

## **Besluit van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Omgevingsdienst Groningen tot vaststelling van de instructie interne klachtenbehandeling Omgevingsdienst Groningen**

---

Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Omgevingsdienst Groningen, ieder voor zover het de behandeling van tegen hen ingediende klachten betreft;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

overwegende

- dat titel 9.1 van de Awb voorziet in een dwingende, uniforme regeling voor de interne klachtbehandeling door een bestuursorgaan, waarin de minimumeisen zijn opgenomen voor een zorgvuldige behandeling van klachten over overheidsoptreden;
- dat deze interne klachtprocedure een verplichte voorfase is, voordat een klacht kan worden ingediend bij een bevoegde externe klachtinstantie, zoals de Nationale Ombudsman of een decentrale ombudsvoorziening, zoals geregeld in titel 9.2 van de Awb;
- dat het met het oog op een behoorlijke klachtbehandeling gewenst is over de feitelijke behandeling van klachten binnen de organisatie afspraken te maken en deze schriftelijke vast te leggen;

gehoord de Ondernemingsraad

### **Besluit:**

vast te stellen de volgende Instructie voor de interne klachtbehandeling Omgevingsdienst Groningen:

### **Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

Deze regeling verstaat onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. omgevingsdienst: Omgevingsdienst Groningen;
- c. beklagde: het bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- d. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de omgevingsdienst;
- e. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
  1. een bestuursorgaan;
  2. de voorzitter of een lid van een bestuursorgaan in de uitoefening van zijn/haar functie;
  3. een ambtenaar of daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn/haar functie, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- f. klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een natuurlijk- of rechtspersoon;

- g. klachtcoördinator: de functionaris die belast is met de procedurele bewaking en toeziet op de correcte afhandeling van een klacht;
- h. klachtbehandelaar: de persoon die namens het bestuursorgaan belast is met het onderzoek ter voorbereiding van de afhandeling van de klacht;
- i. buitengewoon opsporingsambtenaar: de ambtenaar als bedoeld in artikel 142 van het Wetboek van Strafrecht, voor zover in dienst van de omgevingsdienst.

## **Artikel 2 Doelstelling**

Deze regeling heeft tot doel om overeenkomstig de bepalingen van titel 9.1 van de Awb een correcte en zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen.

## **Functionarissen bij de klachtbehandeling**

### **Artikel 3 Klachtcoördinator**

De concernjurist van de omgevingsdienst treedt op als klachtcoördinator.

### **Artikel 4 Klachtbehandelaren**

Als klachtbehandelaar treedt op:

1. het hoofd van een afdeling, indien de klacht betrekking heeft op een medewerker van zijn afdeling. Is het afdelingshoofd betrokken geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft dan wordt de klacht door zijn plaatsvervanger behandeld.
2. de directeur van de omgevingsdienst, indien de klacht betrekking heeft op een afdelingshoofd;
3. de voorzitter van de omgevingsdienst, indien de klacht betrekking heeft op de directeur;
4. de voorzitter van de omgevingsdienst, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het algemeen bestuur of het dagelijks bestuur;
5. de plaatsvervangend voorzitter van de omgevingsdienst, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de voorzitter.

## **De behandeling van mondelinge klachten**

### **Artikel 5**

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan.
2. De afhandeling van een mondelinge klacht vindt plaats naar het inzicht van de betrokken klachtbehandelaar, met inachtneming van het bepaalde in artikel 9:2 van de Awb.
3. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht, waarop de artikelen 9:4 tot en met 9:12 van de Awb van toepassing zijn.

## **De behandeling van schriftelijke klachten**

### **Artikel 6 Registratie van klachten**

1. Alle klachten worden door de afdeling Ondersteuning ingeboekt in het postregistratiesysteem.
2. De afdeling Ondersteuning draagt er zorg voor dat de klacht in handen wordt gesteld van de klachtcoördinator en:

- het afdelingshoofd van beklagde, indien de klacht betrekking heeft op een medewerker
  - de directeur van de omgevingsdienst, indien de klacht betrekking heeft op een afdelingshoofd;
  - de voorzitter van de omgevingsdienst, indien de klacht betrekking heeft op de directeur;
  - de voorzitter van de omgevingsdienst, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het algemeen bestuur of het dagelijks bestuur;
  - de plaatsvervangend voorzitter van de omgevingsdienst, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de voorzitter.
3. Voor de voortgangscntrole levert de afdeling Ondersteuning maandelijks een lijst aan, waarop de nog te behandelen klachten per afdeling staan vermeld.

#### **Artikel 7      Taken klachtcoördinator**

1. Beoordelen of er sprake is van een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb;
2. Beoordelen of de klacht voldoet aan de eisen genoemd in artikel 9:4 van de Awb; eventueel wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken de klacht aan te vullen;
3. Versturen van een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is;
4. Versturen van een kopie van de klacht en de ontvangstbevestiging aan degene over wie wordt geklaagd;
5. Bewaken van de voortgang van de afhandeling van de klacht;
6. Overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:12a van de Awb zorgdragen voor de jaarlijkse publicatie van de schriftelijk ingediende klachten.
7. Coördineren van de informatieverzameling voor de klachtbehandeling in het jaarverslag.

#### **Artikel 8      Taken klachtbehandelaar**

1. Onderzoeken of er sprake is van een uitzondering op de behandelingsplicht als bedoeld in artikel 9:8 van de Awb. Indien de klacht niet in behandeling genomen wordt, wordt de klager hierover zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld, met vermelding van de reden. Artikel 9:12, tweede lid van de Awb is van overeenkomstige toepassing. Van het niet in behandeling nemen van de klacht en de reden daarvan wordt ook de klachtcoördinator in kennis gesteld.
2. Belast met het onderzoek ter voorbereiding van de afdoening van de klacht. Indien de voorzitter van de omgevingsdienst als klachtbehandelaar optreedt, kan hij dit onderzoek onder zijn verantwoordelijkheid laten verrichten door een functionaris die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
3. Zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht telefonisch contact opnemen met de klager om af te tasten of informele afhandeling mogelijk is. Is de klager door het verschaffen van opheldering of genoegdoening tevredengesteld, dan is daarmee de klacht tussentijds beëindigd.

4. Voor de afronding van de informele klachtbehandeling dient de klachtbehandelaar een schriftelijke bevestiging aan beklagde en een kopie daarvan aan de klachtcoördinator te sturen.
5. Stemt de klager niet in met een informele wijze van afdoening dan moet de procedure als volgt worden voortgezet:
  - a. het in de gelegenheid stellen van partijen schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid hun standpunten nader toe te lichten. Van het horen kan worden afgezien als de klager heeft verklaard daarvan geen gebruik te willen maken;
  - b. het maken van een verslag van bevindingen (weergave van de feiten en standpunten van partijen) en het op basis daarvan trekken van conclusies over de eventuele gegrondheid van de klacht;
  - c. het adviseren van het betreffende bestuursorgaan over de op de klacht te nemen beslissing onder overlegging van het verslag van bevindingen en eventuele conclusies;
  - d. de klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de daaraan eventueel verbonden conclusies. Bij de kennisgeving wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman;
  - e. het informeren van de klachtcoördinator over de uitkomsten van het klachtonderzoek middels toezending van kopieën van de stukken.

#### **Artikel 9      buitengewoon opsporingsambtenaar**

1. Indien een klacht over het optreden van een buitengewoon opsporingsambtenaar betrekking heeft op de uitoefening van diens bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar zendt de klachtbehandelaar overeenkomstig het bepaalde in artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar terstond een afschrift van de klacht aan de aangewezen hoofdofficier van justitie en de korpschef als bedoeld in artikel 27 van de Politiewet 2012.
2. Bij de afhandeling van de klacht neemt het dagelijks bestuur van de omgevingsdienst het oordeel van de hoofdofficier van justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van die bevoegdheden in acht.

#### **Slotbepalingen**

##### **Artikel 10      Evaluatie**

1. De klachtcoördinator brengt jaarlijks voor 1 april aan het dagelijks bestuur van de omgevingsdienst een verslag uit over de ingediende klachten.
2. Dit jaarverslag bevat tenminste:
  - a. het aantal ontvangen en behandelde klachten;
  - b. omschrijving van de gedragingen waarover werd geklaagd;
  - c. samenvatting van de adviezen over de klachtbehandeling;
  - d. eventuele aanbevelingen;
  - e. overzicht van de conclusies van de bestuursorganen.

## **Artikel 11 Inwerkingtreding**

Deze instructie treedt in werking op de dag na haar bekendmaking.

Veendam,

Het algemeen bestuur voornoemd,  
de voorzitter

de directeur

Het dagelijks bestuur voornoemd,  
de voorzitter

de directeur

De voorzitter voornoemd,

## **Algemene toelichting**

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt het klachtrecht bij de overheid, inhoudende een recht voor burgers om zich te beklagen over gedragingen van (personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van) bestuursorganen. Het verplicht bestuursorganen tot een behoorlijke, interne klachtbehandeling.

