

Klachtregeling Bureau Nationale ombudsman

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Nationale ombudsman zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Nationale ombudsman, daaronder begrepen de Kinderombudsman en zijn medewerkers, wordt aangemerkt als een gedraging van de Nationale ombudsman.
3. Een klager en een beklagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De Nationale ombudsman kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. De Nationale 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 Nationale ombudsman of de Kinderombudsman genomen over zijn bevoegdheid om een verzoekschrift of een klacht in behandeling te nemen, of over de ontvankelijkheid van een verzoeker;
 - een grief over een onderzoeksbeslissing van de Nationale ombudsman of de Kinderombudsman of over een oordeel van de Nationale ombudsman over de behoorlijkheid van een gedraging of een oordeel van de Kinderombudsman over de vraag of een kinderrecht al dan niet is geschonden.

Artikel 2

De Nationale 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 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. behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4

1. Zodra de Nationale 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 Nationale ombudsman.
3. De Nationale ombudsman kan de afdoening van een klacht over een medewerker van Bureau Nationale ombudsman delegeren aan de Kinderombudsman of een andere substituut-ombudsman.

Artikel 5

1. De Nationale 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. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Nationale ombudsman zelf.

Artikel 7

1. De Nationale 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) waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d) waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f) 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 Nationale 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 Nationale ombudsman stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met 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 Nationale 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 Nationale 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 Nationale ombudsman stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 12

De Nationale ombudsman draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd. Klachten over (medewerkers van) de Kinderombudsman worden afzonderlijk geregistreerd en 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 Nationale ombudsman is bepaald.

Artikel 14

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

Artikel 15

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

Artikel 16

Indien de conclusies van de Nationale 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

De regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld.

Artikel 18

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop de Nationale ombudsman de regeling heeft ondertekend.

Den Haag, 5. december 2013

De Nationale ombudsman,



dr. A.F.M. Brenninkmeijer