

Klachtregeling bureau Nationale ombudsman

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Algemene bepalingen

1. Wanneer iemand contact heeft gehad met medewerkers van de Nationale ombudsman kunnen er klachten ontstaan over de manier waarop een medewerker heeft gehandeld of zich heeft gedragen. Iedereen heeft het recht om die klacht in te dienen.
2. In deze regeling wordt iemand die een klacht indient over een medewerker aangemerkt als klager.
3. Deze klachten kunnen gaan over medewerkers die werken onder de verantwoordelijkheid van de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman. Ook kunnen de klachten gaan over de personen die de functie van Nationale ombudsman, Veteranenombudsman, Kinderombudsman of substituut-ombudsman uitoefenen.
4. De klager en de medewerker kunnen zich in deze klachtprocedure laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. De Nationale ombudsman kan een schriftelijke machtiging verlangen, waaruit blijkt dat iemand daadwerkelijk gemachtigd is door de klager of medewerker.
5. De Nationale ombudsman kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Deze persoon en de klager of medewerker voor wie hij optreedt, worden van de weigering zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld. Dit artikellid geldt niet voor advocaten en procureurs die als gemachtigde optreden.
6. Deze regeling geldt niet voor klachten over:
 - de beslissing, door of namens de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman of de Kinderombudsman over zijn bevoegdheid om een klacht in behandeling te nemen of over de ontvankelijkheid van een verzoek;
 - de beslissing van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman of de Veteranenombudsman om een klacht niet verder te onderzoeken;
 - het oordeel van de Nationale ombudsman of Veteranenombudsman over de behoorlijkheid van een gedraging of een oordeel van de Kinderombudsman over de vraag of een kinderrecht al dan niet is geschonden.

Hoofdstuk 2 De behandeling van klachten

Artikel 2 Klacht indienen

- Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. De klager moet zijn of haar naam en adres of e-mailadres bekend maken. Ook moet de klager een duidelijke omschrijving geven van de gedraging van de medewerker, waarop de klacht betrekking heeft.
2. Wanneer iemand klaagt in een vreemde taal, en er is een vertaling nodig voor een goede behandeling van de klacht, dan dient de klager te zorgen voor een vertaling.

Artikel 3 Behandeling door andere medewerker

De bevestiging van ontvangst en de behandeling van de klacht worden gedaan door medewerkers die niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De Nationale ombudsman kan de afdoening van een klacht over zichzelf delegeren aan de Kinderombudsman of de substituut-ombudsman.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging en contact

De bevestiging van de ontvangst van de klacht vindt plaats binnen een week na ontvangst. Dit gebeurt door telefonisch contact of een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze bevestiging wordt de termijn genoemd waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

Artikel 5 Informele behandeling

Wanneer na een eerste telefonisch of schriftelijk contact blijkt dat de klacht op een informele manier behandeld kan worden en naar tevredenheid van de klager kan worden opgepakt, vervalt de behandeling van de klacht zoals verder in deze procedure wordt beschreven.

Artikel 6 Niet verplicht klacht te behandelen

1. De Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman zijn niet verplicht de volgende klachten te behandelen:

- a) een klacht die reeds eerder is ingediend en is behandeld conform deze regeling;
- b) een klacht over een gedraging die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

2. De Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman zijn niet verplicht de klacht te behandelen als hij vindt dat het belang van de klager bij behandeling van de klacht 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 de klacht, schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 7 Telefonisch horen

1. De Nationale ombudsman stelt de klager in de gelegenheid telefonisch te worden gehoord. Het is mogelijk om te verzoeken om in persoon te worden gehoord. Hierbij is het aan de Nationale ombudsman om hierop te beslissen.

De Nationale ombudsman stelt vervolgens de medewerker over wie geklaagd wordt in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager en de medewerker kan worden afgezien als de Nationale ombudsman de klacht kennelijk ongegrond verklaart. Ook kan van het horen worden afgezien indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een korte notitie gemaakt.

Artikel 8 Behandelingstermijn

1. De Nationale ombudsman handelt de klacht binnen zes weken af. Wanneer een klachtadvies wordt gevraagd (zoals in hoofdstuk 3 is beschreven) wordt de klacht binnen tien weken na ontvangst afgehandeld.

2. De Nationale ombudsman kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker.

Artikel 9 Schriftelijke afdoening

De Nationale ombudsman geeft zijn oordeel over de klacht schriftelijk. In deze klachtafhandelingsbrief worden ook de bevindingen van het onderzoek en eventuele conclusies vermeld.

Artikel 10 Registratie

De Nationale ombudsman draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende klachten, zoals bedoeld in deze regeling. Hij publiceert het aantal ontvangen klachten per jaar in het jaarverslag. Daarbij geeft hij een korte analyse van de klachten.

Hoofdstuk 3 Klachtadviesprocedure

In dit hoofdstuk wordt de procedure beschreven voor het geval dat de Nationale ombudsman besluit tot inschakeling van een extern persoon of externe commissie om een klachtadvies aan hem uit te brengen.

Artikel 11 Benoemen externe persoon of commissie

1. De Nationale ombudsman kan besluiten een extern persoon of externe commissie te benoemen die belast wordt met het uitbrengen van een advies over de klacht. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.
2. Deze persoon of de leden van commissie zijn niet werkzaam bij of voor het bureau Nationale ombudsman en voeren zelfstandig en onafhankelijk hun taak uit. De Nationale ombudsman heeft geen invloed op de inhoud van het advies dat deze persoon of commissie uitbrengt. De commissie beslist bij meerderheid.

Artikel 12 Werkwijze klachtadviesprocedure

1. Wanneer de Nationale ombudsman besluit tot het inschakelen van een persoon of commissie om over de klacht te adviseren, wordt dit zo spoedig mogelijk aan de klager en medewerker meegedeeld
2. Het horen geschiedt door een persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over het al dan niet horen.
4. De persoon of commissie brengt een advies uit over de klacht. Hierbij wordt een verslag van bevindingen en eventuele aanbevelingen gevoegd. Het rapport bevat een verslag van het horen.

Artikel 13 Klachtafhandeling

Wanneer de Nationale ombudsman de klacht afhandelt, maakt het advies deel van de klachtafhandeling. Wanneer het oordeel of de conclusies van de Nationale ombudsman afwijken van het advies, wordt in de klachtafhandelingsbrief de reden voor die afwijking gemotiveerd.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 14 Publicatie van deze regeling

Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman en op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag nadat de Nationale ombudsman de regeling heeft ondertekend.

Den Haag, 28 februari 2019

De Nationale ombudsman

Reinier van Zutphen