Bestuursorganen zijn niet verplicht een eigen procedure voor de klachtbehandeling in het leven te roepen, omdat de procedure van hoofdstuk 9 Awb rechtstreeks werkt.

Het op schrift stellen van de organisatorische vormgeving en de interne werkwijze bij de behandeling van klachten is wèl gewenst. Dit scheidt zowel intern als extern duidelijkheid. Deze instructie legt vast wie binnen de omgevingsdienst een taak hebben bij de klachtbehandeling en wat deze taak inhoudt.

Interne klachtbehandeling wil zeggen, dat in eerste instantie het bestuursorgaan zelf klachten over zijn handelen beoordeelt en in de gelegenheid is zelf iets aan die klachten te doen. De beginselen van behoorlijk bestuur en de bestuurlijke betamelijkheid brengen mee dat de burger die zich onheus door de overheid bejegend voelt moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Daar komt bij dat ook de overheid zelf belang heeft bij een serieuze afhandeling van klachten. Een klacht kan worden gezien als een gratis advies van de burger aan de overheid en aldus een leereffect teweegbrengen bij de overheid. De interne klachtregeling moet dan ook bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen.

Titel 9.1 van de Awb bevat de minimumeisen voor een goede behandeling van klachten over overheidsoptreden. De interne klachtprocedure is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij een bevoegde externe ombudsvoorziening, zoals de Nationale ombudsman of een decentrale ombudsvoorziening, zoals geregeld in titel 9.2 van de Awb.

De Nationale ombudsman is ingesteld op grond van artikel 2 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Hij is de onafhankelijke instantie voor de behandeling van klachten tegen bestuursorganen van het Rijk, politie en zelfstandige bestuursorganen van de centrale overheid. Hij is ook bevoegd om klachten te behandelen over gedragingen van bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen, tenzij voor die bestuursorganen een eigen ombudsvoorziening is ingesteld (art. 1a, lid 1, sub b, WNo).

Op grond van artikel 10, vierde lid, van de Wet gemeenschappelijke regelingen kan een gemeenschappelijke regeling waarbij een openbaar lichaam is ingesteld, zoals in het geval van de omgevingsdienst Groningen, aangeven dat een ombudsman of ombudscommissie van een van de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling bevoegd is tot behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18, eerste lid, van de Awb. Daarvoor is bij het aangaan van de gemeenschappelijke regeling voor de omgevingsdienst niet gekozen.

Doordat geen externe klachtvoorziening is ingesteld, is via de vangnetbepaling in artikel 1a, lid 1, sub b, van de WNo de Nationale ombudsman automatisch bevoegd ten aanzien van klachten die de interne klachtprocedure bij het betrokken bestuursorgaan hebben doorlopen.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 2 Doelstelling**

Klachtbehandeling biedt de burger een aanvullende vorm van rechtsbescherming tegen onheuse bejegening door de overheid. Een zorgvuldige klachtbehandeling doet recht aan de individuele klager; het geeft de burger een mogelijkheid tot genoegdoening ingeval van onheuse bejegening. Op deze wijze wordt een bijdrage geleverd aan het herstel van de relatie tussen de burger en het bestuur.

Klachten leveren concrete en bruikbare informatie op voor bestuursorganen over de behoeften van de burgers en de tekortkomingen van de betreffende overheidsorganisatie. De door middel van klachtbehandeling verkregen gegevens kunnen worden gebruikt om de dienstverlening nog beter af te stemmen op de behoefte van burgers.

### **Artikel 3 Klachtcoördinator**

Dit artikel maakt duidelijk bij welke functionaris de coördinatie van klachten is ondergebracht.

### **Artikel 4 Klachtbehandelaren**

Wie als klachtbehandelaar optreedt is afhankelijk van de persoon of het orgaan waarover wordt geklaagd. Dit artikel regelt wie als klachtbehandelaren kunnen optreden.

T.a.v. de medewerkers

Uitgangspunt is dat de klachtbehandeling plaatsvindt door het hoofd van de afdeling waartoe de betreffende medewerker behoort. Het afdelingshoofd krijgt als eerstverantwoordelijke voor zijn afdeling gelegenheid fouten te herstellen en zonodig maatregelen te treffen die tot verbetering leiden.

Het is van belang dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Indien het afdelingshoofd betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd, dan mag hij/zij niet de desbetreffende klacht behandelen.

### **Artikel 5 Mondelinge klachten**

Hoofdstuk 9 vereist dat ook mondelinge/telefonische klachten zorgvuldig worden behandeld, doch schrijft hiervoor geen procedure voor. Het is moeilijk zicht te krijgen op deze klachten, omdat ze op verschillende plaatsen de organisatie binnenkomen. Om nodeloze formalisering te voorkomen wordt de afhandeling overgelaten aan de betrokken klachtbehandelaar.

