

Regeling voor de interne klachtbehandeling (Awb)

Het Algemeen Bestuur, Dagelijks Bestuur en de Voorzitter van de Omgevingsdienst Regio Rivierenland, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft,

Gelet op:

- het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb;
- het bepaalde in artikel 14 lid 4 van de gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Rivierenland;
- het feit dat de Ondernemingsraad van de Omgevingsdienst Rivierenland afgezien heeft van haar recht op instemming, gezien de aard van de wijziging;

Overwegende:

- dat de Omgevingsdienst Rivierenland zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn;
- dat het wenselijk is te beschikken over een interne en externe klachtvoorziening als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- dat de verplichting daartoe eveneens voortvloeit uit artikel 37 van de Gemeenschappelijke Regeling Omgevingsdienst Rivierenland;
- dat deze verordening een aanvulling is op de regels in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluiten vast te stellen de:

REGELING VOOR DE INTERNE KLACHTBEHANDELING (Awb)

Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

- 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 werknemers ODR over werknemers ODR. 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.
- Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht of een verzoek tot onderzoek van een klacht indient of diens gemachtigde.
- Bestuursorgaan:
 - de Voorzitter, ofwel
 - het Dagelijks Bestuur, ofwel
 - het Algemeen Bestuur.
- 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 werknemer, in de uitoefening van zijn/haar functie. Een gedraging van een werknemer, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan waarbij hij in dienst is.
- Klachtencoördinator: de werknemer, genoemd in artikel 3, van hoofdstuk 2, die belast is met de coördinatie van de klachten;
- Klachtenbehandelaar: de behandelaar, genoemd in artikel 4 van hoofdstuk 3, die de klacht behandelt en op de klacht beslist;
- Mandaat- en Machtigingsbesluit: het besluit behorende bij de Regeling voor de interne klachtbehandeling aangevende de bevoegdheden en machtigingen ter afhandeling van een klacht.
- DT-lid: de algemeen directeur en de directeur Uitvoering behorende tot het Directieteam.
- Awb: de Algemene wet bestuursrecht;

Artikel 2 Indienen van een klacht

- Klachten worden zoveel mogelijk schriftelijk ingediend. Mondelinge klachten worden met behulp van de klachtencoördinator op schrift vastgelegd.

2. Een klacht moet worden ingediend bij het bestuursorgaan via ingekomenpost@ODRivierenland.nl gericht aan de klachtencoördinator. De klager of diens gemachtigde kan hierbij de hulp inroepen van de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator registreert de klacht met een kenmerk en archiveert de klacht op het netwerk in een omgeving die uitsluitend toegankelijk is voor DT-leden en de klachtencoördinator zelf.
4. De klacht wordt eerst in behandeling genomen wanneer is voldaan aan het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb. De klachtencoördinator stelt de klager zo nodig in de gelegenheid om aanvullende gegevens te verstrekken.
5. De werknemer of het lid van het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft kan alle documenten en gegevens inzien die daarmee samenhangen.

HOOFDSTUK 2 ROLVERDELING

Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft als taak:

- a. Registratie van de klacht en beoordeling van de ontvankelijkheid.
- b. Beoordeling of de klacht minnelijk kan worden afgedaan.
- c. Zendt de ingekomen klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtenbehandelaar en/of teammanager/Programmamanager Ketentoezicht en zendt tegelijkertijd een kopie ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
- d. 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.
- e. Stuurt, indien van toepassing, een kopie van de klacht die is geuit op de uitoefening van bevoegdheden door de ODR in mandaat naar het bevoegd gezag dat het mandaat heeft verstrekt.
- f. Bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling en rapporteert aan de bevoegde organen alsmede aan het bevoegd gezag, indien van toepassing, over de klacht die is geuit op de uitoefening van bevoegdheden door de ODR in mandaat.
- g. Stelt het jaarverslag als bedoeld in artikel 6 op.
- h. Treedt op als contactpersoon namens de gemeente met de Nationale Ombudsman en de klachtenbehandelaars.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar heeft als taak:

