

## Klachtenregeling ODBN 2019

Het dagelijks bestuur van de omgevingsdienst Brabant Noord;

gelet op het bepaalde in artikel 160 van de Gemeentewet;  
gelet op de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Brabant Noord;  
gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;  
gelet op de instemming van de OR;

besluit vast te stellen de navolgende 'Klachtenregeling ODBN 2019'.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. In deze regeling wordt verstaan onder:
- b. de wet: Algemene wet bestuursrecht;
- c. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur of de voorzitter van de gemeenschappelijke regeling ODBN;
- d. medewerker: degene die onder verantwoordelijkheid van de ODBN werkzaam is;
- e. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de ODBN, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Van klachten worden meldingen onderscheiden.
- f. melding; het signaleren van feitelijke onvolkomenheden of misstanden zonder dat daarbij sprake is van een uiting van ongenoegen door de melder over een bepaalde gedraging;
- g. klager: degene als bedoeld in artikel 9:1, lid 1, van de wet of diens gemachtigde;
- h. beklagde: het bestuursorgaan of de onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de ODBN werkzame persoon ten aanzien van wiens gedraging klager een klacht indient;
- i. klachtencoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
- j. klachtbehandelaar: de persoon als bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- k. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag.

#### Artikel 2. Fasering klachtenbehandeling – drie fasen

##### 1. *Informeel bemiddeling*

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de ODBN wendt, wordt door de betrokken medewerker, in afstemming met zijn direct leidinggevende, getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling alsnog schriftelijk een klacht in te dienen.

##### 2. *Formele behandeling in eerste instantie*

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen

van deze regeling. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

3. *Formele behandeling in tweede instantie*

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

### Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Door of namens het dagelijks bestuur wordt een klachtencoördinator aangewezen. De klachtencoördinator is belast met het ontvangen en beoordelen van alle ingediende klachten in het kader van de wet, het bewaken van de klachtenprocedure als bedoeld in afdeling 9.1.2 van de wet en het uitvoeren van secretariële werkzaamheden inzake ingediende klachten.
2. Indien een klacht bij een bestuursorgaan of medewerker binnenkomt, wordt de klacht zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klachtencoördinator gezonden.
3. De klachtencoördinator zendt het klaagschrift zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar die belast is met de behandeling van de klacht.
4. De klachtencoördinator biedt ondersteuning aan de klachtbehandelaar.

## Hoofdstuk 2 Indiening van klachten

### Artikel 4 Wijze van indienen

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan één van de kantoren van de ODBN worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door de betrokken medewerker direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling). Van elke mondeling geuite klacht wordt een notitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator wordt overhandigd.
3. Een klacht die per e-mail wordt ingediend, wordt aangemerkt en behandeld als een schriftelijke klacht.
4. Een schriftelijke ingediende klacht moet zijn ondertekend en tenminste de volgende gegevens bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. Als een schriftelijke klacht niet voldoet aan de bovenomschreven eisen, stelt de klachtencoördinator de klager schriftelijk in de gelegenheid zijn klaagschrift met de ontbrekende gegevens binnen twee weken aan te vullen. Deze brief wordt binnen acht dagen na de ontvangst van het klaagschrift verzonden.
6. Bij een klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
7. Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over het algemeen bestuur van de ODBN of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de voorzitter.
2. Een klacht over het dagelijks bestuur van de ODBN of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de voorzitter.
3. Een klacht over de voorzitter van het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
4. Een klacht over de directeur wordt behandeld door de voorzitter.
5. Een klacht over een (team) manager wordt behandeld door de directeur.
6. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door diens (team)manager.
7. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij afwijken van lid 6.

Artikel 6 Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt binnen twee weken schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld of de klachtontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Ook wordt vermeld wie de klacht behandelt en hoe de procedure zal verlopen.

Artikel 7 Registratie

1. Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorg draagt voor de registratie van de klacht.
2. Een mondeling ingediende klacht die niet in de informele fase kan worden afgedaan, wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld.

**Hoofdstuk 3 Behandeling van klachten**

Artikel 8 Onderzoek

1. De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door de plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

1. De beklagde ontvangt een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
2. De klachtbehandelaar nodigt de klager en de beklagde uit om te worden gehoord.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. De medewerkers van de ODBN die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als de beklagde kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.

5. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt, dat door hem en de klachtenbehandelaar wordt ondertekend.

#### Artikel 10 Afdoening

1. De klachtencoördinator zendt in overleg met de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan.
2. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.
3. Het bestuursorgaan informeert de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

### Hoofdstuk 4 Nationale ombudsman

#### Artikel 11 Verzoek Nationale ombudsman

1. Bij het toezenden van het rapport van bevindingen als bedoeld in artikel 10, derde lid, wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen één jaar na de ontvangst van het rapport van bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman te Den Haag. Een informatiefolder over de Nationale ombudsman wordt bij het rapport van bevindingen gesloten.
2. De klachtencoördinator treedt namens de ODBN op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
  - a. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen de ODBN zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
  - b. het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van bevindingen van de Nationale ombudsman;
  - c. het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 12.

### Hoofdstuk 5 Rapportage

#### Artikel 12 Verslag

De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het dagelijks bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de ODBN zijn behandeld. Een geanonimiseerde versie van de geregistreerde klachten wordt jaarlijks gepubliceerd.

**Hoofdstuk 6 Slotbepalingen**

Artikel 13 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op de eerste dag na de dag van bekendmaking.

Artikel 14 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: 'Klachtenregeling ODBN 2019'.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur, gehouden op 27 maart 2019.

Het Dagelijks Bestuur van de Omgevingsdienst Brabant Noord,

De voorzitter,



M.C. Bakermans

De secretaris



J.A.J. Lenssen



## Toelichting op de Klachtenregeling ODBN 2019

### Artikel 1

In artikel 1 worden een aantal begrippen gedefinieerd. Het begrip “klacht” is ruim geformuleerd aangezien een uiting van ongenoegen in de praktijk sterk kan variëren. In de definitie wordt ook aangegeven tegen welke organen en personen klachten kunnen worden ingediend. Bij het begrip “bestuursorgaan” zijn de bestuursorganen uit de gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Brabant Noord vermeld.

### Artikel 2

Artikel 2 geeft de formele opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. De behandeling van een klacht is in eerste instantie informeel en laagdrempelig. Als algemene regel geldt dat zowel een mondelinge als een schriftelijke klacht zorgvuldig moet worden afgedaan. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt, kan per geval verschillen.

Bij een ingediende mondelinge klacht zal zoveel mogelijk worden getracht de klacht reeds in de informele fase af te doen. Met het geven van opheldering, het verstrekken of toezenden van informatie of het aanbieden van verontschuldigheden kunnen vaak in die fase misverstanden uit de wereld worden geholpen.

De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van oplossingen zo groot mogelijk te laten zijn.

Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgedaan, wordt op de mogelijkheid van de formele, schriftelijke klachtbehandeling gewezen. De voor de klager belangrijkste procedurele regels staan in deze regeling, maar voor een volledig beeld is het nodig om ook hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te raadplegen.

### Artikel 3

De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de klachtbehandeling. Hij is de eerst aanspreekbare functionaris ter zake. De klachtencoördinator is belast met (de voorbereiding van) de behandeling van de klacht, maar beschikt niet over zelfstandige bevoegdheden wat betreft het nemen van beslissingen over de afhandeling van een klacht. Hiertoe is alleen het betreffende bestuursorgaan bevoegd. De taak van klachtencoördinator is ondergebracht bij de jurist die adviseert ten aanzien van vraagstukken over de bedrijfsvoering. P&O kan een ondersteunende en/of adviserende rol vervullen.

### Artikel 4

Ingevolge het eerste lid heeft een ieder het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen. Een ieder wil zeggen zowel natuurlijke personen als rechtspersonen, maar ook “entiteiten” die geen rechtspersoonlijkheid bezitten, zoals bijvoorbeeld een vennootschap onder firma of een ondernemingsraad. Ook een medewerker kan tegen een bestuursorgaan als werkgever een klacht indienen.