De verwachting is dat klachten die op een eenvoudige en informele wijze worden ingediend, meestal ook op die wijze kunnen worden behandeld en opgelost.

Over een mondelinge klacht en de wijze van afdoening ervan moet een klachtregistratieformulier worden ingevuld. Dit in verband met de mogelijke wens van de betrokkene om een klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen en het zicht krijgen op het aantal mondelinge klachten. Een kopie van dit formulier wordt aan de klachtcoördinator gezonden.

Als de klager niet tevreden is behoort hij erop te worden gewezen dat hij de klacht ook op schrift kan stellen, zodat de klacht de formele procedure gaat doorlopen.

### **Artikel 6 Klachtregistratie**

Het is voor de hand liggend dat ingekomen schriftelijke klachten evenals andere post wordt geregistreerd binnen het postregistratiesysteem. De afdeling Ondersteuning zorgt er voor dat de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar de beschikking krijgen over de klacht. Het versturen van een ontvangstbevestiging wordt van de registratie losgekoppeld, omdat niet kan worden volstaan met het versturen van een algemene ontvangstbevestiging.

### **Artikel 7 Taken klachtcoördinator**

Voor de klachtcoördinator is in de procedure een belangrijke rol weggelegd voor wat betreft het herkennen van de klacht, zorgen dat het klaagschrift op de juiste plaats in de organisatie terecht komt en erop toezien dat behandeling van een schriftelijke klacht conform het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb plaatsvindt.

#### **> Klachtherkenning**

Goede klachtherkenning is lastig, maar wel belangrijk.

Allereerst moet onderscheid worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen over gebreken in de uitvoering van de taken van de omgevingsdienst (bijvoorbeeld: een foutief geadresseerde vergunning of een klacht over geluidsoverlast). Deze meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als “klacht” aangeduid. Dergelijke meldingen vallen echter niet onder deze instructie, omdat het geen betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan. Een dergelijke melding kan een klacht worden als er na een langere periode niet op de melding is gereageerd.

Ook is het onderscheid tussen een klaag- en bezwaarschrift niet altijd even duidelijk. Als een belanghebbende opkomt tegen een gedraging waartegen bezwaar open staat (dus een besluit), zal het bestuursorgaan dit in het algemeen als een bezwaarschrift moeten opvatten, tenzij duidelijk is dat de indiener een andere bedoeling heeft. Het is bijvoorbeeld denkbaar dat de indiener het genomen besluit wel als juist accepteert, maar ontevreden is over de wijze van voorbereiding. Dan is sprake van een klacht.

Een juiste klachtherkenning bevordert de toegang tot de interne procedure. Dit pleit ervoor de klachtherkenning op één centraal punt binnen de organisatie te laten plaatsvinden.

#### **> Ontvangstbevestiging**

De verplichting bestaat tot het versturen van een ontvangstbevestiging. Ook moet informatie worden verstrekt over het verdere verloop van de procedure. Uit oogpunt van doelmatigheid verdient het de voorkeur dit gelijktijdig te doen.

Het versturen van een algemene ontvangstbevestiging door de afdeling Ondersteuning is, zoals bij artikel 6 reeds is opgemerkt, niet toereikend. Dit pleit ervoor de ontvangstbevestiging door de klachtcoördinator te laten versturen.



> Toezien op de te volgen procedure

Voor een zorgvuldige klachtbehandeling is het belangrijk, dat erop wordt toegezien dat de juiste procedure wordt gevolgd. De klachtcoördinator kan de klachtbehandelaren op dit punt aanwijzingen geven.

### **Artikel 8 Taken klachtbehandelaren**

De taken vormen een samenhangend geheel van werkzaamheden gericht op een zorgvuldige klachtbehandeling, waarbij informele klachtafhandeling uitgangspunt is.

#### Tussentijds beëindigen procedure

De klachtbehandelaar streeft ernaar de klacht zo eenvoudig mogelijk af te doen. Dit kan betekenen dat in ieder stadium van de procedure een oplossing kan worden bereikt. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de procedure. Dit wordt schriftelijk aan de klager, beklagde en klachtcoördinator bevestigd.

#### Terugkoppeling naar en klachtafdoening door bestuursorgaan

Indien een klacht dermate zwaarwegend is, dat deze niet tussentijds naar tevredenheid kan worden opgelost en de formele procedure in zijn geheel moet worden doorlopen, dan doet het bestuursorgaan de klacht zelf af, dat wil zeggen spreekt zelf een eindoordeel uit over de klacht.

