BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 2662

4 november 2026

Officiële uitgave van de gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Noord-Holland Noord

Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noord-Holland Noord 2026

Het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord (OD NHN),

Gelet op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Gelet op het bepaalde in artikel 41 van de Gemeenschappelijke regeling OD NHN;

Gelet op de instemming van de Ondernemingsraad van de OD NHN van 30 maart 2026;

Besluiten:

Vast te stellen de Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noord-Holland Noord 2026

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
b. Bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord;
c. Beklaagde: degene op wiens gedraging of nalaten de klacht betrekking heeft;
d. Boa: buitengewoon opsporingsambtenaar, een ambtenaar met een opsporingsbevoegdheid werkzaam onder verantwoordelijkheid van het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord in domein II, Milieu, welzijn en infrastructuur;
e. Direct toezichthouder Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar: de korpschef, bedoeld in artikel 27 van de Politiewet 2012;
f. Klacht: een uiting van ongenoegen over de manier waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie tegenover een persoon of rechtspersoon heeft gedragen of nalatig is geweest;
g. Klachtbehandelaar: de gemandateerde die namens het bestuursorgaan een besluit neemt over de ingediende klacht als bedoeld in deze klachtenregeling;
h. Klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in deze klachtenregeling;
i. Klager: een natuurlijk persoon, rechtspersoon of een daaraan gelijk te stellen entiteit die een klacht indient bij het bestuursorgaan;
j. OD NHN: Omgevingsdienst Noord-Holland Noord;
k. Toezichthouder Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar: de daartoe aangewezen hoofdofficier van justitie.

Artikel 2 Uitzonderingsbepaling

Deze regeling is niet van toepassing op:

a. klachten over individuele leden van het algemeen bestuur (AB) en het dagelijks bestuur (DB);
b. klachten van medewerkers over ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, racisme en discriminatie;
c. milieuklachten ofwel overlastklachten, die veroorzaakt worden door milieubelastende activiteiten in het werkgebied van de OD NHN;
d. andere klachten waarop een bijzondere klachtenregeling van toepassing is.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. De directeur wijst een klachtencoördinator aan en een of meerdere plaatsvervangers.
2. Indien de klacht gericht is tegen een gedraging van de klachtencoördinator, neemt een vervanger diens rol bij die klacht over.
3. De klachtencoördinator:
   a. ziet erop toe dat de behandeling van een klacht plaatsvindt volgens deze regeling en de bepalingen van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
   b. ondersteunt de klager bij het omschrijven van de klacht, als dat nodig is;
   c. adviseert de bestuursorganen over de kwaliteit van de klachtafhandeling, de lerende werking van klachten en het voorkomen van klachten;
   d. bewaakt de procedurele voortgang van ingediende klachten;

e. legt een ontwerp-jaarverslag ter vaststelling voor aan het betrokken bestuursorgaan en zorgt voor de publicatie ervan;
f. is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman;
g. behandelt en voert correspondentie van uitvoerende of informatieve aard.

Hoofdstuk 2 Indiening en registratie van de klacht

Artikel 4 Indiening van de klacht

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend.
2. Indien een klager er bij het indienen van een mondelinge klacht om verzoekt zijn klacht op schrift te stellen, verwijst de klachtencoördinator de klager naar het daartoe bestemde formulier op de website en wordt de klacht conform schriftelijk ingediende klachten behandeld.

Artikel 5 Registratie

Alle klachten worden geregistreerd door het bestuursorgaan in het daarvoor bedoelde registratie- en archiefsysteem.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk.
2. De direct leidinggevende stelt de beklaagde in een gesprek op de hoogte van de klacht. De beklaagde kan in het daarvoor bedoelde registratie- en archiefsysteem kennisnemen van de inhoud van de klacht en de eventueel meegestuurde stukken.
3. Indien de klacht is gericht tegen het optreden van een boa, betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden als boa, zendt het bestuursorgaan direct een afschrift van de klacht aan de toezichthouder en de direct toezichthouder, zoals bepaald in artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar.

Artikel 7 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen:
   a. Indien niet voldaan is aan de eisen van artikel 9:4 lid 2 van de Awb mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken het verzuim te herstellen en daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
   b. Zolang daarover 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 over dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Conform het bepaalde in artikel 9:8 van de Awb is het bestuursorgaan van de OD NHN niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als de klacht betrekking heeft op een gedraging:
   a. waarover al eerder een klacht is ingediend en die overeenkomstig deze regeling is behandeld;
   b. die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klager in alle redelijkheid de klacht niet eerder heeft kunnen indienen;
   c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
   d. waartegen beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
   e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

3. De directeur kan besluiten om een klacht niet te behandelen als deze klacht of communicatie over deze klacht onheus of beledigend van toon is, of ongepast taalgebruik bevat. De klager krijgt in die situatie één keer de gelegenheid om de klacht binnen een redelijke termijn te herformuleren.
4. Het bestuursorgaan is voorts niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 8 In kennis stellen van het niet in behandeling nemen van een klacht.

