

Klachtenregeling Omgevingsdienst West-Holland

Het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst West-Holland,

gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst West-Holland van 11 april 2016,

gelet op:

- Artikel 12 lid 1 van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst West-Holland;
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- het besluit van de directeur van de Omgevingsdienst West-Holland inzake het aanwijzen van de klachtambtenaar ex artikel 9:14 Algemene wet bestuursrecht;
- de Wet nationale ombudsman;
- de instemming van de Ondernemingsraad van de Omgevingsdienst West-Holland bij besluit van 23 maart 2016,

besluit vast te stellen de volgende regeling:

KLACHTENREGELING OMGEVINGSDIENST WEST-HOLLAND

HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling hebben de volgende begrippen, zowel in enkelvoud als in meervoud, de volgende betekenis:

a. aangeklaagde:	degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
b. Awb:	de Algemene wet bestuursrecht;
c. bestuursorgaan:	de voorzitter, het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst;
d. directeur:	de directeur van de Omgevingsdienst;
e. gedraging:	een feitelijke handeling of een nalaten te handelen van een bestuursorgaan jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon;
f. klacht:	iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan van de Omgevingsdienst zich jegens de klager of een ander heeft gedragen, waaronder mede wordt verstaan de gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan;
g. klachtambtenaar:	de persoon die op grond van artikel 9:14 lid 1 Awb door de directeur is aangewezen als klachtadviesinstantie en belast is met de in deze regeling omschreven taken;
h. klager:	een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
i. Nationale ombudsman:	de Nationale ombudsman als bedoeld in artikel 9:17, onder a, van de Awb;
j. Omgevingsdienst:	de Omgevingsdienst West-Holland te Leiden.

Artikel 2. Doel

Het doel van deze regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten, ter aanvulling op het bepaalde in titel 9.1 van de Awb.

Artikel 3. Klachtambtenaar

1. Er is een klachtambtenaar die belast is met de behandeling van en de advisering over klachten in eerste instantie.
2. De klachtambtenaar is, voor wat betreft de taakuitoefening, niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan van de Omgevingsdienst en ontvangt terzake van de uitoefening van de werkzaamheden geen instructies, noch in het algemeen, noch voor een specifiek geval.
3. De klachtambtenaar is onder meer belast met de volgende taken:
 - a) het onderzoeken van de klacht en het verzamelen van alle relevante feiten die betrekking hebben op de klacht;
 - b) het horen van klager en aangeklaagde;

- c) het opstellen van een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies aan de directeur en eventuele aanbevelingen. Hij zendt het rapport van bevindingen ter afhandeling aan de directeur.

Artikel 4. Beslissingsbevoegdheid

De directeur van de Omgevingsdienst neemt namens het bestuursorgaan van de Omgevingsdienst waartegen de klacht zich richt het besluit tot afhandeling van de klacht en stelt de klager hiervan in kennis.

HOOFDSTUK 2. DE PROCEDURE

Artikel 5. Fasering van de klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

A. Informele bemiddeling:

Indien iemand zich mondeling of schriftelijk met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt door dat bestuursorgaan getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Indien de klager daar prijs op stelt, wordt geprobeerd om middels een (telefoon)gesprek de klacht op een informele wijze af te handelen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de wijze van informele bemiddeling, alsnog de formele behandeling van de klacht door te zetten.

B. Formele behandeling in eerste instantie:

Een klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en met inachtneming van de bepalingen in deze regeling.

C. Formele behandeling in tweede instantie:

Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht door de Nationale ombudsman na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.

Artikel 6. De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk, per brief of per e-mail, worden ingediend. Mondelinge klachten worden door de klachtambtenaar op schrift vastgelegd en als klaagschrift conform schriftelijk ingediende klachten behandeld.
2. De klacht per brief dient gericht te worden aan: Omgevingsdienst West-Holland, ter attentie van de directeur, postbus 159, 2300 AD Leiden.
De klacht per e-mail dient gericht te worden aan: info@odwh.nl.
3. Een schriftelijk ingediende klacht (hierna: "het klaagschrift") wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
5. Het klaagschrift wordt ter behandeling in handen gesteld van de klachtambtenaar.
6. De klacht wordt pas in behandeling genomen door de klachtambtenaar wanneer is voldaan aan het bepaalde in lid 3 van dit artikel. De klachtambtenaar stelt de klager zo nodig in de gelegenheid om aanvullende gegevens te verstrekken.

