

## Klachtenregeling Omgevingsdienst Twente 2019

Het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Twente;

gelet op:

- Artikel 19 van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Twente 2019;
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- het besluit van de directeur van de Omgevingsdienst Twente inzake het aanwijzen van de klachtencoördinator ex artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht;
- de Wet nationale ombudsman;
- de instemming van de ondernemingsraad van de Omgevingsdienst Twente bij besluit van 13 februari 2020 ex artikel 27, eerste lid, sub j van de Wet op de Ondernemingsraden.

Besluit vast te stellen het navolgende betreffende de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten van burgers en bedrijven over gedragingen van de Omgevingsdienst Twente:

Klachtenregeling Omgevingsdienst Twente 2019

### HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN

#### Artikel 1 Wettelijke grondslag

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet nationale ombudsman.

#### Artikel 2 Begripsomschrijvingen

1. Deze regeling verstaat onder:

- a) omgevingsdienst: de rechtspersoonlijkheid bezittend Openbaar Lichaam Omgevingsdienst Twente;
- b) bestuursorgaan: de voorzitter, het algemeen bestuur en het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Twente;
- c) directeur: de directeur van de Omgevingsdienst Twente;
- d) medewerker: eenieder die krachtens ambtelijke aanstelling of na januari 2020 krachtens arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de omgevingsdienst, alsmede stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die onder de taakstelling van de omgevingsdienst werkzaamheden verrichten;
- e) klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de Omgevingsdienst Twente zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- f) gedraging: elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een ambtenaar;
- g) klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- h) klaagschrift: een mondeling of schriftelijk ingediende klacht;
- i) klachtencoördinator: de persoon die op grond van artikel 9:14 lid 1 Awb door de directeur is aangewezen als klachtencoördinator en belast is met de in deze regeling omschreven taken.

OO Twente  
Haven Zuidzijde 30  
7607 EW Almelo  
Postbus 499  
7600 AL Almelo

KVK 71301241  
BTW NL858579509B01  
IBAN NL48 BNGH 028 5175 416  
BIC BNGHNL2G



- j) bemiddeling: een methode om in goed overleg en in overeenstemming de klacht op te lossen;
- k) Nationale Ombudsman: de Nationale ombudsman als bedoeld in artikel 9:17, onder a, van de Awb.

### **Artikel 3 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 4 Beslissingsbevoegdheid**

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

### **Artikel 5 Klachtencoördinator**

1. De directeur van de Omgevingsdienst Twente wijst een klachtencoördinator en een plaatsvervangende klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator (ex. Artikel 9.14 Awb) is belast met de behandeling van en de advisering over klachten in eerste instantie.
3. Bij de advisering over klachten vormt de door de Nationale Ombudsman opgestelde Behoorlijkheidswijzer het toetsingskader.
4. De klachtencoördinator 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, bijgevoegd het advies en eventuele aanbevelingen gericht aan de directeur.

## **HOOFDSTUK 2. DE PROCEDURE**

### **Artikel 6 Vereisten indienen klacht**

1. Eenieder heeft het recht een klacht in te dienen bij de omgevingsdienst over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.
  2. Een klacht kan zowel mondeling of schriftelijk worden ingediend. Mondelings klachten worden door de klachtencoördinator schriftelijk vastgelegd en overeenkomstig schriftelijk ingediende klachten behandeld.
  3. De klacht dient gericht te worden aan: Omgevingsdienst Twente, Haven Zuidzijde 30, 7607 EW te Almelo. De klacht per e-mail dient verstuurd te worden aan [info@odtwente.nl](mailto:info@odtwente.nl).
  4. Om als klaagschrift aangemerkt en behandeld te worden dient een klacht te voldoen aan de eisen zoals omschreven in artikel 9.4.2 Awb:
    - a) ondertekening door de klager;
    - b) naam en adres van de klager;
    - c) klaagschrift is voorzien van een dagtekening;
    - d) een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt.
1. Bij de klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
  2. De klacht wordt ter behandeling in handen gesteld van de klachtencoördinator.

### **Artikel 7 Ontvankelijkheidscriteria**

1. Een klachtencoördinator kan besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht als zich omstandigheden voordoen, zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb.

2. In aanvulling op het bepaalde in artikel 9:6 Awb, wordt de ontvangst van een klacht uiterlijk binnen zeven werkdagen na ontvangst door de klachtencoördinator, door deze schriftelijk aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de procedure en de termijn van afhandeling.
3. Aan de aangeklaagde en diens leidinggevende wordt een kopie van de klacht, alsmede de van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
4. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 8 Fasering van de klachtbehandeling**