Een mondeling ingediende klacht leidt volgens het tweede lid in principe tot een informele behandeling. Zie echter ook artikel 7. Overigens hoeft niet iedere negatieve opmerking bedoeld te zijn als klacht. Van alle medewerkers van de ODBN wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en bij twijfel gericht informeren of de opmerking bedoeld is als klacht. Daarnaast

kunnen ook schriftelijke klachten via de informele procedure worden opgelost. De klager kan zo nodig worden uitgenodigd voor een gesprek op kantoor om hierover meer duidelijkheid te krijgen.

Het vierde lid is overgenomen uit artikel 9:4, lid 2, van de Awb, betreffende minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel.

Een herstelmogelijkheid, zoals in de bezwaarschriftenprocedure, kent hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht niet. De verplichting op grond van artikel 9:2 van de Awb voor het bestuursorgaan voor een behoorlijke klachtbehandeling, leidt er echter toe dat ingevolge het vijfde lid de indiener van het klaagschrift toch de gelegenheid wordt gegeven tot herstel van een verzuim.

Voor een snelle en correcte behandeling van een klacht is het gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden is het zesde lid opgenomen dat van de klager verwacht mag worden dat hij alle relevante stukken overlegt bij de indiening van de klacht.

In artikel 9:4 van de Awb is voor klaagschriften artikel 6:5 van de Awb van overeenkomstige toepassing verklaard, inhoudende de verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen.

#### **Artikel 5**

Een klacht is in de kern gericht tot een bestuursorgaan. De bestuursorganen van ODBN zijn het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur en de voorzitter. Medewerkers vallen onder de verantwoordelijkheid van het Dagelijks Bestuur. In dit artikel wordt aangegeven wie in de praktijk welke klacht afhandelt. De praktische afhandeling vindt lager in de organisatie plaats. Het interne mandaatbesluit ondersteunt deze taakverdeling. Een teammanager heeft mandaat om een klacht over een medewerker af te handelen namens het Dagelijks Bestuur. Indien echter de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur door de teammanager geïnformeerd over de klacht en kan hij bepalen dat de klacht over een medewerker door iemand anders of door hemzelf wordt behandeld.

#### **Artikel 6**

De eis dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, volgt uit artikel 9:6 van de Awb. De klacht wordt getoetst aan de ontvankelijkheidseisen in artikel 9:8 awb. Voor de ontvangstbevestiging van klachten is een format.

#### **Artikel 7**

In artikel 9:12a van de Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijke klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Een goede registratie van de klachten is van belang voor een goede en tijdige behandelings- en afdoeningsprocedure en de jaarlijkse verslaglegging. Hierdoor wordt het ook mogelijk om de kwaliteit van de dienstverlening op onderdelen te meten en eventueel structurele maatregelen te treffen tot verbetering. Daarom is ervoor gekozen alle klachten, dus ook de mondeling ingediende klachten, te laten registreren. De verantwoordelijkheid voor de registratie van en de verslaglegging over de behandelde klachten is bij de klachtencoördinator gelegd om te bereiken dat een samenhangend inzicht in het reilen en zeilen van de ODBN ontstaat. Mondelinge klachten die niet in informele fase worden afgedaan en door de klachtencoördinator op schrift zijn gesteld, worden ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.

#### **Artikel 8**

Een klacht die formeel in behandeling wordt genomen, kan uiteraard pas worden afgedaan nadat een onderzoek heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de aard van de klacht, zal het onderzoek meer of minder formeel kunnen verlopen. Tevens kan het onderzoek, indien wenselijk, het karakter krijgen van bemiddeling. Tijdens de behandeling van een klacht kan blijken dat klager niet langer behoefte heeft aan een verdere formele afhandeling. In dat geval is artikel 9:5 Awb van toepassing, op grond waarvan de klachtprocedure tussentijds kan worden beëindigd.

#### **Artikel 9**

Een belangrijk onderdeel van het in artikel 8 bedoelde onderzoek is het hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren.

Het eerste lid is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handelen geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en vaak wordt ook duidelijk over welke punten overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is.

Hoewel hoofdstuk 9 van de Awb er niet over reept, wordt in het derde lid aan alle betrokkenen het recht gegeven getuigen op te roepen of mee te brengen. Hiermee is aansluiting gezocht bij de bepalingen inzake de behandeling van bezwaarschriften. Het is gewenst dat het oproepen of meebrengen van getuigen zoveel mogelijk vooraf wordt aangekondigd.

