



## Mandaatregeling Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman inzake de behandeling van klachten 2020

*Nummer 2020 1434333*

### Artikel 1

1. Medewerkers bij de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman kunnen namens respectievelijk de Nationale ombudsman, Kinderombudsman of Veteranenombudsman in de aan hen toebedeelde klachtdossiers alle handelingen verrichten met uitzondering van de handelingen, zoals opgenomen in de bijlage bij deze regeling.
2. In deze regeling wordt verstaan onder handelingen: het nemen en uitvoeren van besluiten en het ondertekenen van uitgaande stukken.

### Artikel 2

De mandaatregeling treedt in werking op 1 maart 2020. Eerdere regelingen vervallen per 1 maart 2020.

### Artikel 3

De mandaatregeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant en op de website van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman.

*Den Haag, 4 februari 2020*

*De Nationale ombudsman,  
Tevens Veteranenombudsman,  
R. van Zutphen*

*De Kinderombudsman,  
M. Kalverboer*



## **BIJLAGE BIJ DE MANDAATREGELING NATIONALE OMBUDSMAN, KINDEROMBUDSMAN EN VETERANENOMBUDSMAN INZAKE DE BEHANDELING VAN KLACHTEN 2020**

Lijst met besluiten, te ondertekenen stukken en handelingen die niet zijn gemandateerd.

- a. Het besluit om geen onderzoek in te stellen, omdat de klacht kennelijk ongegrond is of omdat de verzoeker onvoldoende belang heeft bij een in te stellen onderzoek dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Als er al een vaste lijn van de ombudsman is, mag het besluit wel worden genomen door de medewerker. De Nationale ombudsman beslist expliciet of er een vaste lijn is.
- b. Het besluit om geen onderzoek in te stellen omdat over dezelfde gedraging een procedure loopt bij de strafrechter, de civiele rechter of de tuchtrechter.
- c. Het besluit om geen onderzoek in te stellen omdat de klacht nauw samenhangt met een onderwerp waarover een procedure loopt bij een rechtelijke of andere instantie.
- d. Het besluit om geen onderzoek in te stellen omdat op de gedraging waarover wordt geklaagd door de rechterlijke macht wordt toegezien.
- e. Het doorsturen van een verzoekschrift ex art. 9:19 Algemene wet bestuursrecht (Awb) naar een rechterlijke instantie.
- f. Het openen van een formeel onderzoek.
- g. Het afsluiten van een onderzoek na bemiddeling.
- h. Het ondertekenen van het verslag van bevindingen van een door de Nationale ombudsman of Veteranenombudsman ingesteld onderzoek.
- i. Het aanbieden van het verslag van bevindingen van een door de Nationale ombudsman of Veteranenombudsman ingesteld onderzoek, al dan niet ter kennisneming, aan betrokkenen.
- j. Het ondertekenen van het rapport.
- k. Het aanbieden van een rapport, al dan niet ter kennisneming, aan betrokkenen.
- l. Het afsluiten van een onderzoek anders dan met een rapport onder mededeling van de bevindingen van de Nationale ombudsman en eventueel zijn oordeel.
- m. Het reageren op een verzoek om een onderzoekbeslissing te herzien.
- n. Het reageren op een verzoek om een rapport of een brief waarmee een onderzoek wordt afgesloten te herzien.
- o. Het betuigen van instemming met een maatregel die een overheidsinstantie tijdens een onderzoek heeft genomen.
- p. Het informeren van de verzoeker of zijn vertegenwoordiger over de reactie van de betrokken overheidsinstantie op een aanbeveling en de visie van de Nationale ombudsman daarop.
- q. Het gebruik van dwangbevoegdheden.
- r. Het reageren op een weigering om bepaalde inlichtingen of stukken aan de ombudsman te verstrekken.
- s. Het reageren op een verzoek om vertrouwelijke behandeling van bepaalde inlichtingen of stukken in die zin dat uitsluitend de ombudsman daarvan kennis mag nemen.
- t. De waarschuwing dat bij herhaling van grensoverschrijdend gedrag de dienstverlening wordt beperkt of beëindigd.
- u. Het beperken of beëindigen van de dienstverlening vanwege aanhoudend of grensoverschrijdend gedrag of bij weigering namen van medewerkers van internet te verwijderen.

De Nationale ombudsman maakt afspraken met de substituut-ombudsman, niet zijnde de substituut-ombudsman die de functie van Kinderombudsman of Veteranenombudsman heeft, over de tussen hen geldende taakverdeling.



## TOELICHTING BIJ DE MANDAATREGELING 2020

In onderhavige regeling wordt het eerdere mandaat van de Nationale ombudsman aangevuld met een regeling voor de Kinderombudsman en Veteranenombudsman.

Uitgangspunt van de regeling is dat de medewerker alle handelingen verricht die betrekking hebben op zijn of haar dossier, tenzij de bevoegdheid niet door de betrokken ombudsman is gemandateerd. Daarmee wordt beoogd recht te doen aan de zelfstandigheid van de medewerker en de daarbij behorende verantwoordelijkheden. Bij elke klacht stelt de medewerker zich de vraag of bepaalde zaken besproken moeten worden met bijvoorbeeld de leidinggevende of een ambtsdrager. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met de complexiteit van een zaak, twijfels of politiek-bestuurlijke gevoeligheden. Medewerkers die bij de ombudsman komen werken, laten in de beginfase altijd bepaalde zaken beoordelen door hun leidinggevende of begeleider.

Het mandaat omvat de bevoegdheid om namens de betrokken ombudsman besluiten te nemen, uit te voeren en uitgaande stukken te ondertekenen.

Een aantal handelingen wordt niet gemandateerd. Deze zijn voorbehouden aan de betrokken ombudsman. In de lijst bij de regeling is terug te vinden om welke handelingen het gaat.

De Nationale ombudsman maakt afspraken met de substituut-ombudsman over de tussen hen geldende taakverdeling. Het gaat hier om de substituut-ombudsman die niet de functie van Kinderombudsman of Veteranenombudsman heeft. Dit betekent dat in de praktijk sommige aan de Nationale ombudsman voorbehouden handelingen worden uitgevoerd door de substituut-ombudsman.

De mandaatregeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant en op de website van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman.