

Toelichting behorende bij de Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2019

ALGEMEEN

Per 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aangevuld met een Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling. Dit hoofdstuk biedt een wettelijke regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Het bieden van een mogelijkheid tot klagen aan burgers wordt gezien als een onderdeel van de bestuurlijke betamelijkheid en vloeit direct voort uit de beginselen van behoorlijk bestuur.

De regeling zoekt een evenwicht tussen het bieden van procedurele waarborgen voor een behoorlijke klachtbehandeling en het voorkomen van nodeloze formalisering of bureaucrativering. Een voorbeeld van het laatste is artikel 9:5 Awb dat bepaalt dat de verplichting tot het verder toepassen van de klachtregeling vervalt zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dit geeft uitdrukking aan de gedachte dat via een zorgvuldige klachtbehandeling conflicten vaak juist op een soepele en niet-juridische wijze kunnen worden opgelost.

De Awb-klachtenregeling laat onverlet dat de intern-organisatorische uitwerking hiervan binnen de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied moet worden vastgelegd. De onderhavige klachtenregeling ziet toe op de aanwijzing van de personen binnen de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied die klachten volgens de Awb-procedure gaan behandelen en afdoen alsmede op de registratie van en publicatie over klachten.

ARTIKELSGEWIJS

Artikel 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 van de Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2019 bevat een omschrijving van de belangrijkste begrippen die in de Interne klachtenregeling worden gebruikt.

Het gaat om gedragingen jegens individuen. Onder gedraging valt een klacht over zowel gedrag als procedure. Wanneer een individu of een organisatie het bijvoorbeeld niet eens is met een bepaald beleidsstandpunt of met een beslissing van een bestuursorgaan staan daarvoor andere wegen open. Deze regeling is evenmin van toepassing op meldingen van vraagstukken in de openbare ruimte. Tegen het nalaten (tijdig) te reageren op dergelijke meldingen kan weer wel een klacht worden gediend.

Artikel 2 Doel

Artikel 2 van de Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2019 bevat de wettelijke grondslag en een omschrijving van het doel van deze Interne klachtenregeling.

Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator draagt zorg voor het bepaalde in artikel 9:12a Awb. Bij de publicatie van klachten wordt in ieder geval aangegeven:

- hoeveel klachten er dat jaar betrekking hadden op een organisatorische eenheid;
- hoeveel er daarvan zijn behandeld;
- de termijn waarbinnen de klachten zijn behandeld;
- de aard van de klachten;
- hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard;

- de conclusie van de Nationale ombudsman wanneer een klacht aan deze is voorgelegd.

Deze gegevens worden niet in een tot de persoon herleidbare vorm weergegeven. Publicatie over bovenstaande vindt in ieder geval plaats in het jaarverslag.

Artikel 4 Indienen klacht

Soms zal een klacht niet tot een 'volledige' behandeling (behoeven te) komen. Conform de geest van de Awb is het mogelijk klachten niet nodeloos formeel te behandelen. Vanzelfsprekend behoort de klachtenbehandeling wel zorgvuldig te geschieden en mag de klager niet worden afgehouden van een behandeling volgens deze klachtenregeling.

Aan een klager wordt gevraagd de klacht schriftelijk in te dienen. Klager kan dat doen per brief of e-mail. Bij gereede twijfel over de indiener van een klaagschrift kan van de klager verlangd worden deze te voorzien van een handtekening.

Indien een klager gebruik maakt van de klachtenregeling moet hij het klaagschrift voorzien van gegevens over:

- naam, adres, telefoonnummer;
- dagtekening;
- een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Bij het op schrift stellen van mondelinge klachten kan de klager worden ondersteund door de klachtencoördinator.

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zelf zorg te dragen voor een vertaling.

Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan waaraan de gedraging, waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven. Dit kan betekenen dat de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied kan worden aangemerkt als onbevoegd bestuursorgaan. 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

Ontvangen klaagschriften worden doorgezonden naar de klachtencoördinator. De ontvangstbevestiging wordt binnen enkele dagen verzonden door de klachtencoördinator aan de klager. De klachtencoördinator draagt zorg voor de juiste klachtbehandelaar.

De klachtbehandelaar geeft een afschrift van het klaagschrift aan degene die met de beklagde gedraging te maken heeft.

Artikel 6 Klachtbehandelaar

De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied kiest ervoor de leidinggevende als klachtbehandelaar aan te wijzen, zodat een zorgvuldige klachtenbehandeling gewaarborgd blijft. De klachtencoördinator kan bij de afhandeling van een klacht ondersteuning bieden aan de klachtbehandelaar.

Indien een klacht gegrond wordt verklaard, bepaalt de leidinggevende de mogelijke toepasselijke maatregelen voor de beklagde.

Bij langdurige afwezigheid van een klachtbehandelaar treedt het normale vastgestelde vervangingsregime in werking.

Artikel 7 Niet in behandeling nemen van een klacht

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen conform artikel 9:8 Awb. De Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied is niet verplicht, maar wel bevoegd de klacht te behandelen.

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

De klager moet van de redenen van het niet in behandeling nemen zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. Daarbij geldt een uiterste termijn van vier weken.

Artikel 9 Horen

De klager kan worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, moet worden gehoord. Van het horen kan worden afgezien indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden, dan wel indien de klacht kennelijk ongegrond is. Het horen kan ook telefonisch plaatsvinden.

Functie van het horen is volgens de wetgever niet alleen het verduidelijken van de klacht, maar ook het vinden van een mogelijke oplossing voor het conflict, dan wel het herstellen van het geschonden vertrouwen, waardoor ook de behandeling kan worden versneld.

Artikel 10 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten heeft een geheimhoudingsplicht.

Artikel 11 Verdaging van de afhandeling

De klacht moet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld worden. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd, conform artikel 9:11 Awb. Aan de klager wordt gemotiveerd gemeld waarom uitstel van de beantwoording noodzakelijk is.

Artikel 12 Oordeel over klacht met verwijzing naar Nationale ombudsman

De Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Tevens wordt de klager geïnformeerd over het adres en de mogelijkheid van inschakeling van de Nationale Ombudsman, indien niet tot tevredenheid door de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied is geantwoord. De taak en bevoegdheden van de Nationale Ombudsman zijn bij wet geregeld en derhalve niet opgenomen in deze klachtenregeling.

Artikel 13 Bewaartermijn

De Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied hanteert een maximale bewaartermijn voor klachten, conform de Archiefwet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 14 Inwerkingtreding en bekendmaking

In dit artikel staat aangegeven wanneer de Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2019 in werking treedt en hoe deze bekend wordt gemaakt conform het gestelde in de Awb en dat de vorige Interne klachtenregeling komt te vervallen.

Artikel 15 Citeertitel

In dit artikel wordt de naamsaanduiding van de klachtenregeling aangegeven.