

# Klachtenregeling Gemeentelijke ombudsman Den Haag

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Gemeentelijke ombudsman zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Gemeentelijke ombudsman.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Gemeentelijke ombudsman, wordt aangemerkt als een gedraging van de Gemeentelijke 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 Gemeentelijke ombudsman kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. De Gemeentelijke 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 Gemeentelijke 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 Gemeentelijke ombudsman of over een oordeel van de Gemeentelijke ombudsman over de behoorlijkheid van een gedraging.
7. Klachten over gedragingen van de Gemeentelijke ombudsman jegens personeel werkzaam bij het kantoor van de Gemeentelijke ombudsman worden behandeld door het presidium van de raad.

### Artikel 2

De Gemeentelijke 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 tenminste:
  - a) de naam en het adres van de indiener en/of klager;
  - 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 Gemeentelijke 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 Gemeentelijke ombudsman.

### **Artikel 5**

1. De Gemeentelijke 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 het horen en
  - e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via [www.ombudsman-den Haag.nl](http://www.ombudsman-den Haag.nl) 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. Indien de Gemeentelijke ombudsman het noodzakelijk vindt of indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Gemeentelijke ombudsman zelf, dan kan de Gemeentelijke ombudsman bepalen dat de behandeling overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 3 van deze regeling zal plaatsvinden.

## **Artikel 7**

1. De Gemeentelijke 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 ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De Gemeentelijke 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 Gemeentelijke 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. Indien de klacht voldoende duidelijk is kan volstaan worden met het enkel horen van de beklagde.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt en aan betrokkene voorgelegd.

## **Artikel 10**

1. De Gemeentelijke 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 Gemeentelijke 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 Gemeentelijke 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 Gemeentelijke 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 klachtbehandeling**

#### **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 Gemeentelijke ombudsman is bepaald.

#### **Artikel 14**

1. Bij besluit van de Gemeentelijke ombudsman wordt een externe klachtbehandelaar of de plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman belast met de behandeling van en de beoordeling over klachten.
2. De Gemeentelijke ombudsman kan deze klachtbehandelaar en/of de plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman slechts in algemene zin instructies geven.

#### **Artikel 15**

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 5, wordt vermeld dat een klachtbehandelaar of de plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman over de klacht zal oordelen.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 13 bedoelde klachtbehandelaar of de plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman.
3. De klachtbehandelaar of de plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman beslist over de toepassing van artikel 9, tweede lid.

4. De klachtbehandelaar of de plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een oordeel en eventuele aanbevelingen, aan de Gemeentelijke ombudsman. Indien de klacht de Gemeentelijke ombudsman zelf betreft gaat een afschrift van het rapport naar het presidium van de raad. Het rapport bevat een verslag van het horen.

## **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 16**

Deze regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld.

### **Artikel 17**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2016, de dag volgend op de dag waarop de Gemeentelijke ombudsman de regeling heeft ondertekend.

Den Haag, 31 december 2015

de Gemeentelijke ombudsman

P.H. Heskes