

# Werkwijze Ombudscommissie Waalwijk

---

Vastgesteld 24 maart 2022

De werkwijze van de ombudscommissie vloeit voort uit artikel 11 van de Verordening Ombudscommissie Waalwijk 2017 en volgt de in artikel 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) opgenomen wettelijke regels. De werkwijze is een richtlijn. Hieraan kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Uitgangspunt is dat de gemeente altijd eerst de kans krijgt om de klacht zelf op te lossen. Als dit nog niet gebeurd is, dan verwijst de Ombudscommissie de klager altijd terug.

## **1. Binnenkomst verzoek**

Een verzoek komt binnen per brief, e-mailbericht, telefoontje of (digitaal) formulier. De secretaris stuurt een ontvangstbevestiging binnen drie werkdagen. Registreert het verzoek in een registratielijst en houdt de belangrijkste stappen in het hele proces bij.

## **2. Juiste adres**

De secretaris van de commissie inventariseert eerst wat er aan de hand is. De eerste vraag is of verzoeker bij de commissie aan het juiste adres is. Als dat niet het geval is verwijst de secretaris van de commissie de verzoeker door naar de juiste instantie en/of stuurt ze de klacht met instemming van verzoeker door. Dit kan ook betekenen dat de klacht (3) terug verwezen wordt naar de gemeente om daar eerst behandeld te worden.

## **3. Kenbaarheid**

De commissie informeert of verzoeker de klacht al aan de gemeente heeft voorgelegd (kenbaarheidsvereiste). Als dat niet het geval is, verwijst de secretaris de verzoeker door naar de gemeentelijke klachtenbehandelaar. Daarbij deelt de commissie mee dat verzoeker de Ombudscommissie opnieuw kan benaderen bij ontevredenheid over (de uitkomst van) de interne klachtbehandeling

Als de gemeente zelf nog geen oordeel over de klacht heeft gegeven, stelt de commissie haar alsnog in de gelegenheid om dit te doen. (Dit vloeit voort uit artikel 9:20 Awb).

#### **4. Snelle interventie en informele aanpak**

Als de commissie ruimte ziet voor een snelle interventie of een informele aanpak, dan wordt verzoeker hierover gepolst. De inhoud van deze interventie kan van zaak tot zaak verschillen. Dit is maatwerk. Het gaat vooral om zaken die eenvoudig te herstellen zijn, waarin bemiddeld kan worden, of wanneer een snelle tussenkomst van de commissie van belang is voor verzoeker. Dit kan bijvoorbeeld door middel van gesprekken of uitgebreider telefonisch of digitaal contact met betrokkenen. Als het resultaat tot tevredenheid van verzoeker stemt, wordt het dossier gesloten door een bevestiging hiervan per mail of brief.

#### **5. Ontvankelijkheid, bevoegdheid, behandelplicht**

De commissie toetst of het verzoek ontvankelijk is. Het verzoekschrift wordt daartoe getoetst aan artikel 9:28 van de Awb. Dit betekent onder meer dat de gedraging waartegen het verzoek is gericht en de gronden van het verzoek concreet omschreven moeten worden. Ook de oorspronkelijke klacht en het oordeel van de gemeente daarover moeten zo mogelijk worden overlegd. Voldoet het verzoekschrift niet aan de eisen, dan stelt de commissie verzoeker in de gelegenheid om binnen een door haar gestelde termijn het verzuim te herstellen. Vervolgens toetst de commissie haar bevoegdheid en behandelplicht. Zo moet de klacht tijdig ingediend worden, dus binnen een jaar na de klachtafhandeling door de gemeente. En is de commissie niet bevoegd zich te buigen over gemeentelijk beleid of over juridische kwesties waar een rechter over gaat. (Dit alles in overeenstemming met de artikelen 9:20, 22, 23, 24 en 28 Awb).

#### **6. Onderzoek**

Als een snelle interventie of informele aanpak geen oplossing biedt, als de commissie bevoegd is en het verzoek ontvankelijk, dan start de commissie een onderzoek. Zij gaat na of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld aan de hand van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. De commissie stelt zowel de gemeente als de verzoeker in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Zij vraagt het klachtdossier bij de gemeente op en stelt zowel verzoeker als de gemeente in de gelegenheid om aanvullende stukken in te dienen. De gemeente wordt daarbij gevraagd om een verweerschrift op te stellen. Soms zal de commissie een hoorzitting houden waarbij betrokken partijen worden uitgenodigd om hun standpunt toe te lichten en waar de commissie vragen kan stellen om een beter inzicht te krijgen in de omstandigheden van de klacht. Het kan ook voorkomen dat de commissie de klacht schriftelijk afhandelt als zij dit passend acht.

## **7. Hoorzitting**

Doel van een hoorzitting is dat partijen, meestal in elkaars aanwezigheid, hun standpunten mondeling kunnen toelichten. Ook kunnen de leden van de commissie vragen stellen om hun blik op de zaak te verhelderen. De hoorzittingen van de commissie zijn niet openbaar. Men mag in principe een vertrouwenspersoon of belangenbehartiger meenemen. Tijdens de hoorzitting kan onderzocht worden of partijen alsnog bereid zijn om samen tot een oplossing te komen. Na de hoorzitting volgt hetzij een tussentijdse beëindiging van het onderzoek (10), hetzij een verslag van bevindingen en een eindrapport van de commissie (11). De gang van zaken tijdens een hoorzitting is beschreven in een aparte bijlage die meegestuurd wordt met de uitnodiging voor een hoorzitting.

## **8. Tussentijdse beëindiging van een onderzoek**

Gaandeweg een onderzoek bestaat altijd de mogelijkheid om alsnog informeel tot een oplossing te komen. In dat geval zal het onderzoek met wederzijdse toestemming gesloten worden. Dit wordt in een brief of mail bevestigd wordt. De commissie zal dan geen verslag van bevindingen of eindrapport opstellen en het dossier wordt gesloten.

## **9. Bevindingen en rapport**

Als de commissie zich voldoende geïnformeerd acht over alle relevante feiten en omstandigheden, legt zij haar bevindingen voor aan partijen. Dit gebeurt via een zogenaamd Verslag van Bevindingen. Partijen kunnen hierop reageren binnen een termijn van 14 dagen. Zodra de commissie de reacties op haar Verslag van Bevindingen heeft ontvangen, maakt zij haar eindrapport op. Daarin vermeldt ze haar oordeel over de klacht en de behoorlijkheidsnormen die eventueel geschonden zijn. Daarnaast kan zij aanbevelingen doen aan de gemeente. Zij stuurt haar eindrapport naar partijen en vraagt de gemeente om een reactie.

## **10. Publicatie eindrapport**

Tot slot publiceert de commissie een geanonimiseerde versie van het eindrapport op de webpagina van de Ombudscommissie.

## **11. Privacy**

De commissie maakt gebruik van ZIVVER om privacygevoelige informatie uit te wisselen. Na afhandeling van een verzoekschrift zorgen de leden van de commissie ervoor dat een dossier wordt vernietigd, zodat de privacy van partijen wordt gewaarborgd. De secretaris archiveert en bewaart het dossier digitaal voor een periode van 5 jaar.