

Klachtenregeling gemeentelijke ombudsman

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de ombudsman zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de ombudsman.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de ombudsman, wordt aangemerkt als een gedraging van de ombudsman.
3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De ombudsman kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. De ombudsman kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Die persoon en degene voor wie hij optreedt, worden van de weigering onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.
5. Het vierde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.
6. Onder klacht wordt niet verstaan:
 - een grief over een beslissing, door of namens de ombudsman genomen over zijn bevoegdheid om een verzoekschrift in behandeling te nemen, of over de ontvankelijkheid van een verzoeker;
 - een grief over een onderzoeksbeslissing van de ombudsman of over een oordeel van de ombudsman over de behoorlijkheid van een gedraging.

Artikel 2

De ombudsman draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Hoofdstuk 2 De behandeling van klaagschriften

Artikel 3

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 4 tot en met 12 van toepassing.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de indiener;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4

1. Zodra de ombudsman naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de ombudsman.

Artikel 5

1. De ombudsman bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.
2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
 - d) de procedure van hoor en wederhoor;
 - e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

Artikel 6

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. De senior medewerker frontoffice behandelt klachten over medewerkers van de frontoffice.
3. De coördinatoren-onderzoekers behandelen klachten over onderzoekers.

4. De ombudsman behandelt klachten over de senior medewerker frontoffice, de coördinatoren-onderzoekers en de overige medewerkers van het bureau gemeentelijke ombudsman.
5. Indien de ombudsman het noodzakelijk vindt of indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de ombudsman zelf, dan kan de ombudsman bepalen dat de behandeling overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 3 van deze regeling zal plaatsvinden.

Artikel 7

1. De ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is behandeld;
 - b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - d) zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9

1. De ombudsman stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met de betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.
2. Van het horen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10

1. De ombudsman handelt de klacht af binnen zes weken of – indien hoofdstuk 3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De ombudsman kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11

De ombudsman stelt de klager en de degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

Artikel 12

De ombudsman draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Hoofdstuk 3 Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure

Artikel 13

De in dit hoofdstuk geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op hoofdstuk 2 gevolgd indien dat bij besluit door de ombudsman is bepaald.

Artikel 14

1. Bij besluit van de ombudsman wordt een klachtadviespersoon belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. De ombudsman kan deze klachtadviespersoon slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 5, wordt vermeld dat een klachtadviespersoon over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 13 bedoelde klachtadviespersoon.
3. De klachtadviespersoon beslist over de toepassing van artikel 9, tweede lid.
4. De klachtadviespersoon zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan de ombudsman. Het rapport bevat een verslag van het horen.

Artikel 16

Indien de conclusies van de ombudsman afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving bedoeld in artikel 11.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 17

Deze regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld.

Artikel 18

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 maart 2012, de dag volgend op de dag waarop de ombudsman de regeling heeft ondertekend.

Rotterdam, 29 februari 2012

de gemeentelijke ombudsman

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'Z' shape with a horizontal line extending to the right from the middle of the vertical stroke.

mr. A.M. Zwaneveld