



Overijsselse  
Ombudsman

## Protocol Overijsselse Ombudsman

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.

Ten behoeve van de uitvoering van haar werkzaamheden heeft de ombudscommissie een protocol opgesteld (1). Een deel van de werkzaamheden wordt gedaan door het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman (2).

### 1. Ombudscommissie

- 1.1 Alle verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen (klacht) worden in principe door twee leden van de ombudscommissie behandeld (voorzitter en onderzoeker-rapporteur).
- 1.2 Aan de behandeling van een klacht wordt niet meegewerkt door een lid van de commissie, dat op enigerlei wijze betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft.

#### Bevoegdheid en ontvankelijkheid

- 1.3 Alvorens inhoudelijk onderzoek te doen naar een voorgelegde klacht doet de ombudscommissie onderzoek naar haar bevoegdheid en de ontvankelijkheid van de klacht. Daartoe kan zij telefonisch dan wel schriftelijk contact opnemen met verzoeker en/of het betrokken bestuursorgaan voor informatie.
- 1.4 Van het niet in behandeling nemen van een klacht doet de ombudscommissie zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de verzoeker onder vermelding van de redenen.
- 1.5 Als de ombudscommissie zich bevoegd acht en de klacht ontvankelijk is, beslist de ombudscommissie over de wijze van behandeling van de klacht.

#### Wijze van behandeling van de klacht

- 1.6 Als de klacht zich daartoe leent probeert de ombudscommissie door middel van interventie/ bemiddeling een oplossing van de klacht te bereiken.
- 1.7 Als de klacht zich niet leent voor interventie/ bemiddeling of als de interventie/ bemiddeling faalt doet de ombudscommissie onderzoek naar de zaak en gaat zo nodig met beide partijen (verzoeker en bestuursorgaan) in gesprek. Daartoe wordt een ruimte beschikbaar gesteld door het bestuursorgaan.
- 1.8 Als er tijdens het gesprek alsnog een voor beide partijen bevredigende oplossing wordt bereikt, sluit de ombudscommissie het onderzoek af met een brief. In de brief wordt aangegeven of en, zo ja, welke ombudsnorm(en) er aan de orde zijn en/of wat partijen hebben afgesproken om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing van de klacht te komen.

- 1.9 Als partijen tijdens het gesprek geen bevredigende oplossing bereiken wordt de klacht verder behandeld en geldt het gesprek als informatiebron voor de visies van partijen. De ombudscommissie maakt dan een verslag van bevindingen op.
- 1.10 De ombudscommissie deelt de bevindingen schriftelijk mee aan:
- verzoeker
  - degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft;
  - het bestuursorgaan.
- 1.11 Aan genoemden onder 1.10 wordt de gelegenheid gegeven om binnen drie weken na de datum van verzending van de bevindingen schriftelijk te reageren.
- 1.12 De ombudscommissie streeft ernaar het onderzoek binnen een termijn van vier maanden na ontvangst van de klacht af te ronden.
- 1.13 Wanneer een onderzoek is afgesloten stelt de ombudscommissie een rapport met oordeel op, waarin, indien naar het oordeel van de ombudscommissie de gedraging niet behoorlijk is, wordt vermeld welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.  
De lijst van behoorlijkheidsnormen (bijlage 1) en de gradaties van (on)behoorlijkheid (bijlage 2) maken onderdeel uit van dit protocol.
- 1.14 Het rapport wordt ondertekend door de (plv.) voorzitter en het behandelend commissielid. De ombudscommissie zendt het rapport aan verzoeker, het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de personen die bij het onderzoek betrokken waren.
- 1.15 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.

#### Onderzoek uit eigen beweging

- 1.16 De ombudscommissie kan in voorkomende gevallen onderzoek doen uit eigen beweging. In beginsel geldt de hiervoor genoemde procedure.

#### Verzoek om herziening

- 1.17 De Overijsselse Ombudsman discussieert in beginsel niet met partijen 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, tot een ander oordeel zouden hebben geleid, kan dat aanleiding zijn tot herziening van een rapport.

#### Klacht over commissie(leden)

- 1.18 Een klacht over de wijze waarop de ombudscommissie een klacht heeft behandeld wordt door twee andere leden van de commissie in behandeling genomen, waarbij in beginsel de hierboven genoemde procedure geldt.

- 1.19 Een klacht over het optreden van leden van de ombudscommissie bij de behandeling van een zaak wordt voorgelegd aan het bestuur van de Stichting Overijsselse Ombudsman. Het inhoudelijk oordeel van de commissie is hierbij geen onderwerp van onderzoek.

#### Onderzoeksbevoegdheden

- 1.19 Bij de uitvoering van haar onderzoekstaak heeft de ombudscommissie op basis van de wet de volgende onderzoeksbevoegdheden:
- 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 (descente).
- De commissie 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 de descente wordt een proces-verbaal opgemaakt.