Het staat de klager of degene waarover geklaagd wordt vrij om zich tijdens het gesprek te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Die mogelijkheid wordt in het vierde lid geboden. Het kan voorkomen dat de betrokkene zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die hij of zij vertrouwt. Het is belangrijk dat men zich veilig voelt om vrijuit te spreken. Dit komt een zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Ook hier geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegebracht.

Het vijfde lid is overgenomen uit artikel 9:10 Awb. Beide partijen ontvangen het verslag bij het rapport van bevindingen dat hen wordt toegezonden.

#### **Artikel 10**

Het tweede en derde lid van dit artikel zijn gebaseerd op de artikelen 9:11 en 9:12 van de Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond en wordt geregeld wie op welke wijze over de bevindingen geïnformeerd moet worden.

Het bestuursorgaan doet de klacht met inachtneming van het onderzoek en het advies van de klachtencoördinator binnen zes of tien weken af. Naar verwachting worden de meeste klachten naar tevredenheid van de klager afgedaan. Indien de klager niet tevreden is over de afdoening van de klacht, wordt met artikel 11 de mogelijkheid geboden de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman.



#### **Artikel 11**

Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen de ODBN is behandeld of indien hij niet eens is met de conclusie die het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Bij het ontbreken van een eigen decentrale ombudsvoorziening voor de ODBN, is dat de Nationale ombudsman. Zodra een klacht wordt ingediend bij de Nationale ombudsman, start een formele onderzoeksprocedure als geregeld in titel 9.2 van de Awb (Klachtbehandeling door een ombudsman). Het ingevolge het tweede lid benoemen van de klachtencoördinator voor de coördinatie van de behandeling van klachten die bij de Nationale ombudsman worden ingediend, heeft diverse redenen en voordelen. De belangrijkste reden is dat de Nationale ombudsman geconfronteerd wordt met één aanspreekpunt binnen de ODBN. Ook voor de ODBN is het wenselijk dat bij één persoon het overzicht bestaat over de klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend, zowel wat betreft aantal als de aard ervan. De coördinator is hierdoor in staat om eventuele negatieve tendensen binnen de ODBN breed te signaleren en kan naar aanleiding daarvan aanbevelingen doen om het functioneren van de ODBN waar mogelijk te verbeteren en eenheid van beleid te bevorderen. Ook is de registratie en de verslaglegging eenvoudiger te realiseren.

#### **Artikel 12**

Artikel 9:12a Awb verplicht het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten. Een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van de klachten is van belang voor de beleidsontwikkeling en – uitvoering op het terrein van (juridische) kwaliteitszorg. Daarom is een goede verslaglegging over de ingediende klachten en de afdoening ervan een onmisbaar instrument.

Het ligt het meest voor de hand om die publicatie te koppelen aan het kalenderjaar. Om die reden moet de klachtencoördinator uiterlijk op 31 maart van ieder kalenderjaar een verslag opstellen van de klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld.

Het verslag moet een volledig overzicht bevatten van alle bij de ODBN in het voorafgaande kalenderjaar in behandeling genomen klachten naar aard, aantal, de wijze, uitkomst en termijn van afdoening. Ook bevat het verslag informatie over de wijze waarop tijdens de informele fase met klachten wordt omgegaan.

Het verslag wordt geanonimiseerd opgesteld. Het verslag wordt uitgebracht aan het dagelijks bestuur. Het verslag is openbaar.

#### **Artikel 13**

Een besluit treedt pas in werking na bekendmaking (art. 3:40 Awb). De bekendmaking van besluiten van een niet tot de centrale overheid behorend bestuursorgaan die niet tot een of meer belanghebbenden zijn gericht, geschiedt door kennisgeving van het besluit of van de zakelijke inhoud ervan in een van overheidswege uitgegeven blad of een dag-, nieuws- of huis-aan-huisblad, dan wel op een andere geschikte wijze. Elektronische bekendmaking vindt uitsluitend plaats in een van overheidswege uitgegeven blad, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

#### **Artikel 14**

De citeertitel geeft weer hoe op een eenduidige wijze aan de regeling kan worden gerefereerd.