

Protocol werkzaamheden Overijsselse Ombudscommissie

Inleiding

De werkzaamheden van de Ombudscommissie vinden hun grondslag in Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.: Klachtbehandeling door een ombudsman.

1. Algemeen

Ombudscommissie

- 1.1 De Ombudscommissie wordt ingedeeld in kamers. Een kamer bestaat uit een voorzitter en twee leden.
- 1.2 De Ombudscommissie bepaalt per jaar welke gemeenten en samenwerkingsverbanden bij welke kamer worden ingedeeld.
- 1.3 De voorzitter van de kamer wijst voor de behandeling van een verzoekschrift één van de leden aan als onderzoeker-rapporteur.
- 1.4 Aan de behandeling van het verzoek wordt niet meegewerkt door een lid van de kamer, dat betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft.
- 1.5 Alvorens de klacht, waarop het verzoek betrekking heeft, inhoudelijk in behandeling te nemen wordt onderzoek gedaan naar de ontvankelijkheid van het verzoek.
- 1.6 Na inhoudelijk onderzoek deelt de kamer, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen schriftelijk mee aan:
 - a. het betrokken bestuursorgaan;
 - b. degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft;
 - c. verzoeker.
- 1.7 Aan genoemden onder 1.6, onder a, b en c, wordt de gelegenheid gegeven om binnen drie weken na de datum van verzending van de bevindingen schriftelijk te reageren.
- 1.8 De kamer streeft ernaar het onderzoek binnen de termijn van vier maanden af te sluiten.
- 1.9 Wanneer een onderzoek is afgesloten stelt de kamer het oordeel op, waarin, indien naar het oordeel van de kamer de gedraging niet behoorlijk is, wordt vermeld welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.
De opzet van het oordeel (bijlage 1), de lijst van behoorlijkheidsnormen (bijlage 2) en de gradaties van onbehoorlijkheid (bijlage 3) maken onderdeel uit van dit protocol.
- 1.10 Het oordeel wordt ondertekend door de voorzitter van de kamer en de twee leden. De kamer zendt haar oordeel aan verzoeker, het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.

- 1.11 Het oordeel is openbaar, waarbij artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur in acht wordt genomen. Een samenvatting en een geanonimiseerde versie van het oordeel worden geplaatst op de website van de Overijsselse Ombudsman.
- 1.12 De Ombudscommissie kan in voorkomende gevallen onderzoek doen uit eigen beweging. In beginsel geldt hiervoor dezelfde procedure als bij het klachtonderzoek.
- 1.13 Indien de Ombudscommissie aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet naar aanleiding van het door haar verrichte onderzoek, deelt het bestuursorgaan binnen de termijn van acht weken aan de Ombudscommissie mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de Ombudscommissie mee.

2 **Het verzoekschrift**

- 2.1 Een ieder heeft het recht de Ombudscommissie schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens haar/hem of een ander heeft gedragen.
- 2.2 Het verzoek dient ondertekend te zijn en te voldoen aan de overige vereisten gesteld bij artikel 9:28, eerste lid, van de Awb.
- 2.3 Indien verzoeker dat wenst wordt hem door of vanwege de Ombudscommissie medewerking verleend bij het op schrift stellen van het verzoek.

3 **Ontvangstbevestiging**

- 3.1 De ontvangst van het verzoek wordt door het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman binnen een week schriftelijk bevestigd.
- 3.2 In de ontvangstbevestiging wordt zo nodig de termijn aangegeven waarbinnen de behandelend kamer streeft de beslissing omtrent de bevoegdheid van de Ombudscommissie en/of ontvankelijkheid van het verzoek te nemen.
- 3.3 Zo nodig kan in de ontvangstbevestiging nadere informatie worden gevraagd, indien niet geheel is voldaan aan het bepaalde onder 3.2, en omtrent:
 - de vraag of er procedures aanhangig zijn, waarvan het onderwerp samenhangt met het onderwerp van de gedragingen, genoemd in het verzoekschrift;
 - andere door de commissie relevant geachte informatie.
- 3.4 De kamer stelt, afhankelijk van de gevraagde informatie, een termijn aan verzoeker voor het geven van deze informatie. In beginsel bedraagt die termijn twee weken.

4 **Onderzoek bevoegdheid en ontvankelijkheid**

Bevoegdheid

- 4.1 Indien uit het verzoekschrift blijkt dat een andere ombudsman bevoegd is, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, door het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde ombudsman, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.
- 4.2 Indien naar het oordeel van de behandelend kamer ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker de mogelijkheid van bezwaar, beroep of beklag openstaat, wijst zij de verzoeker op deze mogelijkheid en draagt zij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan de bevoegde instantie over, tenzij verzoeker kenbaar heeft gemaakt dat het verzoekschrift aan haar/hem moet worden teruggezonden.
- 4.3 De kamer neemt het verzoek niet in behandeling als de klacht nog niet ter kennis is gebracht van het betrokken bestuursorgaan en de termijn van klachtbehandeling nog niet is verstreken, tenzij:
- het alsnog indienen van een klacht bij het betrokken bestuursorgaan redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd;
 - het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan;
 - de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit.
- 4.4 De kamer neemt het verzoek niet in behandeling indien zij niet bevoegd is op grond van artikel 9:22 Awb.

Ontvankelijkheid

- 4.5 De kamer neemt een verzoek tot onderzoek in beginsel niet in behandeling, indien zij van oordeel is dat zij daartoe niet verplicht is op grond van de artikelen 9:23 en 9:24 Awb.

Mededeling

- 4.6 Van het niet in behandeling nemen van het verzoek doet de kamer zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de verzoeker onder vermelding van de redenen.
- 4.7 Indien het verzoek naar het oordeel van de kamer ontvankelijk is, wordt van deze beslissing onverwijld mededeling gedaan aan verzoeker en aan het betrokken bestuursorgaan.

5 **Interventie**

De kamer kan, na beoordeling van de ontvankelijkheid en zo de klacht zich daartoe leent, besluiten over te gaan tot interventie. De klacht wordt dan in handen gesteld van één lid, die de zaak verder begeleidt met als doel dat de voorliggende kwestie door de gemeente

richting verzoeker inhoudelijk wordt opgelost. Wanneer de klacht inhoudelijk naar tevredenheid van verzoeker is opgelost, deelt het behandelend lid dit schriftelijk mee aan partijen.

6 **Behandeling van het verzoek**

- 6.1 De kamer stelt het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft in de gelegenheid om binnen twee weken een reactie te geven op het verzoek en zonodig aanvullende stukken te sturen. Deze termijn kan op gemotiveerd verzoek met twee weken worden verdaagd.
- 6.2 De kamer beslist vervolgens of zij op grond van de overgelegde stukken nadere schriftelijke dan wel mondelinge toelichting noodzakelijk acht. Mondelinge toelichting kan telefonisch worden verstrekt.
- 6.3 De kamer kan vervolgens besluiten tot het houden van een besloten hoorzitting, waarbij partijen, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid – ter beoordeling van de kamer – worden gehoord.
- 6.4 Het bestuursorgaan, betrokken personen, verzoeker, getuigen en deskundigen, die de behandelend kamer ter zitting wil raadplegen, worden minimaal twee weken vóór de zitting opgeroepen.
In de oproeping worden tenminste vermeld:
 - datum, tijd en plaats van de zitting;
 - de namen van de leden van de kamer die zitting hebben.
- 6.5 In de oproeping van het bestuursorgaan wordt tevens vermeld dat, indien door de kamer deskundigen en/of getuigen worden opgeroepen, deze personen recht hebben op een vergoeding ten laste van de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort en waarvoor het bij en krachtens de Wet tarieven in strafzaken bepaalde van toepassing is.

Onderzoeksbevoegdheden

- 6.6 De behandelend kamer heeft bij het onderzoek de volgende bevoegdheden:
 - het inwinnen van informatie bij het bestuursorgaan, onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen (ook na het beëindigen van de werkzaamheden), getuigen alsmede verzoeker en het horen van deze personen;
 - het gelasten om betrokkenen, die zijn opgeroepen, in persoon te verschijnen;
 - het raadplegen en inzien van stukken;
 - het inschakelen van deskundigen;
 - een onderzoek ter plaatse instellen. De kamer heeft daarbij toegang tot elke plaats, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van haar taak nodig is. Bestuursorganen verlenen medewerking die in het belang van het onderzoek is vereist. Van dit onderzoek wordt een proces-verbaal opgemaakt.

- 6.7 Degene bij wie informatie wordt ingewonnen of aan wie om raadpleging en inzage van stukken wordt gevraagd, is verplicht de gevraagde informatie of de gelegenheid tot raadpleging en inzage te verschaffen, tenzij er voor betrokkenen gewichtige redenen zijn om dat te weigeren. De kamer beslist of de weigering dan wel beperking van de kennisneming van de inlichtingen dan wel stukken gerechtvaardigd is. Indien de kamer heeft beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, vervalt de verplichting.

Bijlagen bij het Protocol werkzaamheden Overijsselse Ombudscommissie:

- bijlage 1: opzet bevindingen en oordeel
bijlage 2: lijst van behoorlijkeidnormen
bijlage 3: de gradaties van onbehoorlijkheid

BIJLAGE 1 BIJ PROTOCOL WERKZAAMHEDEN OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE

Hieronder wordt weergegeven hoe de Bevindingen worden opgebouwd.

