



Klachtregeling Nationale ombudsman

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van de Nationale ombudsman? Of heeft u klachten over een van de medewerkers? Dan kunt u een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman beoordeelt of de klacht gegrond is en gebruikt deze klachten om de dienstverlening te verbeteren.

Heeft u een klacht over de overheid bij ons ingediend en bent u niet tevreden met onze beslissing daarop? Dan kunt u vragen om [herziening](#). Deze klachtregeling is daar niet voor bedoeld.

Artikel 1 Waarover een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan worden ingediend als iemand niet tevreden is met onze dienstverlening. Ook kan een klacht worden ingediend als iemand zich niet goed behandeld voelt door een medewerker van de ombudsman.

Artikel 2 Over wie een klacht kan worden ingediend

1. Klachten kunnen gaan over medewerkers die werken voor de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman.
2. Klachten kunnen ook gaan over de Nationale ombudsman, Veteranenombudsman, Kinderombudsman of substituut-ombudsman zelf.

Artikel 3 Hoe een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. De indiener moet zijn naam en adres of e-mailadres bekend maken. Ook moet de indiener een duidelijke omschrijving geven van de gedraging waarover de klacht gaat.
2. Klaagt iemand in een andere taal dan de Nederlandse, en is er een vertaling nodig voor een goede behandeling van de klacht, dan dient de indiener te zorgen voor een vertaling.

Artikel 4 Bijstand en vertegenwoordiging

1. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.
2. De Nationale ombudsman kan van een gemachtigde die geen advocaat is een schriftelijke machtiging vragen.
3. De Nationale ombudsman kan bijstand of vertegenwoordiging van de indiener bij de Nationale ombudsman door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

Artikel 5 Waarover geen klacht kan worden ingediend

1. Klachten kunnen niet gaan over:
 - a. de beslissing om een klacht niet in behandeling te nemen;
 - b. de beslissing om een klacht niet verder te onderzoeken;
 - c. het oordeel over een gedraging van de overheid;
 - d. het oordeel over de behandeling van veteranen;
 - e. het oordeel over de vraag of een kinderrecht al dan niet is geschonden.
2. Dit geldt ook voor de wijze van totstandkoming van deze beslissingen en de daarbij genomen beslissingen van procedurele aard.

Artikel 6 Niet verplicht klacht te behandelen

1. De Nationale ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen wanneer:
 - a. dezelfde klacht al eerder is ingediend en is behandeld volgens deze regeling;
 - b. de klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. direct duidelijk is dat de klacht niet gegrond is. De gedraging heeft niet plaatsgevonden of de klacht berust op een misverstand bij de indiener;
 - d. direct duidelijk is dat de indiener onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht;
 - e. de klacht gaat over een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een bezwaarprocedure aanhangig is;
 - f. de klacht gaat over een gedraging waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt of beroep had kunnen worden ingesteld;
 - g. als gevolg van aanhoudend of grensoverschrijdend gedrag van de indiener de klachtbehandeling op een bepaald onderwerp of de dienstverlening aan de indiener (tijdelijk) is beëindigd.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 7 Door wie klachten worden behandeld en afgedaan

1. Klachten worden behandeld door de klachtencoördinatoren.
2. Klachten worden afgedaan door de Nationale ombudsman.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging en horen

1. Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst daarvan aan de indiener bevestigd. Dit kan telefonisch of schriftelijk.
2. De Nationale ombudsman stelt de indiener en de medewerker over wie de klacht gaat in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

Artikel 9 Behandelingstermijn

1. De Nationale ombudsman handelt de klacht binnen zes weken af.
2. De Nationale ombudsman kan de behandeling met ten hoogste vier weken verlengen. De indiener en de medewerker over wie de klacht gaat, worden over de verlenging geïnformeerd.
3. Verdere verlenging is mogelijk na overleg met de indiener.

Artikel 10 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 11 Informele behandeling

Wanneer een klacht op een informele manier behandeld kan worden en naar tevredenheid van de indiener is opgelost, vervalt de behandeling van de klacht zoals beschreven in artikel 10.

Artikel 12 Klachtadviescommissie

1. Als hij daartoe noodzaak ziet, belast de Nationale ombudsman een commissie met de advisering over een klacht.
2. De klachtadviescommissie bestaat uit drie personen. De Nationale ombudsman benoemt de leden, onder wie de commissievoorzitter, en wijst de secretaris aan.
3. De Nationale ombudsman maakt zelf geen deel uit van de commissie.
4. De indiener wordt schriftelijk in kennis gesteld van het instellen van een commissie.

Artikel 13 Werkwijze klachtadviescommissie

1. De commissie stelt de indiener en de persoon over wie de klacht gaat in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De commissie kan het horen opdragen aan een van haar leden.
3. De commissie kan van het horen van de indiener afzien indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

4. De commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van haar advies en eventuele aanbevelingen, aan de Nationale ombudsman. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 14 Oordeel Nationale ombudsman indien een klachtadviescommissie is ingesteld

1. De indiener ontvangt met het oordeel van de Nationale ombudsman tevens het advies van de commissie.
2. Indien het oordeel van de Nationale ombudsman afwijkt van het advies, worden in het oordeel de redenen voor die afwijking vermeld.

Artikel 15 Registratie

De Nationale ombudsman draagt zorg voor de registratie van de bij de organisatie ingediende klachten, zoals bedoeld in deze regeling. Het aantal ontvangen klachten per jaar wordt gepubliceerd in het jaarverslag.

Artikel 16 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 17 Inwerkingtreding

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

Den Haag, 10 juni 2024

De Nationale ombudsman
Reinier van Zutphen