



Overijsselse Ombudsman

Protocol Overijsselse Ombudsman

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

De commissie werkt conform het bepaalde in de Awb en dit protocol (ad 1). De administratieve werkzaamheden m.b.t. de klachtbehandeling wordt verricht door het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman. Het secretariaat heeft geen inhoudelijke bemoeienis met de klachtbehandeling en geeft geen inhoudelijke informatie aan derden over binnengekomen verzoeken tot onderzoek.

Wijze van behandeling van de klacht

Ontvangstbevestiging

Het secretariaat bevestigt 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

Als uit het verzoek blijkt dat een andere ombudsinstantie bevoegd is, wordt de klacht, na instemming van verzoeker, doorgezonden aan de bevoegde instantie. Verzoeker wordt vervolgens over de doorzending geïnformeerd.

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

Behandeling door twee leden commissie

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

Interventie/bemiddeling

Als de klacht zich daarvoor leent probeert de commissie 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 commissie onderzoek. En gaat zo nodig met verzoeker en – één of meer vertegenwoordiger(s) van – het bestuursorgaan in gesprek. Voor dit gesprek wordt een ruimte beschikbaar gesteld door het bestuursorgaan.

De commissie kan ook bepalen dat, al dan niet op verzoek, afzonderlijke gesprekken plaatsvinden.

Gesprekken

Het secretariaat verzorgt de uitnodigingen voor een gesprek over een klacht nadat de commissie heeft bepaald met wie zij wil spreken.

Verzoeker, – medewerkers van – het bestuursorgaan en eventueel getuigen en deskundigen, die de commissie 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 vertegenwoordigers van het bestuursorgaan waarover de klacht gaat, die voor het gesprek worden uitgenodigd
- de namen van de commissieleden die bij het gesprek aanwezig zullen zijn;
- onderwerp waarover het gesprek gaat.

Als tijdens het gesprek alsnog een bevredigende oplossing wordt bereikt, sluit de commissie 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. De commissie maakt dan een verslag van bevindingen op.

Dit verslag van bevindingen wordt aan verzoeker en het bestuursorgaan gestuurd.

Aan betrokkenen wordt de gelegenheid gegeven om binnen twee weken na de datum van verzending van het verslag van bevindingen schriftelijk hierop te reageren.

Afronding onderzoek

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

Als een onderzoek is afgesloten stelt de commissie een rapport met oordeel op, waarin, als naar het oordeel van de commissie de gedraging niet behoorlijk was, wordt vermeld welk vereiste(n) van behoorlijkheid is/zijn geschonden.

Het rapport wordt ondertekend door de (vice)voorzitter en de onderzoeker-rapporteur. Het rapport wordt aan verzoeker en het betrokken bestuursorgaan gestuurd alsmede aan eventuele andere personen die bij het onderzoek betrokken waren.

Het rapport is, nadat het is geanonimiseerd, openbaar. Hierbij wordt artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur in acht 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, als ze wel bekend waren 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 commissie zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een verzoeker heeft gedragen, wordt door twee andere leden van de commissie behandeld. Hierbij geldt in beginsel de in de Algemene wet bestuursrecht en de in dit protocol omschreven procedure.

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

Vastgesteld in de commissievergadering van de Overijsselse Ombudsman d.d. 8 juni 2020.