ODMH
Omgevingsdienst
Midden-Holland

Aanvullende regeling bij de Klachtenverordening ODMH

In de Klachtenverordening van de ODMH is bepaald dat klachten over gedragingen van de directeur worden behandeld door een door de voorzitter aan te wijzen klachtbehandelaar. In de praktijk ligt het voor de hand dat de voorzitter deze taak zelf vervult, maar dit is niet verplicht. Het kan daarbij zowel gaan om klachten van medewerkers van de ODMH als om klachten van externe partijen.

Voor een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling van dergelijke klachten is ambtelijke ondersteuning noodzakelijk. Gelet op de hiërarchische positie van de directeur acht het dagelijks bestuur het wenselijk onderscheid te maken tussen klachten van medewerkers en klachten van externe partijen en daaraan verschillende vormen van ambtelijke ondersteuning te verbinden.

Uitgangspunten voor de behandeling van klachten over de directeur

1. Onderscheid naar herkomst van de klacht

1. In deze regeling wordt onderscheid gemaakt tussen:
   a. klachten ingediend door medewerkers van de ODMH;
   b. klachten ingediend door externe partijen.
2. Afhankelijk van de herkomst van de klacht worden de taken van de ambtelijke ondersteuning verdeeld tussen het afdelingshoofd van de afdeling Mens & Organisatie en, in voorkomende gevallen, een externe partij.

2. Ambtelijke ondersteuning bij klachten van medewerkers

1. Indien de klacht is ingediend door een medewerker van de ODMH:
   a. worden de taken genoemd in artikel 4, onder a, b, c en h, uitgevoerd door het afdelingshoofd van de afdeling Mens & Organisatie;
   b. worden de overige taken van de ambtelijke ondersteuning uitgevoerd door een externe, onafhankelijke partij.
2. De externe partij wordt aangewezen door of namens de voorzitter van de ODMH.
3. De externe partij verricht haar werkzaamheden onafhankelijk en zonder enige betrokkenheid van de directeur of andere medewerkers van de ODMH, behoudens contact dat noodzakelijk is voor de uitvoering van haar taken.

3. Ambtelijke ondersteuning bij klachten van externe partijen

1. Indien de klacht is ingediend door een externe partij, wordt de volledige ambtelijke ondersteuning verricht door het afdelingshoofd van de afdeling Mens & Organisatie.
2. Het afdelingshoofd verricht deze ondersteuning onafhankelijk en zonder beïnvloeding door de directeur.

4. Taken van de ambtelijke ondersteuning

De ambtelijke ondersteuning omvat ten minste de volgende taken:

a. het informeren van de voorzitter van de ODMH over de ingediende klacht en het afstemmen van de verdere behandeling;
b. het bevestigen van de ontvangst van de klacht aan de klager;
c. het informeren van de directeur over het feit dat een klacht is ingediend;

d. het organiseren en plannen van gesprekken ten behoeve van het horen van de klager en het wederhoren van de directeur door de klachtbehandelaar;
e. het opstellen van een verslag van het horen en wederhoren;
f. het op aanwijzing van de klachtbehandelaar assisteren bij het opstellen van de conclusie van bevindingen (het besluit);
g. het verzorgen van de verzending van de conclusie van bevindingen aan de betrokkenen;
h. het zorgdragen voor een juiste en volledige archivering van alle stukken.

5. Onafhankelijkheid van de ambtelijke ondersteuning

1. De ambtelijke ondersteuning vindt plaats zonder tussenkomst, invloed of instructies van de directeur.
2. Bij klachten van medewerkers zijn geen inhoudelijke taken in het kader van het horen, rapporteren en adviseren van de klachtbehandelaar belegd bij medewerkers van de ODMH.
3. Het afdelingshoofd van de afdeling Mens & Organisatie ontvangt geen instructies over de behandeling van de klacht van de directeur of andere leidinggevenden.

6. Informatievoorziening en vertrouwelijkheid

1. Degene die belast is met (een deel van) de ambtelijke ondersteuning verstrekt geen informatie over de klacht of de behandeling daarvan aan medewerkers van de ODMH, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van deze regeling.
2. De directeur wordt uitsluitend geïnformeerd voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de taken genoemd in artikel 4, onder c en g.

7. Slotbepalingen

1. Deze regeling vervangt de regeling van 24 november 2022.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.