1. De klachtencoördinator stelt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht onder vermelding van de redenen.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager binnen een jaar een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 3 De klachtbehandeling

Artikel 9 Klachtbehandelaar
Klachten worden behandeld door de klachtbehandelaar als genoemd in Bijlage I, die niet inhoudelijk betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht naar aard of inhoud een zodanig gewicht heeft dat een andere leidinggevende deze behoort af te doen.

Artikel 10 Informele klachtbehandeling
1. Klachten worden bij voorkeur informeel afgehandeld. Informele afhandeling van de klacht is in iedere fase van de klachtbehandeling mogelijk.
2. De klachtenbehandelaar neemt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager om, indien mogelijk, de klacht informeel en naar tevredenheid van de klager af te handelen.
3. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, is verdere klachtbehandeling niet meer nodig.
4. Als de klacht niet informeel kan worden opgelost, dan wordt deze formeel behandeld conform het bepaalde in artikel 11.

Artikel 11 Formele klachtbehandeling
1. Een schriftelijk ingediende klacht, die niet in de informele fase wordt opgelost, wordt volgens deze regeling en de bepalingen van de afdeling 9.1.2 en 9.1.3 van de Awb afgehandeld.
2. De klachtbehandeling vindt plaats met inachtneming van Bijlage I van deze regeling.

Artikel 12 Onderzoek
De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht en kan zich, desgewenst, door de klachtencoördinator laten bijstaan.

Artikel 13 Hoor en wederhoor
1. Klager en beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of indien klager of beklaagde afziet van dat recht of indien de klager niet binnen een redelijk gestelde termijn verklaart dat hij ervan gebruik wil maken.
2. Het horen geschiedt door de klachtbehandelaar, vergezeld door de klachtencoördinator.
3. In situaties waarin volstaan kan worden met het telefonisch horen van de klager geschiedt dit door de klachtbehandelaar.
4. Bij het horen kunnen klager en beklaagde zich laten bijstaan door een raadsman of een gemachtigde.
5. Het verslag van het horen van klager en beklaagde wordt bij de bevindingen van het onderzoek gevoegd.
6. Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld te reageren op de wijze waarop het horen heeft plaatsgevonden.
7. Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld het verslag van hoor en wederhoor te controleren op een juiste weergave van het gesprek en te tekenen voor gezien dan wel voor akkoord.

Artikel 14 Geheimhouding
Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij informatie krijgt die vertrouwelijk is of vertrouwelijk lijkt, moet die informatie geheimhouden. Uitzonderingen hierop zijn als de wet voorschrijft dat de informatie bekendgemaakt moet worden of als het voor het uitvoeren van de klachtenregeling nodig is om de informatie te delen.

Artikel 15 Afdoening van de klacht
1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen de wettelijke termijn van zes weken. Deze termijn kan éénmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klachtencoördinator informeert de klager en de beklaagde schriftelijk over het verlengen van de behandeltermijn. Verder uitstel is alleen mogelijk voor zover de klager daarmee instemt.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en de beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Bij de afhandeling van de klacht tegen het optreden van een boa, betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden als boa, neemt het bestuursorgaan, conform het bepaalde in artikel 42, lid 2, van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar, het oordeel van de toezichthouder over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van die bevoegdheden in acht.
4. Het bestuursorgaan vermeldt bij de schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving zoals bedoeld in lid 2, dat de klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, binnen één jaar na afhandeling van de klacht bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 16 Jaarverslag
Het bestuursorgaan publiceert de geregistreerde klachten jaarlijks geanonimiseerd. Het jaarverslag bevat informatie over het aantal en de aard van de in behandeling genomen klachten, de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld en binnen welke termijn, de leerpunten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen om de dienstverlening verder te optimaliseren.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 17 Bewaartermijn
Het klachtdossier wordt 5 jaar bewaard.

Artikel 18 Intrekking en inwerkingtreding
1. De Interne klachtenregeling RUD NHN, gepubliceerd op 15 november 2016, nr. 530, wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na die van de bekendmaking in het Blad gemeenschappelijke regeling.

Artikel 19 Citeertitel
Deze regeling kan worden aangehaald als de Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noord-Holland Noord 2026.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van de OD NHN d.d. 21 oktober 2026

De secretaris, Q.M. Foppe

De voorzitter, B.A. Tap

Bijlage I; Klachtbehandelaar

Mandaatregister afhandeling klachten interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noord-Holland Noord 2026

Omschrijving	*Mandaatgever*	*Gemandateerde tevens ondertekenings- bevoegd*
Beslissing op een;		
Klacht over medewerker	*DB*	*Teamleider, niet zijnde de teamleider van de beklaagde medewerker*
Klacht over een Boa	*DB*	*Teamleider, niet zijnde de teamleider van de beklaagde boa, in overleg met de hoofdofficier van justitie*
Klacht over een teamleider	*DB*	*Afdelingsmanager, niet zijnde de afdelingsmanager van de beklaagde teamleider*
Klacht over een afdelingsmanager	*DB*	*Directeur*
Klacht over de directeur	*DB*	*Voorzitter*
Klacht over de voorzitter	*DB*	*DB*
Klacht over het DB	*AB*	*AB*
Klacht over het AB	*AB*	*DB*