

Klachtenregeling Omgevingsdienst Utrecht

Concept

Omgevingsdienst Utrecht

Versie 20 november 2025

Kenmerk:

opgesteld door	BJZ
beoordeeld door	MT 11 november 2025
beoordeeld door	DB 28 november 2025
vastgesteld door	AB 19 december 2025

Klachtenregeling Omgevingsdienst Utrecht

Het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Utrecht,
gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst Utrecht van 28 november 2025,

gelet op:

- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- de Wet nationale ombudsman;
- de instemming van de Ondernemingsraad van de Omgevingsdienst Utrecht;

Besluit vast te stellen de volgende regeling:

KLACHTENREGELING OMGEVINGSDIENST UTRECHT

Hoofdstuk I Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling hebben de volgende begrippen, zowel in enkelvoud als in meervoud, de volgende betekenis:

- | | |
|------------------------------|--|
| a. aangeklaagde: | degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft; |
| b. Awb: | de Algemene wet bestuursrecht; |
| c. bestuursorgaan: | de voorzitter, het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst; |
| d. directeur: | de directeur van de Omgevingsdienst; |
| e. externe klachtbehandelaar | de persoon of een commissie die op grond van artikel 9:14 lid 1 Awb wordt ingeschakeld als klachtadviesinstantie en belast is met in deze regeling omschreven taken; |
| f. gedraging: | een feitelijke handeling of een nalaten te handelen van een bestuursorgaan jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon; |
| g. klacht: | iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan van de Omgevingsdienst zich jegens de klager of een ander heeft gedragen, waaronder mede wordt verstaan de gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan; |
| h. klaagschrift: | Een klacht die kenbaar is gemaakt zoals beschreven in artikel 9.4 2e lid van de Awb; |
| i. klachtencoördinator: | een door de directeur binnen de ODU aangewezen medewerker die belast is met het coördineren van ontvangen klachten en informele behandeling daarvan; |
| j. klager: | een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend; |
| k. Nationale ombudsman: | de Nationale ombudsman als bedoeld in artikel 9:17, onder a, van de Awb; |
| l. Omgevingsdienst: | de Omgevingsdienst Utrecht. |

Artikel 2 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 Awb.

Artikel 3 Externe klachtbehandelaar en Klachtencoördinator

1. De aanvullende bepalingen voor een klachtenprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3 Awb worden gevolgd.
2. Er is een externe klachtbehandelaar (ex. artikel 9:14 Awb) die belast is met de behandeling van en de advisering over klachten (klaagschriften) in eerste instantie.
3. Bij de advisering over klachten vormt de door de Nationale Ombudsman opgesteld Behoorlijkheidswijzer het toetsingskader.
4. De externe klachtbehandelaar is, voor wat betreft de taakuitoefening, niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan van de Omgevingsdienst en ontvangt terzake van de uitoefening van de werkzaamheden geen instructies, noch in het algemeen, noch voor een specifiek geval.
5. De externe klachtbehandelaar 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, vergezeld van het advies aan de directeur en
 - d. eventuele aanbevelingen. De externe klachtbehandelaar zendt het rapport van bevindingen ter afhandeling aan de directeur.
6. De directeur wijst binnen de ODU een klachtencoördinator aan die de ontvangen klachten registreert en informeel behandelt. Voor zover een formele behandeling van de klacht nodig is, wordt de klacht doorgestuurd aan de externe klachtbehandelaar voor verdere behandeling en advisering.
7. De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 4 Beslissingsbevoegdheid

1. De directeur neemt namens het bestuursorgaan van de Omgevingsdienst waartegen de klacht zich richt het besluit tot afhandeling van de klacht en stelt de klager hiervan in kennis.
2. Als de klacht zich richt op het handelen van de directeur dan neemt de voorzitter van het dagelijks bestuur het in het eerste lid genoemde besluit en stelt de klager hiervan in kennis.
3. Als de klacht zich richt op het handelen van een lid van het algemeen bestuur of het dagelijks bestuur dan neemt de voorzitter van het betreffende bestuur het in het eerste lid genoemde besluit en stelt de klager hiervan in kennis.
4. Als de klacht zich richt op het handelen van de voorzitter van het algemeen of dagelijks bestuur dan neemt de plaatsvervangend voorzitter van het betreffende bestuur het in het eerste lid genoemde besluit en stelt de klager hiervan in kennis.
5. Tegen het besluit tot afhandeling van de klacht kan geen beroep worden ingesteld.