RAPPORT VAN BEVINDINGEN

Verzoeker

(naam en adres van de persoon / instantie die de klacht heeft ingediend)

Datum verzoekschrift

(datum waarop de klacht is ondertekend en is ontvangen op het secretariaat)

Betreft

(noemen van het verantwoordelijk bestuursorgaan)

Aard van de klacht

(korte samenvatting van de klacht)

Procedure

(aangeven hoe de procedure vanaf indiening van de klacht bij de gemeente tot het opstellen van het rapport door de Ombudscommissie is verlopen)

Ontvankelijkheid

(aangeven waarom de klacht ontvankelijk is)

Vereisten van behoorlijkheid

Het gevraagde onderzoek betreft de volgende vereisten van behoorlijkheid:
(aangeven welke ombudsnormen van toepassing zijn)

Feiten

(vermelding van de voor het onderzoek en oordeel relevante feiten)

Standpunten van partijen

Tot zover de bevindingen.

Hieronder wordt weergegeven hoe het oordeel wordt opgebouwd

OORDEEL

Bevindingen

Reacties op het verslag van bevindingen

Vermelding van reacties die zijn ontvangen naar aanleiding van het rapport bevindingen.

Overwegingen

(de overwegingen van de Ombudscommissie die tot het oordeel leiden)

oordeel

Aanbeveling (indien noodzakelijk)

BIJLAGE 2 BIJ PROTOCOL WERKZAAMHEDEN OVERIJSSSE OMBUDSCOMMISSIE

Inleiding

De Overijssse Ombudscommissie maakt bij de behoorlijkheidstoetsing gebruik van een lijst met behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid.

Grondrechten

1. Discriminatieverbod
2. Brief- en telefoongeheim
3. Huisrecht
4. Privacy – Recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
5. Verbod op onrechtmatige vrijheidsontneming
6. Andere grond- en mensenrechten

Materiële behoorlijkheid

7. Verbod van misbruik van bevoegdheid
8. Redelijkheid
9. Evenredigheid
10. Cou lance
11. Rechtszekerheid
 - I Gevolg geven aan rechterlijke uitspraken
 - II Opgewekt vertrouwen
12. Gelijkheid

Formele behoorlijkheid

13. Onpartijdigheid/onvooringenomenheid
14. Hoor en wederhoor
15. Motivering
16. *Fair play*

Zorgvuldigheid: instructienormen

17. Voortvarendheid
18. Administratieve nauwkeurigheid
19. Actieve en adequate informatieverstrekking
20. Actieve en adequate informatieverwerving
21. Adequate organisatorische voorzieningen
22. Correcte bejegening
 - I Beleefdheid en fatsoen
 - II Dienstbaarheid (eenvoudige hulpvaardigheid)
23. Professionaliteit
24. Bijzondere zorg

BIJLAGE 3 BIJ PROTOCOL WERKZAAMHEDEN OVERIJSSSELSE OMBUDSCOMMISSIE

De oordelen

Adequaat	: Dit is een positieve waardering: er is meer gedaan dan alleen behoorlijk handelen;
Behoorlijk	: Er zijn geen normen geschonden en er is gehandeld zoals redelijkerwijs van de overheid mag worden verwacht;
Niet onbehoorlijk	: Er is juist gehandeld maar voor de burger blijft het een moeilijk te accepteren resultaat;
Deels behoorlijk/ deels niet behoorlijk	: Geeft aan dat sommige aspecten van de onderzochte gedragingen wel, andere niet door de beugel kunnen;
Na interventie behoorlijk	: Betekent dat na een eenvoudige actie van de ombudsman een correctie heeft plaatsgevonden en wel voordat de betrokken gemeente het verslag van de ombudsman had gekregen;
Niet behoorlijk, maar Gecorrigeerd	: De gewraakte gedraging was onbehoorlijk, maar is gevolgd door een gedraging die wel behoorlijk is;
Onzorgvuldig	: Op zichzelf is er geen grove schending van de regels maar er moet wel een bestuurlijke correctie volgen;
Niet behoorlijk	: Er zijn meer dan wel zeer fundamentele normen geschonden. Bijvoorbeeld als de gemeente helemaal niet reageert, als de wet of verordening is geschonden of als er sprake is van een combinatie van een aantal op zich minder ernstige tekortschietingen;
Onbehoorlijk	: Komt zowel juridisch als taalkundig overeen met 'niet behoorlijk' maar wordt alleen bij flagrante schendingen gehanteerd.