Artikel 7. Ontvangstbevestiging van de klacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 9:6 Awb, wordt de ontvangst van een klacht uiterlijk binnen twee weken na ontvangst door de klachtambtenaar schriftelijk aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de procedure en de termijn van afhandeling.
2. Aan de aangeklaagde en diens leidinggevende wordt een kopie van de klacht toegezonden.

Artikel 8. Buiten behandeling laten van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. de klacht anoniem is;
 - b. direct tot tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen;

- c. de klacht later dan een jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd is ingediend;
 - d. reeds eerder over de gedraging een klacht is ingediend, die is behandeld;
 - e. tegen de gedraging bezwaar had kunnen worden gemaakt;
 - f. tegen de gedraging beroep had kunnen worden ingesteld;
 - g. de gedraging is onderworpen aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter, dan wel onderworpen is geweest;
 - h. terzake van de gedraging een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - i. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bericht.

Artikel 9. De afhandelingstermijn

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

HOOFDSTUK 3. DE INFORMELE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 10. Informele bemiddeling

1. Na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht zoekt de klachtambtenaar contact met de klager met de vraag of deze bereid is tot medewerking aan informele bemiddeling.
2. Indien de klager niet bereid is mee te werken aan informele bemiddeling, dan wordt overgegaan tot de formele behandeling van de klacht in eerste instantie.
3. Indien de klager wel bereid is mee te werken aan informele bemiddeling, dan wordt door de klachtambtenaar een afspraak gemaakt voor een gesprek van de klager met de aangeklaagde.
4. Van het informele gesprek wordt een kort verslag gemaakt.
5. Nadat het informele gesprek heeft plaatsgevonden neemt de klachtambtenaar contact op met de klager om te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
6. 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 klachtambtenaar schriftelijk aan de klager bevestigd.
7. Is de klacht naar oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld, dan zal de formele behandeling van de klacht in eerste instantie plaatsvinden.

HOOFDSTUK 4. DE FORMELE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 11. Formele behandeling in eerste instantie

1. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtambtenaar.
2. De hoorzittingen zijn niet openbaar.
3. 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 te worden gehoord.
4. Van het horen wordt door de klachtambtenaar een verslag gemaakt.
5. De klachtambtenaar stelt een advies op voor de directeur met daarin zijn oordeel over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
6. De klachtambtenaar zendt het verslag van de hoorzitting, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directeur.
7. 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 op de klacht wordt aan de klager het advies van de klachtambtenaar meegestuurd.
8. Indien de beslissing van het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de klachtambtenaar, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld.

9. De klachtambtenaar en de aangeklaagde ontvangen van de directeur een afschrift van de beslissing op de klacht.

Artikel 12. Formele behandeling in tweede instantie

1. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de Nationale ombudsman te Den Haag.
2. Van deze mogelijkheid wordt mededeling gedaan bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 11 lid 7 van deze regeling.

HOOFDSTUK 5. SLOTBEPALINGEN

Artikel 13. Buitengewoon opsporingsambtenaar

Indien de aangeklaagde een buitengewoon opsporingsambtenaar is en de klacht betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar:

- a. wordt terstond een afschrift van de klacht aan de hoofdofficier van justitie en de korpschef van de politie toegezonden, en
- b. wordt bij de afhandeling van de klacht het oordeel van de officier van justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de opsporingsbevoegdheden in acht genomen.

Artikel 14. Verslaglegging

1. De jaarlijkse publicatie van geregistreerde klachten vindt plaats door toevoeging ervan aan de ontwerpjaarstukken of aan het sociaal jaarverslag van de Omgevingsdienst.
2. De publicatie als bedoeld in het eerste lid bevat ten minste informatie over het aantal en de aard van de schriftelijk binnengekomen klachten die in behandeling zijn genomen en een weergave van de wijze waarop de klachten zijn behandeld.
Indien aan de orde wordt tevens verslag gedaan van de klachten die zijn behandeld door de Nationale Ombudsman en betrekking hebben op de Omgevingsdienst.

Artikel 15. Nadere regels

Het dagelijks bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze regeling.

Artikel 16. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Omgevingsdienst West-Holland.

Artikel 17. Bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt bekendgemaakt in het provinciaal blad van de provincie Zuid-Holland.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag volgend op de dag van bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst West-Holland van 9 mei 2016.

De voorzitter, F. de Wit

De secretaris, D.W.M. Eskes