

Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2019

Besluit van het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied van 16 oktober 2019 tot vaststelling van de Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2019

Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** persoon die ten tijde van een door hem verrichte gedraging waarover een klacht is ingediend werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied.
- b. **Awb:** Algemene wet bestuursrecht.
- c. **Bestuursorgaan:** de voorzitter, het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst.
- d. **Gedraging:** het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker.
- e. **Klacht:** iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied zich jegens de klager of een ander heeft gedragen. De gedraging van een functionaris, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied.
- f. **Klachtbehandelaar:** diegene die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht en de besluitvorming daarover.
- g. **Klachtbehandeling:** onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 van de Awb, waarbij de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, van de Awb.
- h. **Klachtencoördinator:** de functionaris werkzaam bij de Omgevingsdienst die de opname en afhandeling van de klacht coördineert.
- i. **Klager:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.
- j. **Organisatorische eenheid:** de organisatieonderdelen van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied.

Artikel 2 Doel

Het doel van deze regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator:

- a. draagt zorg voor een adequate uitvoering van hoofdstuk 9 Awb en deze regeling;
- b. draagt zorg voor een inhoudelijke toets en de bewaking van de voortgang van de klachtbehandeling;
- c. houdt registratie bij van de bevindingen en conclusies vermeld in artikel 12, lid 1;
- d. legt een ontwerp-jaarverslag ter vaststelling voor aan het betrokken bestuursorgaan;
- e. is het aanspreekpunt voor de Nationale ombudsman;
- f. behandelt en voert correspondentie van uitvoerende en/of informatieve aard.

Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling

Artikel 4 Indienen klacht

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan waaraan de gedraging, waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.
2. Een klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend.
3. Indien een klager bij het indienen van een mondelinge klacht daarom verzoekt, wordt de mondelinge klacht op schrift gesteld en als klaagschrift conform schriftelijk ingediende klachten behandeld.
4. Het op schrift stellen van de klacht geschiedt in het geval als bedoeld in het tweede lid van dit artikel door de klachtencoördinator.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een onbevoegd bestuursorgaan, wordt deze zo spoedig mogelijk doorgezonden naar het bevoegde orgaan, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de afzender.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk.
2. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de procedure en termijn van afhandeling.

Artikel 6 Klachtbehandelaar

1. Klachten worden behandeld door de klachtbehandelaar, te weten de eerst hogere leidinggevende, 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.
2. Klachten over een directeur worden behandeld door de algemeen directeur.
3. Klachten over de algemeen directeur worden behandeld door de voorzitter .
4. Klachten over gedragingen van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan worden behandeld door
 - het Algemeen Bestuur, indien het een gedraging betreft van (een lid van) het Dagelijks Bestuur of van de voorzitter;
 - het Dagelijks Bestuur, indien het een gedraging betreft van (een lid van) het Algemeen Bestuur.

Artikel 7 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. niet voldaan is aan de eisen van artikel 9:4, lid 2 Awb mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken het verzuim te herstellen en daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
 - b. een eerdere klacht over dezelfde gedraging al conform deze regeling is behandeld;
 - c. de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. de klacht een gedraging betreft waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
 - f. zolang ter zake daarvan 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

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

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen. De klachtencoördinator houdt daarvan registratie bij.

Artikel 9 Horen

1. Klager en beklagde wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of indien klager of beklagde 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, mogelijk 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 beklagde zich laten bijstaan door een raadsman of een gemachtigde.
5. Het verslag van het horen van klager en beklagde wordt bij de bevindingen van het onderzoek gevoegd.
6. Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld te reageren op de wijze waarop het horen heeft plaatsgevonden.
7. Klager en beklagde 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 10 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot

geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 11 Verdaging van de afhandeling

Een afschrift van een verdagingsbericht, als bedoeld in artikel 9:11, tweede lid van de Awb wordt gezonden door de klachtencoördinator. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt.

Artikel 12 Oordeel over klacht met verwijzing naar Nationale ombudsman

1. Over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de daaraan verbonden conclusies en de geformuleerde reactie wordt de klachtencoördinator geraadpleegd.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.
3. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij daarover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Bij de bevindingen van het onderzoek naar de klacht wordt de klager daarop gewezen onder vermelding van het adres en het telefoonnummer van de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 13 Bewaartermijn

Het klachtdossier wordt maximaal 5 jaar bewaard, uitgezonderd het klachtdossier waarvan het geschil betrekking heeft op een te bewaren zaak. In het laatste geval wordt het klachtdossier net zo lang bewaard als de gerelateerde zaak.

Artikel 14 Inwerkingtreding en bekendmaking

Deze regeling treedt in werking de dag na bekendmaking in het Publicatieblad van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied. De Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (OD NZKG) 2013 van 26 juni 2013 wordt hierbij ingetrokken.

Artikel 15 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2019.

Zaandam, 16 oktober 2019

Het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied
de secretaris de voorzitter
Mevrouw drs. E.M.J. Meijers mevrouw M.H.F. Schuurmans-Wijdeven