

## Inleiding

Wat kan en mag een Ombudsman eigenlijk allemaal? En waar is dat dan op gebaseerd? Hieronder volgt een korte samenvatting van de werkwijze van de Ombudsman en het wettelijk kader waarbinnen het instituut opereert. Is een en ander niet duidelijk? Neem dan contact op met de behandelaar van je dossier of, als je voor de gemeente werkt, met je contactpersoon bij de Ombudsman. Mocht je nog geen dossierbehandelaar of contactpersoon hebben, stuur je vraag dan naar [info@ombudsmanmetropool.nl](mailto:info@ombudsmanmetropool.nl).

## Wettelijk kader

De Ombudsman Metropool Amsterdam is een lokale Ombudsman, ingesteld door de gemeenteraden van acht gemeenten. Aan de instelling ligt een gemeenschappelijke regeling ten grondslag waarin in grote lijnen de kaders van de organisatie worden beschreven. Leidend is echter de Algemene wet bestuursrecht (Awb), meer specifiek hoofdstuk 9.2 van deze wet. In dit hoofdstuk staat de werkprocedure van de Ombudsman beschreven.

### *Relevante artikelen en regelingen*

- Artikel 81p, 81q t/m 81v Gemeentewet (instelling lokale Ombudsman);
- Artikel 9:17 t/m 9:36 Algemene wet bestuursrecht;
- Gemeenschappelijke Regeling Ombudsman Metropool Amsterdam (GROMA)

## Onderzoeksbevoegdheden

De Ombudsman heeft allerlei onderzoeksbevoegdheden om zodoende een verzoek te kunnen behandelen. De bevoegdheden ontleent hij aan de wet. Zo kan de Ombudsman:

- Hoor en wederhoor toepassen (dus zowel het bestuursorgaan als verzoeker horen);
- Zelf bepalen of dat horen schriftelijk of mondeling plaatsvindt en of dat plaatsvindt in elkaars aanwezigheid of niet;
- Betrokkenen oproepen (ook als het gaat om bijvoorbeeld medewerkers die niet meer werkzaam zijn bij de gemeente) om te getuigen of om inlichtingen te verstrekken;
- Schriftelijk documentatie/ stukken opvragen bij de betrokkenen, waarbij de Ombudsman zelf de aanlevertermijnen kan bepalen. De Ombudsman moet niet alleen over de stukken van de zaak zelf kunnen beschikken, maar bijvoorbeeld ook (algemene) achtergrondstukken, beleidsdocumenten en stukken over vergelijkbare gevallen. Een beroep op de privacy ontslaat de gemeente niet van de verplichting tot het leveren van deze stukken. In beginsel geldt een verplichting tot zowel verschijnen als tot het verstrekken van de inlichtingen. Betrokkenen mogen weigeren, maar de Ombudsman bepaalt of weigering gerechtvaardigd is en of de verplichting daarmee komt te vervallen;
- Deskundigen oproepen of gebruik maken van tolken;
- Een onderzoek ter plaatse instellen en heeft daarbij toegang tot elke plaats, behalve een woning als de bewoner daar geen toestemming voor geeft;
- Een klacht die nog niet kenbaar is gemaakt aan de gemeente overdragen ter behandeling door de gemeente (met toestemming van de betrokkene). De Ombudsman kan hier echter van afwijken als er sprake is van urgentie of het anderszins niet kan worden gevergd van verzoeker.

### **Toetsingskader**

Bij het beoordelen van een zaak toetst de Ombudsman vooral aan behoorlijkheid. De Nationale Ombudsman heeft een normenkader opgesteld (de behoorlijkheidswijzer) waar de Ombudsman Metropool Amsterdam ook gebruik van maakt. De essentie van behoorlijk overheidshandelen kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk;
- Respectvol;
- Betrokken en oplossingsgericht;
- Eerlijk en betrouwbaar.

Meer informatie over het toetsingskader van de Ombudsman valt terug te lezen op de website van de Ombudsman:

<https://www.ombudsmanmetropool.nl/nieuws-publicaties/ombudsman/behoorlijkheidsnormen-ombudsman>

Heb je een klacht ingediend bij de Ombudsman, dan zal de Ombudsman allereerst om een onderbouwing van de klacht vragen. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld een klachtafhandelingsbrief van de gemeente of foto's van de situatie ter plaatse. De Ombudsman zal dan beoordelen of er aanleiding is om tot nader onderzoek over te gaan. Er moet voor de Ombudsman in beginsel wel sprake zijn van een vermoeden van onbehoorlijk handelen.

