

Externe klachtenregeling Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek 2024

Het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek in zijn vergadering van 20 november 2024 te Lelystad

Gelet op:

- Artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht;
- Artikel 10 van de Gemeenschappelijke regeling;
- Instemming van de ondernemingsraad van de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek bij besluit van 15 juli 2024, ex artikel 27 lid 1 sub j van de Wet op de Ondernemingsraden.

Besluit vast te stellen het navolgende betreffende de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten van burgers en bedrijven over gedragingen van de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek:

Externe klachtenregeling Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek 2024

HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN

Artikel 1 Wettelijke grondslag

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met hoofdstuk 9 titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Begripsbepaling

Deze regeling verstaat onder:

- a. Omgevingsdienst: het rechtspersoonlijkheid bezittend Openbaar lichaam Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek;
- b. Bestuursorgaan: De voorzitter, het Algemeen Bestuur en het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek;
- c. Directeur: De directeur van de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek;
- d. Medewerker: Eenieder die krachtens ambtelijke aanstelling of krachtens arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek, alsmede stagiaires, uitzendkrachten en andere personen die onder de taakstelling van de Omgevingsdienst werkzaamheden verrichten;
- e. Klacht: Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker van de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- f. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend tegen de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek;
- g. Klachtencoördinator: De persoon die op grond van artikel 9:14 lid 1 Algemene wet bestuursrecht door de directeur is aangewezen als klachtencoördinator en belast is met de in deze regeling omschreven taken;
- h. Nationale ombudsman: De nationale ombudsman als bedoeld in artikel 9:17 onder a van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3 Doel

1. Het betreft een regeling voor de behandeling van klachten ingediend door een natuurlijk persoon of rechtspersoon over gedragingen verricht door een bestuursorgaan of medewerker van de Omgevingsdienst.
2. Het doel van deze regeling is het vormgeven van een procedure voor de behandeling van klachten over de Omgevingsdienst, ter aanvulling op het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 4 Beslissingsbevoegdheid

1. De directeur van de Omgevingsdienst neemt namens het bestuursorgaan het besluit tot afhandeling van de klacht en draagt zorg dat de klager hiervan in kennis wordt gesteld.



2. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur neemt de voorzitter van het dagelijks bestuur het besluit tot afhandeling van de klacht en draagt zorg dat de klager hiervan in kennis wordt gesteld.

Artikel 5 Klachtencoördinator

1. Het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst wijst een klachtencoördinator en twee plaatsvervangende klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator:
 - a. draagt zorg voor een adequate uitvoering van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht en deze regeling;
 - b. bewaakt de voortgang van de klachtbehandeling;
 - c. is belast met de behandeling van en de advisering over klachten in eerste instantie;
 - d. is het aanspreekpunt voor de ombudsman;
 - e. legt een ontwerp-jaarverslag ter vaststelling voor aan het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst waar het de klachten over medewerkers betreft en aan het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst waar het klachten over de directeur of het Bestuur van de Omgevingsdienst betreft.
3. Bij de advisering over klachten vormt de door de nationale ombudsman opgestelde Behoorlijkheidswijzer het toetsingskader.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, wordt de klacht behandeld door de plaatsvervangende klachtencoördinator.

HOOFDSTUK 2. DE PROCEDURE

Artikel 6 Vereisten indienen klacht

1. Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen bij de Omgevingsdienst over de wijze waarop het bestuursorgaan of de medewerker zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem heeft gedragen.
2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Mondelinge klachten worden door de klachtencoördinator schriftelijk vastgelegd en overeenkomstig schriftelijk ingediende klachten behandeld.
3. Om als klacht te worden aangemerkt en behandeld, dient de klacht te voldoen aan de eisen zoals omschreven in artikel 9:4 lid 2 Algemene wet bestuursrecht:
 - a. Ondertekening door de klager;
 - b. Naam en adres van de klager;
 - c. Een klacht is voorzien van een dagtekening;
 - d. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. De persoon over wiens gedraging is geklaagd ontvangt een afschrift van de ingediende klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Omgevingsdienst is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die, met inachtneming van artikel 9:4 en volgende van de Algemene wet bestuursrecht, is behandeld;
 - b. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. Waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - e. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. Zolang ter zake een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie 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. De Omgevingsdienst is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is.
3. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.



Artikel 8 Beoordeling van de klacht door de directeur

1. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht deelt de directeur van de Omgevingsdienst de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft gemotiveerd schriftelijk mee:
 - a. Zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en het oordeel daarover;
 - b. Of hij naar aanleiding van het daarin vervatte oordeel en de eventueel daarin geformuleerde aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. De termijn voor de afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging van de termijn wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
4. Gelet op artikel 4, lid 2 van deze regeling wordt de schriftelijk mededeling als bedoeld in lid 1 gedaan door de voorzitter van het dagelijks bestuur, indien de klacht betrekking heeft op de directeur.

