

Regeling voor klachten tegen het bestuur en medewerkers van de Omgevingsdienst Achterhoek 2017

Het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst Achterhoek,

gelet op het bepaalde in:

- hoofdstuk 9 Awb;
- de Gemeenschappelijke Regeling Omgevingsdienst Achterhoek (ODA);
- de dienstverleningsovereenkomsten met de verschillende deelnemende partners van de Omgevingsdienst Achterhoek;

Besluiten vast te stellen de:

Regeling voor klachten tegen het bestuur en medewerkers van de Omgevingsdienst Achterhoek 2017.

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. Klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over het doen of laten van bestuursorganen van de Omgevingsdienst Achterhoek en onder verantwoordelijkheid van deze bestuursorganen werkzame personen, in de uitoefening van hun functie daaronder niet begrepen klachten van medewerkers van de ODA over medewerkers van de ODA;
- b. Melding: het signaleren van feitelijke onvolkomenheden of misstanden zonder dat daarbij sprake is van de bedoeling tot het indienen van een klacht over een bepaalde gedraging;
- c. Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht of een verzoek tot onderzoek van een klacht indient of diens gemachtigde;
- d. Bestuursorgaan:
 - de Voorzitter, ofwel
 - het Dagelijks Bestuur, ofwel
 - het Algemeen Bestuur;
- e. Gedraging: het in bepaalde gelegenheden jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door een bestuursorgaan, de voorzitter of lid van een bestuursorgaan of een ambtenaar in functie. Een gedraging van een ambtenaar, verricht in functie wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan waarbij deze in dienst is;
- f. Klachtencoördinator: de door het Algemeen, Dagelijks Bestuur respectievelijk de Voorzitter van de ODA gemachtigde ambtenaar ter afhandeling van de klachten en belast met de procedurele bewaking en de administratieve afwerking van een klacht;
- g. Machtigingsbesluit: het besluit behorende bij de 'Regeling voor klachten tegen bestuur en medewerkers van de Omgevingsdienst Achterhoek 2017' waarin de bevoegdheden en machtigingen staan opgenomen met betrekking tot de afhandeling van een klacht (Bijlage 1);
- h. 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;
- i. Wettelijk geregelde administratief rechterlijke administratieve voorziening: zoals bedoeld in de Wet Nationale Ombudsman, met uitzondering van de klachtenregeling in hoofdstuk II van deze wet;
- j. Awb: Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend. Mondelinge klachten worden door degene, die de klacht in ontvangst neemt, op schrift vastgelegd;
2. 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;
3. De ambtenaar en/of het lid van het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft kan alle documenten en gegevens inzien die daarmee samenhangen.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENCOÖRDINATOR

Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft als taak om:

- a. de klacht te registreren;
- b. de ontvankelijkheid van de klacht te beoordelen;
- c. degene over wiens gedraging is geklaagd zo spoedig mogelijk te informeren over de ingekomen klacht en een kopie van de klacht met bijbehorende stukken ter beschikking te stellen;
- d. per omgaande een ontvangstbevestiging te verzenden aan klager;
- e. binnen 10 werkdagen na datum ontvangst van de klacht aan klager te berichten of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling van de klacht verloopt;
- f. indien van toepassing: een kopie van de klacht die is geuit over de uitoefening van bevoegdheden door de ODA in mandaat te versturen naar het bevoegd gezag dat het mandaat heeft verstrekt;
- g. de voortgang te bewaken van de klachtenbehandeling;
- h. indien van toepassing: aan de bevoegde organen en aan het bevoegd gezag te rapporteren, over de klacht die is geuit over de uitoefening van bevoegdheden door de ODA in mandaat;
- i. het jaarverslag als bedoeld in artikel 6 op te stellen en te publiceren;
- j. handelingen te verrichten respectievelijk besluiten te nemen op basis van het machtigingsbesluit.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT (HOOR en WEDERHOOR)

Artikel 4 Behandeling van de klacht

1. Klachten worden behandeld door degene zoals vermeld in het machtigingsbesluit (bijlage 1 van deze regeling);
2. De behandelaar van de klacht stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord overeenkomstig artikel 9:10 van de Awb;
3. Klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden;
4. Bij het bericht over de afhandeling van de klacht wordt vermeld wanneer een verzoekschrift kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman als bedoeld in artikel 7;
5. Degene over wiens gedraging is geklaagd ontvangt een kopie van de afdoening.

Artikel 5 Termijnen

1. Voor de behandeling van een klacht worden de termijnen in acht genomen zoals bedoeld in artikel 9:11 van de Awb;
2. Als de termijn van afhandeling van de klacht wordt verdaagd, wordt hierover schriftelijk mededeling gedaan aan klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 6 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het Dagelijks Bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de ODA zijn behandeld;
2. 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;
3. Het verslag is openbaar en wordt ter kennisname aan het Algemeen Bestuur verzonden;
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor publicatie van het jaarverslag.

Artikel 7 Externe regeling: Nationale Ombudsman

1. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor klager een externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman;
2. Het verzoekschrift dient binnen een jaar na het bericht over de afhandeling van de klacht door de Nationale Ombudsman te zijn ontvangen.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 8 Inwerkingtreding

Deze regeling in werking de dag na de bekendmaking en geldt voor onbepaalde tijd.

