

## **Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN**

Het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst de Vallei, het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst de Vallei en de Voorzitter van de Omgevingsdienst de Vallei, elk voorzover het zijn bevoegdheid betreft;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb

gelet op het bepaalde in artikel 36 van de gemeenschappelijke regeling OddV besluit vast te stellen de:

### **REGELING VOOR DE INTERNE KLACHTBEHANDELING (Awb)**

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

- a. Klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over het doen of laten van bestuursorganen van de gemeenschappelijke regeling en onder verantwoordelijkheid van deze bestuursorganen werkzame personen, in de uitoefening van hun functie daaronder niet begrepen klachten van medewerkers OddV over medewerkers OddV. Van klachten worden meldingen onderscheiden. Als melding wordt beschouwd het signaleren van feitelijke onvolkomenheden of misstanden zonder dat daarbij sprake is van een uiting van ongenoegen door de melder over een bepaalde gedraging.
- b. Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht of een verzoek tot onderzoek van een klacht indient of diens gemachtigde.
- c. Bestuursorgaan:
  - de Voorzitter, ofwel
  - het Dagelijks Bestuur, ofwel
  - het Algemeen Bestuur.
- d. Gedraging: het in bepaalde gelegenheden jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door respectievelijk: een bestuursorgaan, de voorzitter of lid van een bestuursorgaan of een ambtenaar, in de uitoefening van zijn/haar functie. Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan waarbij hij in dienst is.
- e. Klachtencoördinator: de door het Algemeen, Dagelijks Bestuur of de Voorzitter van de OddV gemachtigde ambtenaar ter afhandeling van de klachten alsmede belast met de procedurele bewaking en de administratieve afwerking van een klacht.
- f. Machtigingsbesluit: het besluit behorende bij de Regeling voor de interne klachtbehandeling aangevende de bevoegdheden en machtigingen ter afhandeling van een klacht.
- g. Rechterlijke instantie: personen of colleges, bij of krachtens de wet geheel of ten dele met rechtspraak belast en te dien aanzien van het openbaar bestuur onafhankelijk, voor zover het deze rechtspraak betreft.
- h. Wettelijk geregelde administratief rechterlijke administratieve voorziening: zoals bedoeld in de Wet Nationale Ombudsman, met uitzondering van de klachtenregeling in hoofdstuk II van deze wet.

#### **Artikel 2 Indienen van een klacht**

- a. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend. Mondelinge klachten worden door degene, die de klacht in ontvangst neemt, op schrift vastgelegd.
- b. Een klacht moet worden ingediend bij het bestuursorgaan, gericht aan de klachtencoördinator. De klager of diens gemachtigde kan hierbij de hulp inroepen van de klachtencoördinator.
- c. De ambtenaar of het lid van het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft kan alle documenten en gegevens inzien die daarmee samenhangen.
- d. De teammanager van het betrokken team neemt eerst contact op met de klager indien er onduidelijkheid is of er sprake is van een klacht.

## **HOOFDSTUK 2 KLACHTENCOÖRDINATOR**

### **Artikel 3 Klachtencoördinator**

De klachtencoördinator heeft als taak:

- a. Registratie van de klacht en beoordeling van de ontvankelijkheid.
- b. Zendt van de ingekomen klacht zo spoedig mogelijk een kopie ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
- c. Stuurt de klager uiterlijk binnen twee weken na indienen van de klacht een ontvangstbevestiging. In die ontvangstbevestiging staat vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling van de klacht verloopt.
- d. Stelt het jaarverslag als bedoeld in artikel 6 op.
- e. Verricht handelingen respectievelijk neemt besluiten op basis van het machtigingsbesluit.

## **HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT**

### **Artikel 4 Behandeling van de klacht**

- a. Klachten worden behandeld conform het machtigingsbesluit dat vermeld is in bijlage 1 van deze regeling.
- b. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De mate van vertrouwelijkheid wordt besproken met de klager.
- c. De klager en degene over wiens gedraging is geklaagd worden gehoord. Van de hoorzittingen wordt een verslag gemaakt.
- d. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
- e. Degene over wiens gedraging is geklaagd ontvangt een kopie van de afdoening.

### **Artikel 5 Termijnen**

Voor de behandeling van een klacht worden de termijnen in acht genomen zoals bedoeld in artikel 9:11 van de Awb.

### **Artikel 6 Jaarverslag**

- a. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het Dagelijks Bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de OddV zijn behandeld.
- b. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat in behandeling is genomen, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld en de getroffen maatregelen. Persoonlijke gegevens worden niet vermeld.
- c. Het verslag wordt ter kennisname aan het Algemeen Bestuur toegezonden en gepubliceerd.

### **Artikel 7 Externe regeling: Nationale Ombudsman**

- a. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman.
- b. Van deze mogelijkheid wordt mededeling gedaan bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.

### **Artikel 8 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking de dag na de bekendmaking.

**Artikel 9 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling interne klachtbehandeling OddV 2017".

1. Aldus besloten in de vergadering van het Algemeen Bestuur van de Omgevingsdienst de Vallei, 30 maart 2017: