



Overijsselse
Ombudsman

Protocol Overijsselse Ombudscommissie

De Overijsselse Ombudsman heeft een ombudscommissie. De ombudscommissie oefent haar taak uit op basis van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), hoofdstuk 9, titel 9.2: Klachtbehandeling door een ombudsman.

De ombudscommissie werkt conform het bepaalde in de Awb en dit protocol (1). Een deel van de werkzaamheden wordt verricht door het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman (2).

1. Ombudscommissie

De verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens verzoeker heeft gedragen worden in principe door twee leden van de ombudscommissie behandeld (voorzitter en onderzoeker-rapporteur).

Wijze van behandeling van de klacht

Als de klacht zich daartoe leent probeert de ombudscommissie door middel van interventie/ bemiddeling een oplossing van de klacht te bereiken.

Als de klacht zich niet leent voor interventie/ bemiddeling of als de interventie/ bemiddeling niet slaagt, doet de ombudscommissie onderzoek en gaat zo nodig met verzoeker en – vertegenwoordigers van – het bestuursorgaan in gesprek. Daartoe wordt een ruimte beschikbaar gesteld door het bestuursorgaan.

Als tijdens het gesprek alsnog een bevredigende oplossing wordt bereikt, sluit de ombudscommissie het onderzoek af met een brief. In de brief wordt aangegeven wat is afgesproken om tot een oplossing van de klacht te komen.

Als partijen tijdens het gesprek geen bevredigende oplossing bereiken wordt de klacht verder behandeld en wordt het gesprek aangemerkt als hoorzitting. De ombudscommissie maakt dan een verslag van bevindingen op.

De ombudscommissie deelt de bevindingen schriftelijk mee aan verzoeker en het bestuursorgaan. Aan betrokkenen wordt de gelegenheid gegeven om binnen twee weken na de datum van verzending van de bevindingen schriftelijk te reageren.

De ombudscommissie streeft ernaar het onderzoek binnen een termijn van vier maanden na ontvangst van de klacht af te ronden.

Wanneer een onderzoek is afgesloten stelt de ombudscommissie een rapport(brief) met oordeel op, waarin, indien naar het oordeel van de ombudscommissie de gedraging niet behoorlijk was, wordt vermeld welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.

Het rapport wordt ondertekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en de onderzoeker-rapporteur. De ombudscommissie zendt het rapport aan verzoeker en het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan eventuele andere personen die bij het onderzoek betrokken waren.

Het rapport is, nadat het is geanonimiseerd, openbaar, waarbij artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur in acht wordt genomen. Een samenvatting en het geanonimiseerde rapport worden geplaatst op de website van de Overijsselse Ombudsman.

Verzoek om herziening

De Overijsselse Ombudsman gaat niet met partijen in gesprek over de juistheid van een rapport. Alleen als er nieuwe feiten of omstandigheden naar voren worden gebracht die niet eerder bekend waren en die, waren ze wel bekend geweest, mogelijk tot een ander oordeel zouden hebben geleid, kan dat – conform het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht – aanleiding zijn tot herziening van een rapport.

Klacht over commissie

Een met redenen omklede klacht over de wijze waarop de ombudscommissie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een verzoeker heeft gedragen wordt als regel door twee andere leden van de commissie in behandeling genomen, waarbij in beginsel de in de Algemene wet bestuursrecht en de in dit protocol omschreven procedure geldt.

De commissie informeert het bestuur van de Stichting Overijsselse Ombudsman als een dergelijke klacht binnenkomt en stelt het bestuur ervan op de hoogte hoe deze is afgedaan.

2. Secretariaat

Het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman ondersteunt de ombudscommissie bij haar werkzaamheden. Het secretariaat geeft geen inhoudelijke informatie aan derden over binnengekomen verzoeken tot onderzoek.

Ontvangstbevestiging

Het secretariaat bevestigt in beginsel binnen een week schriftelijk de ontvangst van een verzoek tot onderzoek.

In de ontvangstbevestiging kan zo nodig nadere informatie worden gevraagd aan verzoeker. Als regel bedraagt de termijn voor het aanvullen van gegevens twee weken.

Doorzenden

Indien uit het verzoek blijkt dat een andere ombudsinstantie bevoegd is, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, doorgezonden aan de bevoegde ombudsinstantie, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.

Indien uit het verzoek blijkt dat het (mede) gaat om een bezwaar of een beroep tegen een besluit, wordt verzoeker hierop gewezen.

Organisatie gesprekken

Het secretariaat verzorgt de uitnodigingen voor een gesprek met de ombudscommissie, nadat de ombudscommissie heeft bepaald met wie zij wil spreken.

Verzoeker, – medewerkers van – het bestuursorgaan en eventueel getuigen en deskundigen, die de ombudscommissie in aanwezigheid van die personen wil raadplegen, worden in beginsel minimaal twee weken vóór de datum van het gesprek uitgenodigd dan wel opgeroepen. In de uitnodiging staan:

- datum, tijd en plaats van het gesprek;
- de namen van de commissieleden die bij het gesprek aanwezig zullen zijn;
- onderwerp waarover het gesprek gaat.

In de uitnodiging/ oproeping voor het bestuursorgaan wordt tevens vermeld dat, indien door de ombudscommissie 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. Voor overige betrokkenen bestaat geen wettelijk recht op vergoeding.

Vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 2 februari 2018.