1. De klachtencoördinator bevestigt binnen zeven werkdagen na ontvangst schriftelijk een bericht van ontvangst. Hierbij wordt tevens informatie gegeven over het verloop van de procedure, met inbegrip van de in acht te nemen termijnen zoals bedoeld in artikel 9:11 van de Awb.
  - a) Informele bemiddeling  
Indien iemand zich met een klacht tot de omgevingsdienst wendt, wordt door de aangewezen klachtencoördinator getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen, tenzij de klacht niet ontvankelijk is. 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  
Als klager afziet van de mogelijkheid van informele bemiddeling dan dient de klager een klaagschrift in te dienen dat voldoet aan de in de wet gestelde eisen, als bedoeld in artikel 9.4.2. Awb alsmede toegelicht in artikel 6 van de klachtenregeling. Deze klacht wordt dan vervolgens behandeld zoals bepaald in art 9.5 t/m 9.16 van de Awb en deze klachtenregeling. Wordt, ondanks een verzoek daartoe, niet voldaan aan de gestelde eisen dan zal geteeld op artikel 9.2. van de Awb, de klachtencoördinator zelf invulling geven aan een behoorlijke behandeling van de klacht. Art 9.5 tot/met 9.16 van de Awb en deze klachtenregeling zijn daarbij niet van toepassing. De te volgen procedure zal zoveel mogelijk vergelijkbaar zijn met de procedure zoals die gevolgd wordt bij een klaagschrift.
  - 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.
2. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen wordt de verdere behandeling van de klacht gestaakt, klager ontvangt daarvan bericht.
3. De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

#### **Artikel 9 Beoordeling van de klacht door de directeur**

1. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht deelt de directeur van de Omgevingsdienst Twente de klager en degene over wie is geklaagd gemotiveerd schriftelijk mee:
  - a) zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover;
  - b) of hij naar aanleiding van het daarin vervatte oordeel c.q. de daarin geformuleerde aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### **HOOFDSTUK 3. DE BEHANDELING VAN KLACHTEN**

#### **Artikel 10 Informele bemiddeling**

1. Na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht zoekt de klachtencoördinator 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 klachtencoördinator 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 klachtencoördinator 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 klachtencoördinator 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.

#### **Artikel 11 Formele behandeling in eerste instantie**

1. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtencoördinator.
2. De hoorzittingen zijn niet openbaar.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht naar het oordeel van de klachtencoördinator 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 klachtencoördinator een verslag gemaakt. Het verslag wordt ter kennisneming gezonden aan de gesprekspartners alsmede aan de directeur van de Omgevingsdienst Twente.
5. De klachtencoördinator stelt een advies op voor de directeur met daarin zijn oordeel over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
6. 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 klachtencoördinator meegestuurd en wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen conform artikel 9:24 juncto 9:28 Awb .
7. Indien de beslissing van het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de klachtencoördinator, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld.
8. De klachtencoördinator en de aangeklaagde ontvangen van het bestuursorgaan 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.
2. Van deze mogelijkheid wordt mededeling gedaan bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 11 lid 7 van deze regeling.

### **HOOFDSTUK 4. SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 13 Buitengewoon opsporingsambtenaar**

1. 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 Vertrouwelijkheid**

1. De dossierstukken die worden ontvangen of vervaardigd, worden door de klachtencoördinator gearchiveerd en zijn alleen toegankelijk voor de personen die op grond van de wet of deze regeling daar kennis van horen te hebben.
2. Wanneer tijdens de klachtbehandeling, naar het oordeel van de klachtencoördinator, de directeur en/of het afdelingshoofd, feiten of omstandigheden bekend worden die mogelijk aanleiding geven tot rechtspositionele besluiten jegens medewerkers dan wordt daarvan melding gedaan aan de HRM adviseur van de Omgevingsdienst Twente. De HRM adviseur brengt vervolgens over dit aspect een advies uit aan de directeur.
3. Als de klager de klacht ook bij anderen dan bij de directeur van de Omgevingsdienst Twente bekend maakt kan het wenselijk zijn om vanuit de positie van de Omgevingsdienst Twente of de aangeklaagde(n) deze partijen te informeren over het verloop of de uitkomst van de klachtbehandeling.
4. Als daar naar het oordeel van de directeur aanleiding toe bestaat kan de directeur, alleen met instemming van de beklagde(n), besluiten de door de klager betrokken partijen te informeren.

#### **Artikel 15 Verslaglegging**

1. De jaarlijkse publicatie van geregistreerde klachten vindt plaats door toevoeging ervan aan de ontwerpjaarstukken of aan het sociaal jaarverslag van de Omgevingsdienst Twente.
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.
3. Indien aan de orde wordt tevens verslag gedaan van de klachten die zijn behandeld door de Nationale Ombudsman en betrekking hebben op de Omgevingsdienst Twente.

#### **Artikel 16 Nadere regels**

Het Dagelijks Bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze regeling.

#### **Artikel 17 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenregeling Omgevingsdienst Twente 2019".

#### **Artikel 18 Bekendmaking en inwerkingtreding**

1. Deze regeling wordt bekendgemaakt.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag volgend op de dag van bekendmaking.
3. Eerdere regelingen die een interne procedure voor de behandeling van klachten, ter aanvulling op het bepaalde in titel 9.1 Awb boden komen per diezelfde datum te vervallen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Twente van 6 maart 2020.

De voorzitter,

H.A.M. Nauta – van Moorsel

De secretaris,

J.J.W. Birebus