### **Een verzoek van de Ombudsman: wat nu?**

Als ambtenaar kan het zo zijn dat de Ombudsman je een aantal vragen stelt naar aanleiding van een casus. De Ombudsman heeft in eerste instantie vaak alleen het verhaal van diegene die zich beklaagt over het handelen van de gemeente.

Het verhaal van de klager (de Ombudsman spreekt dan over 'verzoeker') wordt dan aan de gemeente (de betrokken afdeling / ambtenaar) voorgelegd met een aantal aanvullende vragen. De Ombudsman verzoekt de betrokkene(n) om een reactie te geven binnen een bepaalde termijn. Is het een spoedeisende zaak, dan zal de reactietermijn doorgaans maximaal twee dagen zijn. Is dat niet het geval, dan geeft de Ombudsman wat langer de tijd om te reageren (een week – en in overleg zit daar ook wat ruimte in). Is het duidelijk dat voor de beantwoording van de vragen diepgravend uitzoekwerk van de ambtenaar of de betrokken afdeling noodzakelijk is, dan zal een termijn van een maand worden aangehouden. Het voorgaande is ook vastgelegd in de gemeenschappelijke regeling van de Ombudsman. De gemeenten hebben zich daaraan te houden.

Soms zal de Ombudsman (ook) een bijeenkomst beleggen of een schouw. Of aan de gemeente vragen om een bepaalde beslissing te heroverwegen. Of (indien de gemeente de klacht niet kent) aan de gemeente vragen de klacht in behandeling te nemen en de Ombudsman te informeren over de uitkomst daarvan.

De Ombudsman maakt aan de hand van de gegeven antwoorden een afweging of verder onderzoek noodzakelijk is of dat er genoeg informatie is. Aan het einde van het onderzoek wordt de verzoeker geïnformeerd over de uitkomst, evenals de betrokkenen van de gemeente. In de gevallen waarin de Ombudsman het handelen van de gemeente onbehoorlijk acht kan het zo zijn dat er een rapport (of

rapportbrief) wordt gepubliceerd met daarin een aantal aanbevelingen. Op deze aanbevelingen moet de Ombudsman binnen vier weken een (bestuurlijke) reactie ontvangen. Als het een zaakoverstijgende (structurele) aanbeveling betreft wordt een termijn van drie maanden gegeven.

De Ombudsman heeft ook de bevoegdheid om, los van een verzoek van een burger, zelfstandig een onderzoek te verrichten naar het handelen van de gemeente. Deze zogenoemde onderzoeken eigener beweging hebben een meer open karakter en vinden meestal plaats naar aanleiding van actuele maatschappelijke ontwikkelingen of algemene signalen m.b.t. de dienstverlening van de gemeente. Onderzoeken eigener beweging worden van tevoren aangekondigd.

### **Wat is de behandel- en afhandeltermijn van een dossier bij de Ombudsman?**

Hoewel er geen wettelijke afhandeltermijnen zijn voorgeschreven streeft de Ombudsman ernaar om een dossier zo snel mogelijk in behandeling te nemen en af te handelen. Echter, veel factoren kunnen van invloed zijn op de doorlooptijd. Hierbij valt te denken aan:

- De complexiteit van de klacht;
- Aantal betrokken instanties of afdelingen;
- Het ontbreken van wezenlijke dossierinformatie bij aanvang van het dossier;
- Piekdrukke bij de Ombudsman en daarmee de prioritering van de Ombudsman;
- Beschikbare menskracht bij de gemeente om de Ombudsman snel te kunnen antwoorden.

### **Wat doet de Ombudsman niet?**

De Ombudsman opereert volledig onafhankelijk en onpartijdig. Dat wil zeggen dat hij zelf de beslissing kan nemen om een verzoek al of niet in onderzoek te nemen (met de wettelijke kaders in het achterhoofd). Ook gaat hij zelf over de onderzoeksrichting en de in te zetten onderzoeksmiddelen. Zowel verzoeker als de gemeente heeft daar niets over te zeggen. Hij is nadrukkelijk geen belangenbehartiger: centraal staat het bevorderen van behoorlijk bestuur en het toezicht daarop. De Ombudsman schrijft dus niet zelf klaag- en/of bezwaarschriften. Hij verleent zelf ook geen hulp, dat is en blijft een taak van de gemeente.