HOOFDSTUK II DE PROCEDURE

Artikel 5 Fasering van de klachtbehandeling

1. Nadat een klacht is ontvangen wordt de klager geïnformeerd over de procedures die mogelijk gevolgd kunnen/zullen worden.

- a. Informele bemiddeling
Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt door dat bestuursorgaan getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. 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 daaraan (ondertekend, met dagtekening, NAW gegevens van de klager en een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht). Deze klacht wordt dan vervolgens behandeld zoals bepaald in art 9.5 tot/met 9.16 van de Awb en deze klachtenregeling. Wordt, ondanks een verzoek daartoe, niet voldaan aan deze gestelde eisen dan zal gelet op artikel 9:2 van de Awb, de externe klachtbehandelaar 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.

Artikel 6 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Mondelinge klachten worden door de ontvanger op schrift vastgelegd en overeenkomstig schriftelijk ingediende klachten behandeld.
2. De klacht per brief dient gericht te worden aan: Omgevingsdienst Utrecht, ter attentie van de directeur, via het gebruikelijke postadres. De klacht per e-mail dient gericht te worden aan: info@odu.nl.
3. Om als klaagschrift aangemerkt en behandeld te worden dient een klacht te voldoen aan de eisen zoals omschreven in artikel 9:4 lid 2 Awb:
 - a. het is ondertekend door de klager;
 - b. het bevat de naam en het adres van de klager;
 - c. het is voorzien van de dagtekening;
 - d. het bevat een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Bij de klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
5. De ontvangen klacht wordt ter behandeling, via de informele bemiddeling, in handen gesteld van de klachtencoördinator binnen de ODU.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging van de klacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 9:6 Awb, wordt de ontvangst van een klacht uiterlijk binnen twee weken 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.
2. Aan de aangeklaagde en diens strategisch manager of directeur bedrijfsvoering wordt een kopie van de klacht, alsmede de van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8 Buiten behandeling laten van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klaagschrift is ingediend waarover de directeur een besluit ter afdoening heeft genomen;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht.

Artikel 9 De afhandelingstermijn

1. Het bestuursorgaan handelt het klaagschrift af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

HOOFDSTUK III DE INFORMELE 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 kan een afspraak worden gemaakt voor een gesprek met de klager.
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.

HOOFDSTUK IV DE FORMELE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 11 Formele behandeling in eerste instantie

1. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de externe klachtbehandelaar.
2. De hoorzittingen zijn niet openbaar.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht naar het oordeel van de externe klachtbehandelaar 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 externe klachtbehandelaar een verslag gemaakt. Het verslag wordt ter kennisneming gezonden aan de gesprekspartners.
5. De externe klachtbehandelaar stelt een advies op voor de directeur met daarin zijn oordeel over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
6. De externe klachtbehandelaar zendt de verslagen van de hoorzittingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directeur.
7. 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 externe klachtbehandelaar meegestuurd en wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.
8. Indien de beslissing van het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de externe klachtbehandelaar, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld.
9. De externe klachtbehandelaar en de aangeklaagde ontvangen van de directeur een afschrift van de beslissing op de klacht.
10. Voor zover ondermandaat is verleend aan de betrokken strategisch manager of directeur bedrijfsvoering, kan de beslissing op de klacht door de betrokken ondergemandateerde worden genomen. De leden 7 t/m 9 van dit artikel zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing.

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 V SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 Buitengewoon opsporingsambtenaar

Indien de aangeklaagde een buitengewoon opsporingsambtenaar is en de klacht betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar wordt terstond een afschrift van de klacht aan de direct toezichthouder toegezonden.

Artikel 14 Verslaglegging

1. De jaarlijkse publicatie van geregistreerde klachten vindt plaats door toevoeging ervan aan de ontwerpjaarstukken of aan het sociaal jaarverslag van de Omgevingsdienst.
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.

Artikel 15 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 betrokken strategisch manager en/of directeur bedrijfsvoering feiten of omstandigheden bekend worden die mogelijk aanleiding geven tot rechtspositionele besluiten jegens medewerkers dan wordt daarvan melding gedaan aan HRM. HRM 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 bekend maakt kan het wenselijk zijn om vanuit de positie van de Omgevingsdienst 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 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 Utrecht.

Artikel 18 Bekendmaking en inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag volgend op de dag van bekendmaking.

Aldus besloten de vergadering van het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Utrecht van 19 december 2025.

G.J. Spelt
Voorzitter

Hugo Jungen
Secretaris