



Niet tevreden met de ombudsman?

Klachtenreglement (interne klacht)



Ombudsman Metropool Amsterdam

Datum: 03 april 2024

Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over hoe de (organisatie van de) Ombudsman Metropool Amsterdam (OMA) u heeft behandeld bij het indienen van een klacht? Laat dat vooral weten. Daar kunnen en willen wij van leren in het kader van onze interne kwaliteitszorg. Hiervoor is een klachtenregeling opgesteld (zie pagina 4).

Klacht of herzieningsverzoek?

Een klacht betreft de wijze waarop de ombudsman Metropool Amsterdam zich heeft gedragen. Het gaat om een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de ombudsman Metropool Amsterdam.

Indien u het niet eens bent met de behandeling van uw klacht, op de inhoud, dan gaat het om een herzieningsverzoek. Stuur ons uw herzieningsverzoek met de reden waarom u het niet eens bent met de klachtafhandeling via info@ombudsmanmetropool.nl of bel naar 020-625 9999. Of aan een herzieningsverzoek tegemoet wordt gekomen bepaald de manager bedrijfsvoering.

Korte uitleg over de klachtenprocedure

Uw klacht over de wijze waarop u bent behandeld door de (organisatie van de) OMA wordt behandeld door een onafhankelijke externe behandelaar mr. A.M (Anne Martien) van der Does. Anne Martien was van 2014 tot 2023 werkzaam als plaatsvervangend ombudsman en kinderombudsman. Zij is nu met pensioen en daarnaast nog werkzaam als kinderrechter in Rotterdam.

Wij vragen u om uw klacht kort per mail of brief te beschrijven. Vervolgens zal het secretariaat contact met u opnemen om een afspraak met Anne Martien in te plannen. De afspraak met u kan telefonisch, via teams/beeldbellen of in persoon. U kan Anne Martien dan verder uitleggen waar het om gaat en wat voor u belangrijk is om tot een goede oplossing te komen. Anne Martien zal de belangrijkste conclusies uit dit gesprek op papier/email zetten en aan u terugsturen ter controle.

Na dit gesprek zijn er twee mogelijkheden:

1. Anne Martien organiseert een gesprek onder haar leiding met u en de persoon waar u over klaagt, met als doel een oplossing te vinden. Als dat niet lukt zal Anne Martien uw klacht schriftelijk beoordelen en daarbij aangeven wat naar aanleiding daarvan mogelijk nog moet worden gedaan.
2. Anne Martien gaat eerst in gesprek met de persoon of personen uit de organisatie van de OMA waarover u klaagt. De conclusies hiervan zet zij eveneens op de mail en ook dit wil zij binnen drie weken afronden. Hierna beslist Anne Martien of zij nog een vervolgesprek met u en de persoon of personen waar u over klaagt wil organiseren of dat zij uw klacht schriftelijk af zal doen, zonder een' gesprek met de persoon waarover u een klacht heeft ingediend.
3. Ook kan het zijn dat uw klacht niet in behandeling wordt genomen. Ook daarover ontvangt u bericht met uitleg waarom de klacht niet in behandeling is genomen.

Doel van deze klachtbehandeling is dat u hebt kunnen zeggen wat voor u belangrijk is en dat de organisatie van de OMA daar naar heeft geluisterd en/of een oplossing biedt. Op deze manier leert de organisatie van de OMA van uw klacht, zodat vergelijkbare situaties/klachten in de toekomst niet meer zullen voorkomen.

Klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Hoofdstuk 2 De behandeling van klaagschriften

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Ombudsman Metropool Amsterdam zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Ombudsman Metropool Amsterdam, wordt aangemerkt als een gedraging van de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Een klager en een beklagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De Ombudsman Metropool Amsterdam kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

De Ombudsman Metropool Amsterdam 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. Het vierde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Onder klacht wordt niet verstaan:

- een grief over een beslissing, door of namens de Ombudsman Metropool Amsterdam 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 Ombudsman Metropool Amsterdam of over een oordeel van de Ombudsman Metropool Amsterdam over de behoorlijkheid van een gedraging.

Artikel 2

De Ombudsman Metropool Amsterdam draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Hoofdstuk 2 De behandeling van klaagschriften

Artikel 3

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.

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.

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

Zodra de Ombudsman Metropool Amsterdam naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Artikel 5

De Ombudsman Metropool Amsterdam bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.

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

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 7

De Ombudsman Metropool Amsterdam 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.

De Ombudsman Metropool Amsterdam is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

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 verstrekt.

Artikel 9

De Ombudsman Metropool Amsterdam 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.

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.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10

De Ombudsman Metropool Amsterdam handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.

De Ombudsman Metropool Amsterdam 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 Ombudsman Metropool Amsterdam 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 Ombudsman Metropool Amsterdam draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 13

De regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld.

Artikel 14

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop de Ombudsman Metropool Amsterdam de regeling heeft ondertekend.

Amsterdam, 3 april 2024