HOOFDSTUK 3. DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 9 Informele behandeling

1. De klachtencoördinator neemt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager. Hierbij wordt tevens informatie gegeven over het verloop van de procedure, met inbegrip van de in acht te nemen termijnen zoals bedoeld in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht. En gevraagd of de klager bereid is tot medewerking aan een informele behandeling.
2. Indien de klager niet bereid is mee te werken aan een informele behandeling, dan wordt overgegaan tot de formele behandeling van de klacht in eerste instantie.
3. Indien de klager wel bereid is mee te werken aan een informele behandeling, dan wordt door de klachtencoördinator een afspraak gemaakt voor een gesprek met de klager.
4. Nadat het informele gesprek heeft plaatsgevonden neemt de klachtencoördinator contact op met de klager om te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
5. Is de klacht naar het oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld, dan zal geen formele behandeling van de klacht meer plaatsvinden. Dit wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
6. Is de klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld, dan zal de formele behandeling van de klacht in eerste instantie plaatsvinden.

Artikel 10 Formele behandeling in eerste instantie

1. De klager en de persoon over wiens gedraging is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtencoördinator.
2. De hoorzittingen zijn niet openbaar.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht naar het oordeel van de klachtencoördinator kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
4. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt.
5. De klachtencoördinator stelt een advies op voor de directeur met daarin zijn oordeel over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
6. Naar aanleiding van het advies neemt de directeur een beslissing op de klacht en stelt hij de klager hiervan schriftelijk gemotiveerd in kennis. Bij de beslissing wordt vermeld dat de klager tot een jaar na verzenden van de beslissing op de klacht bij de nationale ombudsman een verzoekschrift kan indienen.
7. Indien de beslissing van de directeur afwijkt van het advies van de klachtencoördinator, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld.
8. De klachtencoördinator en degene waarover is geklaagd ontvangen van de directeur een afschrift van de beslissing op de klacht.
9. Gelet op artikel 4, lid 2 van deze regeling brengt de klachtencoördinator advies uit aan de voorzitter van het dagelijks bestuur indien de klacht betrekking heeft op de directeur en neemt de voorzitter van het dagelijks bestuur een beslissing op de klacht en doet daarvan mededeling aan de klager en de directeur.

Artikel 11 Buitengewoon opsporingsambtenaar

1. Indien een klacht over het optreden van een buitengewoon opsporingsambtenaar betrekking heeft op de uitoefening van diens bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar zendt de klachtbehandelaar overeenkomstig het bepaalde in artikel 42 van het Besluit buitengewoon



- opsporingsambtenaar terstond een afschrift van de klacht aan de aangewezen hoofdofficier van justitie en de korpschef als bedoeld in artikel 27 van de Politiewet 2012.
2. Bij de afhandeling van de klacht neemt de directeur van de omgevingsdienst het oordeel van de hoofdofficier van justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van die bevoegdheden in acht.

Artikel 12 Formele behandeling in tweede instantie

Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem een externe klachtenvoorziening open bij de nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 4. SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 Vertrouwelijkheid

1. De dossierstukken die worden ontvangen of vervaardigd, worden door de klachtencoördinator gearhiveerd en zijn alleen toegankelijk voor de personen die op grond van deze regeling daar kennis van horen te hebben.
2. Als de klager de klacht ook bij anderen dan bij de directeur of, gelet op artikel 2, lid 4 van deze regeling, de voorzitter van het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst bekend maakt kan het wenselijk zijn om vanuit de positie van de Omgevingsdienst deze partijen te informeren over het verloop of de uitkomst van de klachtbehandeling. Als daar naar het oordeel van de directeur of de voorzitter van het dagelijks bestuur daar aanleiding toe bestaat kan de directeur, alleen met instemming van de persoon over wiens gedraging is geklaagd, besluiten de door de klager betrokken partijen te informeren.

Artikel 14 Verslaglegging

1. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een rapportage op van de geregistreerde ingediende klachten. De namen en adressen van de klagers of van de personen over wiens gedraging is geklaagd worden niet in de rapportage opgenomen.
2. De klachtenrapportage wordt aangeboden aan het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur neemt de rapportage op in het jaarverslag.
3. Overeenkomstig artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht wordt de klachtenrapportage jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 15 Afwijken klachtenregeling

Onder zwaarwegende omstandigheden kan het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst besluiten om af te wijken van deze regeling.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: 'Externe klachtenregeling Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek 2024'.

Artikel 17 Bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt bekendgemaakt en treedt in werking op de dag volgend op de dag van bekendmaking.
2. De regeling 'Klachtenregeling Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek' vastgesteld op 17 december 2012 die betrekking heeft op de behandeling van externe klachten komt per dezelfde datum te vervallen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi en Vechtstreek van 20 november 2024.

Voorzitter
A.Y. Sprong
Secretaris
A.J. Klijn