- a. Beoordeelt en behandelt de klacht inhoudelijk.
- b. Geeft uitvoering aan personele maatregelen en verbetervoorstellen.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. De behandeling van, en de beslissing op een schriftelijke klacht geschiedt volgens het mandaat- en machtigingsregister in Bijlage 2.
2. Bij afwezigheid van de klachtbehandelaar, wordt deze voor de behandeling van zijn klacht vervangen door zijn reguliere plaatsvervanger.
3. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De mate van vertrouwelijkheid wordt besproken met de klager.
4. Op basis van artikel 9:5 van de Awb kan in elk stadium van de klachtprocedure de procedure worden stopgezet als er informeel een oplossing is gevonden waarmee de klager genoegen neemt.
5. Indien de klacht op informele wijze naar tevredenheid van de klager is afgewikkeld, dan kan van een verdere behandeling worden afgezien. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan de klager. Hiervan wordt een afschrift toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. De klachtbehandelaar nodigt de klager, de beklaagde en eventuele derden uit om te worden gehoord.
7. Zo nodig worden getuigen gehoord. Werknemers van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
8. De personen die worden gehoord kunnen zich laten bijstaan door iemand van hun keuze.
9. De hoorzittingen zijn niet openbaar.
10. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
11. Indien dat, naar het oordeel van de klachtbehandelaar, in het belang van het onderzoek is, worden de klager, de beklaagde en eventuele derden in tegenwoordigheid van elkaar gehoord.

12. Van het horen wordt een verslag gemaakt, waarin in ieder geval melding wordt gemaakt van de namen van de aanwezigen met vermelding van hun hoedanigheid, de eventuele bescheiden die ter zitting worden overlegd, een samenvatting van het over en weer mondeling ingebrachte ter zitting en wat overigens tijdens de zitting is voorgevallen. Het verslag wordt toegezonden aan de klager, de beklaagde, eventuele derden en de klachtencoördinator.
13. 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. Hiertegen staat geen bezwaar en beroep open.
14. Degene over wiens gedraging is geklaagd ontvangt een kopie van de afdoening.
15. Indien van toepassing, ontvangt het bevoegd gezag een kopie van de afdoening van de klacht die is geuit op de uitoefening van bevoegdheden door de ODR in mandaat.

Artikel 6 Termijnen

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

Artikel 7 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het Dagelijks Bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de ODR 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 gebracht.
4. Het jaarverslag dient te worden gepubliceerd op de website van de ODR.

Artikel 8 Externe regeling: Nationale Ombudsman

1. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.
2. Van deze mogelijkheid wordt mededeling gedaan bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.

Artikel 9 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking de dag na de bekendmaking.
2. De "Regeling interne klachtbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland 2023" zal gelijktijdig worden ingetrokken.

Artikel 10 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als: "Regeling interne klachtbehandeling Omgevingsdienst Rivierenland 2025".

1. Aldus besloten in de vergadering van 6 oktober 2025

Het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Rivierenland

*de voorzitter,
M. Wichgers*

*de secretaris,
G.J.F.M. Vlekke*

2. Aldus besloten in de vergadering van 15 september 2025

Het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst Rivierenland

*de voorzitter,
M. Wichgers*

*de secretaris,
G.J.F.M. Vlekke*

3. Aldus besloten door de voorzitter van de Omgevingsdienst Rivierenland op 15 september 2025

de voorzitter,

M. Wichgers

TOELICHTING

Inhoud

De regeling volgt het wettelijk systeem. In hoofdstuk 1 worden de algemene bepalingen vermeld zoals de begripsbepalingen en het indienen van een klacht.

Hoofdstuk 2 gaat over de rolverdeling in het proces rondom het behandelen van klachten.

De klachtencoördinator die naast zijn rol als de administratieve coördinator tevens – daar waar wenselijk – een ondersteunende en adviserende rol kan hebben, zoals uit het Mandaat- en Machtigingsbesluit blijkt. In het voorstel wordt de organisatiejurist als klachtencoördinator voorgesteld. De keuze hiervoor is ingegeven dat deze een (relatief) onafhankelijke positie heeft. De klachtenbehandeling ligt weliswaar bij anderen, echter de klachtencoördinator kan vanwege de juridische achtergrond ondersteunen bij het proces en de advisering. Daarom is het wenselijk dat de klachtencoördinator voldoet aan bepaalde competenties en (mediation)vaardigheden waarbij gedacht kan worden aan goede luistervaardigheid, integer handelen, analytische opstelling en besluitvaardigheid.

