

Aanbiedingsbrief algemeen bestuur ODU

Aan: Leden algemeen bestuur Omgevingsdienst Utrecht
Van: Dagelijks bestuur Omgevingsdienst Utrecht
Opsteller: BJZ
Onderwerp Klachtenregeling Omgevingsdienst Utrecht
t.b.v.: Vergadering algemeen bestuur ODU d.d. 19 december 2025, agendapunt 4e
Bijlagen Bijlage 1 - Klachtenregeling Omgevingsdienst Utrecht
Bijlage 2 - Protocol klachtenbehandeling ODU

Doel

- ter besluitvorming
 - ter (oriëntatie) bespreking
 - ter kennisneming
-

Samenvatting

De bijgevoegde Klachtenregeling voor de nieuwe dienst Omgevingsdienst Utrecht (ODU) beschrijft de werkwijze bij de behandeling van klachten over gedragingen van de dienst en zijn medewerkers. Er is gebruik gemaakt bij het opstellen van de Klachtenregeling ODU van de bestaande regeling van de ODRU en waar nodig aangevuld met de bestaande Interne regeling van de RUD Utrecht. De regeling beoogt een zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten en bevordert de kwaliteit van de dienstverlening van de ODU. Daarnaast is voor intern gebruik ook een protocol opgesteld, gebaseerd op de Klachtenregeling, waarin de te doorlopen stappen beschreven staan, meer specifiek bedoeld voor de functionarissen die klachten in behandeling nemen.

Deze klachtenregeling is opgesteld met als doel dat de ODU op 1 januari 2026 een geldende klachtenregeling heeft. In 2026 zal de klachtenregeling nog nader worden bekeken of deze regeling goed past bij de gewenste inrichting van de ODU.

Voorstel

Gevraagd besluit

Het algemeen bestuur besluit:

De Klachtenregeling Omgevingsdienst Utrecht onder voorbehoud van instemming van de BOR vast te stellen en heeft hierbij kennis genomen van het protocol klachtbehandeling binnen de ODU.

Bijdrage aan missie & visie

N.v.t.

Bijdrage aan behoud of verbeteren kwaliteit

N.v.t.



Financiën

De kosten van het inschakelen van een externe klachtbehandelaar. Per jaar worden er ca. 10 klachten verwacht. Ervan uitgaande van een uurtarief van € 95 per uur excl. BTW en de behandeltermijn van 6 uur per klacht, komt dit neer op een minimaal bedrag van € 5.700.

Juridische toets

De Klachtenregeling is opgesteld en tekstueel aangepast, conform titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Communicatie

De klachtenregeling wordt op de gebruikelijk wijze bekend gemaakt (op de website en het publicatieblad).

Medezeggenschap

De vaststelling van een klachtenregeling is volgens de WOR een besluit waar de OR instemmingsrecht bij heeft. Het instemmingsrecht van de OR beperkt zich tot de nadere invulling en de aanvullingen op de wettelijke bepalingen.

De voorliggende Klachtenregeling ligt ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Proces / vervolgstappen n.a.v. genomen besluit

De klachtenregeling ODU wordt na vaststelling door het AB gepubliceerd op overheid.nl en de website ODU en treedt in werking op de dag na publicatie maar niet eerder dan 1 januari 2026.

Toelichting

Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) biedt het wettelijk kader bij de behandeling van klachten over het functioneren van de Omgevingsdienst en zijn medewerkers. De wet biedt ruimte om daarbinnen nadere keuzes te maken op inhoud. Dat vertaalt zich in de bijgevoegde Klachtenregeling. Er is gebruik gemaakt bij het opstellen van de Klachtenregeling ODU van de bestaande regeling van de ODRU en waar nodig aangevuld met de bestaande Interne regeling van de RUD Utrecht. Verder is ook een protocol opgesteld voor intern gebruik meer specifiek voor de klachtencoördinator en de externe klachtbehandelaar.

Overwegingen

Zoals elke overheidsorganisatie is ook de Omgevingsdienst Utrecht gehouden om klachten van burgers, bedrijven en instellingen over het functioneren van de dienst zorgvuldig te behandelen. In de Awb is een procedure van klachtbehandeling beschreven die een zorgvuldige behandeling verzekert. De wet geeft daarbij de ruimte om, zolang minimaal aan de wettelijke eisen wordt voldaan, deze procedure nader in te vullen. De bijgevoegde Klachtenregeling is gebaseerd op de bestaande klachtenregeling van de ODRU en de interne regeling van de RUD Utrecht en verder aangepast voor de nieuwe dienst, Omgevingsdienst Utrecht, per 1 januari 2026. De Klachtenregeling is helder beschreven en biedt zowel burgers, bedrijven en instellingen een duidelijke procedure voor het indienen en afhandelen van klachten.



Klachtencoördinator, externe klachtbehandelaar en behandeltermijn

Op basis van de Klachtenregeling wijst de directeur een klachtencoördinator aan binnen de ODU die belast is met het coördineren van ontvangen klachten en informele behandeling daarvan. Verder wordt een externe klachtbehandelaar ingeschakeld die als een klachtadviesinstantie fungeert en is belast met de formele behandeling van klachten.

Volgens de wet is het niet verplicht om een partij aan te wijzen die uitvoering geeft aan de procedure rondom de klachtbehandeling. Door dit te beleggen bij een externe klachtbehandelaar wordt het onderzoek en de besluitvorming naar aanleiding van dat onderzoek gescheiden en de directeur ontlast van de procedurele taken. Ook ontstaat in tijd meer ruimte; de maximale behandeltermijn is tien weken. Uiteraard wordt gestreefd naar een kortere behandeltermijn.