ODMH Omgevingsdienst Midden-Holland

# BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 2128
21 oktober 2026

Officiële uitgave van de gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Midden-Holland

## Klachtenverordening 2012 voor de Omgevingsdienst Midden-Holland

ODMH Omgevingsdienst Midden-Holland

**Redactionele mededeling**
Deze klachtenverordening is vastgesteld door het algemeen bestuur op 20 juni 2012 en oorspronkelijk bekendgemaakt in het Provinciaal Blad van Zuid-Holland. De onderhavige publicatie in het Blad gemeenschappelijke regeling strekt uitsluitend tot verbetering van de toegankelijkheid van de regeling. Deze publicatie brengt geen wijziging in de rechtsgeldigheid, inhoud of inwerkingtreding van de verordening.
HET ALGEMEEN BESTUUR VAN DE OMGEVINGSDIENST MIDDEN-HOLLAND;
Gelet op artikel 40 van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Midden-Holland en 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 op schrift te stellen;
**BESLUIT**
vast te stellen de:
KLACHTENVERORDENING voor de Omgevingsdienst Midden-Holland

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

### Artikel 1: Begripsbepalingen
In deze verordening wordt verstaan onder:
a. klacht: uiting van onvrede over of 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 nalaten te handelen van een onder a. genoemd persoon;
c. klager: degene die een klacht indient;
d. directeur: de directeur van de Omgevingsdienst Midden-Holland;
e. afdelingshoofd: manager van een afdeling van de Omgevingsdienst;
f. omgevingsdienst: Omgevingsdienst Midden-Holland.

### 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 zowel mondeling als schriftelijk 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 een door de voorzitter van de Omgevingsdienst aan te wijzen partij.

### 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 verdaagd. Van de verdaging 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 directeur van de omgevingsdienst en de klachtbehandelaar stellen 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.

2. Het in het eerste lid bedoelde overzicht wordt gepubliceerd in het jaarverslag.

## Hoofdstuk 4: Slotbepalingen

### Artikel 10: Citeertitel
Deze verordening wordt aangehaald als Klachtenverordening Omgevingsdienst Midden-Holland.

### Artikel 11: Inwerkingtreding
1. Deze verordening wordt bekendgemaakt in het Provinciaal blad.
2. Deze verordening treedt in werking op de dag volgend op de dag van bekendmaking.

**Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 20 juni 2012.**
De voorzitter,
H.P.L. Cremers
De secretaris,
A. Mutter