#### Aanbeveling

- 1.20 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. De ombudscommissie kan het bestuursorgaan daartoe rappelleren.

#### Nazorg

- 1.21 De ombudscommissie doet onderzoek naar het effect van haar werk. Daarom stelt de ombudscommissie na afronding van de behandeling van een klacht vragen aan verzoeker en aan het betreffende bestuursorgaan over haar werkwijze en het resultaat dat is bereikt.

## **2. Secretariaat**

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

#### Ontvangstbevestiging

- 2.1 Het secretariaat bevestigt binnen een week schriftelijk de ontvangst van een verzoek tot onderzoek.
- 2.2 In de ontvangstbevestiging kan zo nodig nadere informatie worden gevraagd van verzoeker. In beginsel bedraagt de termijn voor het aanvullen van gegevens twee weken.

### Doorzenden

- 2.3 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.
- 2.4 Indien uit het verzoek blijkt dat het (mede) gaat om een bezwaar tegen een besluit, wordt verzoeker hierop gewezen. Nadat de datum van ontvangst op het verzoekschrift is vermeld, wordt het na overleg met en instemming van verzoeker als bezwaarschrift doorgestuurd naar de bevoegde instantie tenzij vaststaat is dat de termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt is verstreken.
- 2.5 Indien uit het verzoek blijkt dat het (mede) gaat om een beroep tegen een besluit, wordt verzoeker hierop gewezen. Nadat de datum van ontvangst op het verzoekschrift is vermeld, wordt het, na schriftelijke instemming van verzoeker, als beroepschrift doorgezonden naar de rechtbank.

### Organisatie gesprekken

- 2.6 Het secretariaat verzorgt de uitnodigingen voor een gesprek met de ombudscommissie, als bedoeld in 1.7, nadat de ombudscommissie heeft bepaald met wie zij wil spreken.
- 2.7 De in 2.6 bedoelde personen en eventueel ook getuigen en deskundigen, die de ombudscommissie in aanwezigheid van die personen wil raadplegen, worden minimaal twee weken vóór de datum van het gesprek uitgenodigd dan wel – zo nodig - opgeroepen. In de uitnodiging staat:
- datum, tijd en plaats van het gesprek;
  - de namen van de commissieleden die bij het gesprek aanwezig zullen zijn;
  - onderwerp en doel van het gesprek.
- 2.8 In de uitnodiging/ oproeping van 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 overig betrokkenen bestaat geen wettelijk recht op vergoeding.

### Bijlagen bij het Protocol werkzaamheden Overijsselse ombudscommissie:

- Bijlage 1:           behoorlijkheidsvereisten  
 bijlage 2:           gradaties van (on)behoorlijkheid

## BIJLAGE 1 BIJ PROTOCOL OVERIJSELSE OMBUDSCOMMISSIE

### **Inleiding**

*Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt.*

*De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman samen met de gemeentelijke ombudsmannen heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.*

*Met ingang van 1 januari 2012 werkt de Overijsselse Ombudsman met onderstaande behoorlijkheidsvereisten.*

---

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

### **A. Open en duidelijk**

#### **1. Transparant**

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

*Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.*

#### **2. Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

*De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

#### **3. Luisteren naar de burger**

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

*De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.*

#### **4. Goede motivering**

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

*De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.*

### **B. Respectvol**

#### **5. Respecteren van grondrechten**

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

*Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.*

#### **6. Bevorderen van actieve deelname door de burger**

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

*De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.*

*\*zie ook de participatiewijzer*

#### **7. Fatsoenlijke bejegening**

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

*Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*

#### **8. Fair play**

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

*De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.*

#### **9. Evenredigheid**

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

*De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.*

#### **10. Bijzondere zorg**

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

*De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.*

### **C. Betrokken en oplossingsgericht**

#### **11. Maatwerk**

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

*De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

#### **12. Samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

*Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.*

#### **13. Coulante opstelling**

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

*De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.*

*\*zie ook de excuuskaart en de schadevergoedingswijzer*

#### **14. Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.*

#### **15. De-escalatie**

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken.

Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

*Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.*

### **D. Eerlijk en betrouwbaar**

#### **16. Integriteit**

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

*Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.*

#### **17. Betrouwbaarheid**

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

*De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.*

#### **18. Onpartijdigheid**

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

*De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.*

#### **19. Redelijkheid**

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.



De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

#### **20. Goede voorbereiding**

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

*Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.*

#### **21. Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

#### **22. Professionaliteit**

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

*Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.*

## BIJLAGE 2 BIJ PROTOCOL OVERIJSELSE OMBUDSCOMMISSIE

### Gradaties van (on)behoorlijkheid

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.
Niet zorgvuldig	: 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.