Artikel 9 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: 'Regeling voor klachten tegen het bestuur en medewerkers van de Omgevingsdienst Achterhoek 2017'.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst Achterhoek d.d. 19 juni 2017,

De Voorzitter,

Joost van Oostrum

De secretaris

Petra van Oosterbosch

Regeling voor klachten tegen het bestuur en medewerkers van de Omgevingsdienst Achterhoek 2017

Toelichting inhoud

De regeling volgt het wettelijk systeem. Er wordt onderscheid gemaakt tussen klachten en meldingen. De regeling heeft alleen betrekking op klachten. Van belang is dat bij een melding wordt doorgevraagd of de uiting daadwerkelijk als melding kan worden opgevat of dat de uiting als klacht moet worden opgevat, in welk geval het formele traject wordt gestart. Iets kan beter te snel als klacht worden opgevat, waarbij de afhandeling serieus wordt aangepakt, dan dat een uiting wordt onderschat, waardoor nog meer onvrede kan ontstaan.

In hoofdstuk 1 worden de algemene bepalingen vermeld zoals de begripsbepalingen en het indienen van een klacht.

Hoofdstuk 2 gaat over de rol van de klachtencoördinator die naast zijn rol als de administratieve coördinator tevens een inhoudelijke rol heeft zoals uit het Machtigingsbesluit blijkt. In het voorstel wordt de stafjurist als klachtencoördinator voorgesteld. De keuze hiervoor is gemaakt vanuit haar/zijn (relatief) onafhankelijke positie. Daarnaast voldoet de betrokken functionaris aan de vereiste competenties en vaardigheden, vooral luistervaardigheid, integer handelen, analytische vermogen en besluitvaardigheid.

Hoofdstuk 3 geeft een korte omschrijving van de wijze van klachtbehandeling waarbij verwezen wordt naar het Machtigingsbesluit (zie onder).

Na het doorlopen van de klachtenafhandeling is er de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Nationale Ombudsman. De ODA heeft in de tekst van de regeling geen voorziening opgenomen van een eigen ombudsfunctie en is daarom bij wet aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Voor meer informatie over de Nationale Ombudsman wordt verwezen naar de site www.nationaleombudsman.nl. Op deze site staat ook vermeld naar welk adres het verzoekschrift kan worden verzonden. Overigens neemt de verwerking van verzendingen aan het antwoordnummer meer tijd in beslag dan verzendingen aan het postbusnummer. Dit is van belang een snelle behandeling van verzoekschrift gewenst is of als de termijn tegen het einde loopt.

Machtigingsbesluit

In dit besluit worden per orgaan of personeelslaag aangegeven wie bevoegd is de klacht af te handelen en welke onderdelen daarvan met een machtiging aan anderen dan het bevoegde orgaan zijn afgegeven. Daarbij wordt voor elk onderdeel aangegeven wat van toepassing is. Het betreffen de onderdelen Algemeen Bestuur, Dagelijks Bestuur, Voorzitter, directeur/secretaris, stafleden, afdelingshoofden en overig personeel. Voor elk is aangegeven wie bevoegd is (eerste kolom) en in welke situaties er machtigingen (tweede kolom) dan wel sub-machtigingen (derde kolom) zijn afgegeven en voor welk onderdeel van de procedure.

Machtigingsbesluit bij de 'Regeling voor klachten tegen het bestuur en medewerkers van de Omgevingsdienst Achterhoek 2017'

Wat	Bevoegd	Machtiging	Machtiging	Nadere bepalingen en voorschriften
Algemeen				
Verdagen termijn afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken of het maken van afspraken over verder uitstel (art. 9:11 lid 2 en lid 3 Awb)	Algemeen Bestuur Dagelijks Bestuur Voorzitter	Klachtencoördinator		
Klachten over Algemeen Bestuur, Dagelijks Bestuur en directeur/secretaris				
Afhandeling klachten met een eenvoudig of administratief-procedureel karakter	Algemeen Bestuur voor AB en directeur / secretaris resp. Dagelijks Bestuur	Klachtencoördinator		
Afhandeling overige klachten a. Beslissing dat klager niet wordt gehoord vanwege de kennelijke ongegrondheid van de klacht b. Besluit tot ongegrondverklaring van de klacht vanwege kennelijke ongegrondheid c. Tegemoet komen aan de klacht in minnelijk overleg met klager	Algemeen Bestuur voor AB en directeur / secretaris resp. Dagelijks Bestuur	Voorzitter		
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk is op grond van 9:4 Awb	Algemeen Bestuur voor AB en directeur / secretaris resp. Dagelijks Bestuur	Klachtencoördinator		
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Algemeen Bestuur voor AB en directeur / secretaris resp. Dagelijks Bestuur	Klachtencoördinator		
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze om een onderzoek is verzocht	Algemeen Bestuur voor AB en directeur / secretaris resp. Dagelijks Bestuur	Klachtencoördinator		

Klachten over Voorzitter				
Afhandeling klachten	Dagelijks Bestuur			
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Klachtencoördinator		
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Klachtencoördinator		
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze om een onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Klachtencoördinator		
Klachten over afdelingshoofd of stafleden				
Afhandeling van klachten	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator	
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator	
Beslissen om klacht niet in behandeling te nemen op grond van 9:8 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator	
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator	

Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze om een onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator	
--	-------------------	-----------	---------------------	--

Klachten overig personeel ¹				
Afhandeling van klachten	Dagelijks Bestuur	Afdelingshoofd	Klachtencoördinator	
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Afdelingshoofd	Klachtencoördinator	
Beslissen om klacht niet in behandeling te nemen op grond van 9:8 Awb	Dagelijks Bestuur	Afdelingshoofd	Klachtencoördinator	
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Afdelingshoofd	Klachtencoördinator	
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Afdelingshoofd	Klachtencoördinator	

1) Op basis van art. 9:2 Awb kan de klachtencoördinator geen klachten afhandelen als het een klacht over de klachtencoördinator zelf betreft. In dat geval zal de de bedrijfsadviseur de rol van klachtencoördinator overnemen.