



Regeling mandaat klachtbehandeling gemeentelijke ombudsman  
Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard,  
Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne 2015

### **Artikel 1**

De senior medewerker frontoffice en de coördinator-onderzoeker backoffice van het bureau gemeentelijke ombudsman kunnen namens de gemeentelijke ombudsman:

- a. de ontvangst van een klacht bevestigen en de bijbehorende brief ondertekenen;
- b. beslissen dat aan de klager nadere informatie en/of onderbouwing van de klacht wordt gevraagd en de bijbehorende brief ondertekenen;
- c. in bepaalde gevallen beslissingen nemen in het kader van de klachtbehandeling, waaronder beslissingen over de afdoening van klachten, en de bijbehorende brieven ondertekenen;
- d. de brief ondertekenen waarmee een betrokkene wordt uitgenodigd om te worden gehoord, tenzij het horen door de ombudsman zelf zal gebeuren;
- e. de brief ondertekenen waarmee het verslag van het hoorgesprek of van de hoorzitting aan een betrokkene wordt toegezonden.

### **Artikel 2**

Bij deze regeling is een lijst opgenomen, waarin de in artikel 1 bedoelde handelingen, beslissingen en brieven staan vermeld.

### **Artikel 3**

Deze regeling treedt in werking op 22 januari 2015 en werkt terug tot en met 1 januari 2015.

### **Artikel 4**

Deze regeling kan worden aangehaald als: *Regeling mandaat klachtbehandeling gemeentelijke ombudsman 2015.*

De gemeentelijke ombudsman,

mr. A.M. Zwanefeld

Rotterdam, 22 januari 2015



Lijst behorende bij de *Regeling mandaat klachtbehandeling gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne 2015*

De handelingen die de senior medewerker frontoffice en de coördinator-onderzoeker backoffice van het bureau gemeentelijke ombudsman namens de ombudsman kunnen verrichten, de beslissingen die zij namens de ombudsman kunnen nemen en de daarbij behorende brieven die zij namens de ombudsman kunnen ondertekenen.

### **1. Ontvangstbevestiging, opvragen informatie en uitstelbericht**

- De brief aan de klager waarin de ontvangst van de klacht wordt bevestigd.
- De beslissing om de klager om meer persoonlijke gegevens en/of gegevens over de interne klachtprocedure en/of om een (verdere) onderbouwing van de klacht te vragen, en het ondertekenen van de betreffende brief aan de klager.
- De beslissing dat en hoeveel meer tijd nodig is om te beoordelen of de klacht kan worden onderzocht en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld (uitstelbericht).

### **2. Indien de ombudsman (nog) geen onderzoek naar de klacht kan instellen**

*Geen overheidsinstantie of er is een andere ombudsman bevoegd*

- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat de klacht geen overheidsinstantie betreft, en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.
- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat de klacht een overheidsinstantie betreft waarover een andere ombudsman, zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd is, en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.
- De beslissing om de klacht door te zenden aan de ombudsman, zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht, die wel bevoegd is om klachten over de



betreffende overheidsinstantie te behandelen, en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.

*Samenloop of nauwe samenhang met rechterlijke of andere procedures*

- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat de klager een beroepsprocedure bij de bestuursrechter kan instellen, of omdat er al een dergelijke procedure loopt (9:22 sub c Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.
- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt, omdat over de gedraging waartegen de klacht zich richt, al uitspraak is gedaan door de bestuursrechter (9:22 sub d Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.
- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat over de gedraging waartegen de klacht zich richt, al een procedure loopt bij de strafrechter, de civiele rechter of de tuchtrechter (9:22 sub e Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.
- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat de klager over de gedraging waartegen de klacht zich richt, een bezwaarschrift kan indienen of omdat er al een bezwaarschriftenprocedure loopt (9:23 sub e Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.

Het gaat hier om klachten waarin er volgens de senior medewerker frontoffice of de coördinator-onderzoeker backoffice geen sprake is van een kennelijke fout in of een onevenredige hardheid van het besluit waardoor tussenkomst door de ombudsman is aangewezen.

- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat de klager over de gedraging waartegen de klacht zich richt, een bezwaarschrift of een beroepschrift bij de bestuursrechter had kunnen indienen (9:23 sub f Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.
- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat over de gedraging waartegen de klacht zich richt, al uitspraak is gedaan door de



strafrechter, de civiele rechter of de tuchtrechter (9:23 sub g Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.

- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat over een andere gedraging, die nauw samenhangt met de klacht, een procedure bij een rechterlijke instantie loopt of omdat er een bezwaarprocedure of een administratieve beroepsprocedure bij een andere instantie loopt (9:23 sub j Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.
- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat de gedraging waartegen de klacht zich richt, nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van de strafrechter, de civiele rechter of de tuchtrechter is onderworpen (9:23 sub k Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.

*Eerst klachtbehandeling door de gemeente*

- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt, omdat de klacht nog niet bekend is bij het bestuursorgaan of omdat de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan nog niet binnen de gestelde maximumtermijn is afgerond, en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.

Het gaat hier om klachten die volgens de senior medewerker frontoffice of de coördinator-onderzoeker backoffice niet zó spoedeisend of schrijnend zijn, dat de interne klachtprocedure bij de gemeente niet eerst kan worden afgewacht (9:23 sub h Awb).

*Eerdere klachtbehandeling door de ombudsman*

- De beslissing dat de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt omdat deze nog in behandeling is bij of eerder behandeld is door de ombudsman, tenzij er volgens de senior medewerker frontoffice of de coördinator-onderzoeker backoffice inmiddels sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden (9:23 sub i Awb), en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt meegedeeld.



### 3. Indien door de ombudsman een onderzoek naar de klacht wordt ingesteld

- De beslissing om de klager te vragen een verklaring te ondertekenen waarin hij de ombudsman en diens medewerkers in het belang van het onderzoek toestemming geeft om zijn medische gegevens op te vragen, en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt gevraagd.
- De beslissing om de klager te vragen een verklaring te ondertekenen waarin hij de ombudsman en diens medewerkers in het belang van het onderzoek toestemming geeft om inzage te nemen in op hem betrekking hebbende dossiers, en het ondertekenen van de brief waarin dit aan de klager wordt gevraagd.
- De beslissing dat het wenselijk of nodig is inzage te nemen in de voor het onderzoek relevante dossiers bij een gemeente of een gemeenschappelijke regeling, en het ondertekenen van de brief waarin om deze inzage wordt gevraagd aan die gemeente of aan die gemeenschappelijke regeling.
- Het ondertekenen van de brief waarmee een betrokkene wordt uitgenodigd om te worden gehoord, tenzij het horen door de ombudsman zelf zal gebeuren.
- Het ondertekenen van de brief waarmee een verslag van het horen aan een betrokkene wordt toegezonden, tenzij het horen door de ombudsman zelf is gebeurd.



Toelichting bij de *Regeling mandaat klachtbehandeling gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne 2015*

De gemeentelijke ombudsman ontvangt jaarlijks honderden klachten. Bij de beoordeling of de ombudsman een klacht in behandeling kan nemen en de klachtbehandeling wordt hij bijgestaan door medewerkers uit de frontoffice en de backoffice.

De dagelijkse leiding rond de beoordeling of de ombudsman een klacht kan behandelen en de klachtbehandeling berust voor de medewerkers van de frontoffice bij de senior medewerker frontoffice en voor de medewerkers van de backoffice bij de coördinator-onderzoeker backoffice. Uit efficiencyoverwegingen heeft de ombudsman besloten de daarvoor in aanmerking komende bevoegdheden aan deze twee medewerkers te mandateren.

Op de lijst bij deze regeling staan de handelingen die de senior medewerker frontoffice en de coördinator-onderzoeker backoffice namens de ombudsman kunnen verrichten, de beslissingen die zij namens de ombudsman kunnen nemen en de brieven die zij namens hem kunnen ondertekenen. Wat niet in deze lijst wordt genoemd, is voorbehouden aan de ombudsman.

Naar de gemandateerde brieven kijkt nog 'een tweede paar ogen': voor de verzending ziet de senior medewerker frontoffice de gemandateerde brieven van de coördinator-onderzoeker backoffice, en omgekeerd. Bij afwezigheid van een van beiden fungeert de ombudsman zelf als het tweede paar ogen.

Daarnaast stellen de senior medewerker frontoffice en de coördinator-onderzoeker backoffice zich telkens de vraag of er aanleiding is de klacht te bespreken met de ombudsman. Het gaat dan bijvoorbeeld om ingewikkelde klachten, klachten waarbij sprake is van ketenproblematiek, klachten die aansluiten bij een onderwerp waarover een onderzoek op eigen initiatief loopt, klachten waarover in de pers is of zal worden gepubliceerd of klachten die politiek-bestuurlijk gevoelig liggen.