Hoofdstuk 3 geeft een omschrijving van de wijze van klachtbehandeling en de afhandelingstermijnen, waarbij verwezen wordt naar het Mandaat- en Machtigingsbesluit (zie onder) en volgt de wettelijke regeling. Ook dient er jaarlijks een Jaarverslag te worden opgesteld over het aantal klachten, de wijze van afhandeling en de aard van de klachten. Nadrukkelijk wordt herhaald dat klachten vertrouwelijk worden behandeld.

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

Tot slot bevat de regeling bepalingen over de inwerkingtreding en de citeertitel.

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, directeur Uitvoering 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.

Bijlage 1. Mandaat- en machtigingsregister

Wat	Bevoegd	Machtiging	Machtiging	Nadere bepalingen en voorschriften
1. Algemeen				
Verdagen afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken (art. 9:11 lid 2 Awb)	Algemeen Bestuur Dagelijks Bestuur Voorzitter	Klachtencoördinator		
2. Klachten over Algemeen Bestuur of lid er van, niet zijnde Dagelijks Bestuur of de Voorzitter				
Afhandeling klachten met een eenvoudig of administratief-procedureel karakter	Algemeen Bestuur	Voorzitter		beoordeelt dit per geval
Afhandeling overige klachten	Algemeen Bestuur			
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	Voorzitter		
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk is op grond van 9:4 Awb	Algemeen Bestuur	Klachtencoördinator		
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Algemeen Bestuur	Voorzitter(met ondersteuning klachtencoördinator)		
Optreden namens Algemeen Bestuur	Algemeen Bestuur	Voorzitter		
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze om onderzoek is verzocht	Algemeen Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator	
3. Klachten over Dagelijks Bestuur of lid er van, niet zijnde de Voorzitter				
Afhandeling klachten	Dagelijks Bestuur			
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	Dagelijks Bestuur	Voorzitter		
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator	
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Voorzitter(met ondersteuning klachtencoördinator)		

Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze om onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator	
4. Klachten over Voorzitter				
Afhandeling klachten	Voorzitter			
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk 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 om onderzoek is verzocht	Voorzitter	Vice-voorzitter	Klachtencoördinator	
5. Klachten over directeur/secretaris				
Afhandeling klachten	Algemeen Bestuur	Voorzitter		
a. Beslissing dat klager niet wordt gehoord vanwege de kennelijke ongegrondheid van de klacht	Algemeen Bestuur	Voorzitter		
b. Besluit tot ongegrondverklaring van de klacht vanwege kennelijke ongegrondheid				
c. Tegemoet komen aan de klacht in minnelijk overleg met klager				
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk 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 om onderzoek is verzocht	Algemeen Bestuur	Voorzitter	Klachtencoördinator	
6. Klachten over directeur Uitvoering				
Afhandeling van klachten	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator	<i>Sub-machtiging:</i> De sub-machtiging aan de klachtencoördinator betreft uitsluitend het tegemoetkomen aan de klacht in minnelijk overleg met de klager, voor zover de minnelijke regeling geen juridische, financiële of personele consequenties van betekenis heeft
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 onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Directeur	Klachtencoördinator	
7. Klachten overig personeel				
Afhandeling van klachten	Dagelijks Bestuur	Directeur en directeur Uitvoering	Klachtencoördinator & Coördinator	<i>Sub-machtiging:</i> De sub-machtiging aan de klachtencoördinator betreft uitsluitend het tegemoetkomen aan de klacht in minnelijk overleg met de klager, voor zover de minnelijke regeling geen juridische, financiële of personele consequenties van betekenis heeft
Beslissen dat klacht niet-ontvankelijk is op grond van 9:4 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur en directeur Uitvoering	Klachtencoördinator	
Beslissen om klacht niet in behandeling te nemen op grond van 9:8 Awb	Dagelijks Bestuur	Directeur en directeur Uitvoering	Klachtencoördinator	
Verrichten van voorbereidingshandelingen en advisering met het oog op afhandeling klacht	Dagelijks Bestuur	Directeur en directeur Uitvoering	Klachtencoördinator	
Verschaffen van inlichtingen aan Nationale Ombudsman als deze om onderzoek is verzocht	Dagelijks Bestuur	Directeur en directeur Uitvoering	Klachtencoördinator	