In deze situatie legt de klachtbehandelaar zijn verslag van bevindingen en eventuele conclusies over de gegrondheid van de klacht in de vorm van een advies voor aan het bestuursorgaan (AB, DB of de voorzitter, al naar gelang de persoon van de beklagde), die daarop vervolgens een besluit neemt

Vanuit het oogpunt van integraal management is het voorstelbaar, dat op termijn ook voor de zwaarwegende klachten over medewerkers afdoeningsmandaat wordt verleend aan de afdelingshoofden. Gelet op de nog volop in ontwikkeling zijnde organisatie en het nog moeten toegroeien naar een volwaardig klachtenmanagement wordt hiervoor op dit moment bewust niet gekozen. Tot die tijd kan er – gelet op de beperkte vergaderfrequentie van het dagelijks bestuur – voor worden gekozen dat het bestuursorgaan daartoe aan de directeur mandaat verleend.

#### Toetsingskader

De klachtbehandelaar toetst of de gedragingen van het bestuursorgaan dan wel de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame persoon als behoorlijk handelen kunnen worden aangemerkt. Wanneer is er sprake van onbehoorlijk handelen? Richtinggevend voor dit oordeel kunnen zijn:

- handelen in strijd met wet- en regelgeving en bijbehorende jurisprudentie;
- de algemene gedrags- en fatsoensnormen; wat normaal gesproken als maat wordt genomen;
- beoordelingscriteria en behoorlijkheidsjurisprudentie van de Nationale ombudsman: o.a. correcte bejegening, dienstbetoon, deugdelijke correspondentie, bereikbaarheid, actieve informatieverstrekking, klachtbehandeling, interne coördinatie en behandeltermijn.

## Afdoeningsbrief

Op grond van het bepaalde in artikel 9:12 Awb stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Volgens het tweede lid van dit artikel wordt bij de kennisgeving vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen. Zoals hiervoor onder de algemene toelichting is verwoord is de Nationale ombudsman de instantie voor de externe klachtbehandeling voor de omgevingsdienst.

Indien het bestuursorgaan voor de afdoening van de klacht mandaat verleend aan de directeur, kan deze de afdoeningsbrief ook namens het bestuursorgaan ondertekenen.

## **Artikel 9 buitengewoon opsporingsambtenaar**

Een klacht kan ook betrekking hebben op het optreden van buitengewoon opsporingsambtenaren die bij de omgevingsdienst in dienst zijn. Dat zijn kort gezegd ambtenaren met een speciale bevoegdheid (opsporing van strafbare feiten op basis van bijzondere wetten, toezicht op de naleving van verordeningen voor zover het strafbare feiten betreft) en die daarvoor een speciale opleiding hebben genoten en officieel zijn beëdigd. Voor het dagelijks functioneren van de buitengewoon opsporingsambtenaar is de werkgever (i.c. de omgevingsdienst) verantwoordelijk.

De buitengewoon opsporingsambtenaar beperkt de opsporingshandelingen waartoe hij bevoegd is, tot hetgeen nodig is voor een juiste vervulling van de functie in verband waarmee hij tot buitengewoon opsporingsambtenaar is beëdigd. Hij onthoudt zich van elk optreden waartoe hij niet bevoegd is. Hij gedraagt zich bij de uitoefening van zijn opsporingsbevoegdheden overeenkomstig de bij of krachtens de wet gegeven regels.(art. 25 Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar).

De Minister van Veiligheid en Justitie is belast met het toezicht op de buitengewoon opsporingsambtenaar voor wat betreft diens titel van opsporingsbevoegdheid en diens bekwaamheid en betrouwbaarheid voor de uitoefening van opsporingsbevoegdheden. Daartoe heeft de Minister een toezichthouder (een hoofdofficier van justitie) en een direct toezichthouder (de korpschef van politie) aangewezen.

Als er een klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar wordt ingediend en deze klacht betrekking heeft op de uitoefening van diens bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, dan is de werkgever (i.c. de omgevingsdienst) op grond van artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar verplicht om direct een afschrift van de klacht te zenden aan de toezichthouder en de direct toezichthouder. Dit stelt de toezichthouder in staat om een oordeel te geven over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar. Dat oordeel dient de werkgever bij de afhandeling van de klacht in acht te nemen.

## **Artikel 10 Evaluatie**

Het jaarverslag biedt de bestuursorganen de gelegenheid om zich een oordeel te vormen over het functioneren van de organisatie, wat aanleiding kan zijn tot eventuele maatregelen.