. In het verslag wordt vermeld waar de klager terecht kan als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

4. Indien het oordeel van de klacht daartoe aanleiding geeft worden de eventueel getroffen of te treffen maatregelen in het verslag vermeld.

5. Degene die de klacht behandelt, zendt het verslag naar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Onvoorziene gevallen

Artikel 10

Bij geschillen over de toepassing van dit reglement en in gevallen waarin deze niet voorziet beslist het bestuursorgaan.

Termijn

Artikel 11

Klachten worden binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd tenzij klager heeft ingestemd met een langere behandelingstermijn. Over de verlenging wordt de klager schriftelijk geïnformeerd.

Inwerkingtreding

Artikel 12

Dit reglement treedt in werking op de eerste dag na die van zijn bekendmaking.

Citeertitel

Artikel 13

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement Omgevingsdienst IJsselland"
Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst IJsselland in zijn vergadering van 2018.

drs.mr. B. Koelewijn
voorzitter

P.J. van Zanten, MSc
Directeur