



U ontvangt een uitnodiging voor een hoorzitting

De Zeeuwse Ombudsman vindt het belangrijk om u en de organisatie waarover uw klacht gaat, in elkaars aanwezigheid te horen. Hiervoor organiseren wij een hoorzitting.

Het doel van een hoorzitting

Sommige mensen kunnen zich beter mondeling uitdrukken dan schriftelijk. Tijdens een hoorzitting kunt u uitleggen waarom u een klacht heeft ingediend. Ook kunt u tijdens de hoorzitting reageren op hetgeen de gemeente/gemeenschappelijke regeling als reactie geeft op uw klacht.

Daarnaast zal de Ombudscommissie aan de betrokken partijen vragen stellen naar aanleiding van het uitgevoerde dossieronderzoek of hetgeen door u of de gemeente /gemeenschappelijke regeling is gezegd.

Waarover gaat de hoorzitting?

Uitgangpunt bij de hoorzitting is de klacht zoals die door de gemeente/gemeenschappelijke regeling is afgehandeld. Er kunnen dus geen nieuwe onderdelen meer aan de klacht worden toegevoegd.

Bijstaan tijdens de hoorzitting

U mag zich tijdens de hoorzitting door iemand laten bijstaan. Ook kunt getuigen of deskundigen naar de zitting meenemen. Indien u anderen wilt meenemen naar de zitting, dan moet u dat uiterlijk vijf dagen vóór de zitting schriftelijk of telefonisch aan de Ombudscommissie laten weten. Daarbij horen wij graag de namen van de getuigen of deskundigen of degenen die met u of namens u het woord zullen voeren.

Duur hoorzitting

Een hoorzitting duurt meestal maximaal één uur.

Gang van zaken tijdens de hoorzitting

Naast u en een vertegenwoordiging van de gemeente/gemeenschappelijke regeling zijn bij een hoorzitting meestal aanwezig: de (plaatsvervangend) voorzitter van de Ombudscommissie en twee commissieleden, en de (plaatsvervangend) secretaris van de commissie die voor de verslaglegging zorgt.

De aanwezigen hebben uw zaak bestudeerd. U hoeft dan ook niet alles opnieuw uit te leggen. De zitting verloopt meestal zo:

- voorstellen aanwezig

- U krijgt als eerste het woord om kort te vertellen waarom u de klacht heeft ingediend . Het is niet de bedoeling dat de toelichting plaatsvindt op basis van een pleitnota en dat u met de gemeente c.q. gemeenschappelijke regeling in discussie gaat. Het gaat erom dat de commissie een nog duidelijker beeld krijgt van waar het in de klacht precies om draait.
- vervolgens krijgt de gemeente/gemeenschappelijke regeling het woord.
- indien nodig, volgt een tweede ronde waarin zowel u als de gemeente/de gemeenschappelijke regeling nog een keer het woord krijgt en u kunt dan reageren op hetgeen in de eerste ronde door de gemeente/gemeenschappelijke regeling is opgemerkt. Tussendoor kunnen door de commissie vragen worden gesteld. Nadat beide partijen hun verhaal hebben gedaan, wordt de zitting afgerond .
- indien de Ombudscommissie tijdens de hoorzitting mogelijkheden ziet om de klacht alsnog naar uw tevredenheid op te lossen, dan zullen daarvoor concrete voorstellen aan de gemeente/gemeenschappelijke regeling worden gedaan.

Na de hoorzitting

Voor een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de gedragingen hebben plaatsgevonden en wat uw klacht precies inhoudt, worden de hoofdlijnen van hetgeen besproken is vastgelegd in een verslag. Dit is geen woordelijk verslag van de hoorzitting.

Wij sturen dit verslag gelijktijdig met de bevindingen (de feiten die zijn gebleken uit het dossieronderzoek) naar u toe voor een reactie. U kunt uiterlijk binnen drie weken na dagtekening van de brief, daarop reageren.

Als de feiten naar uw mening onjuist of onvolledig zijn dan kunt u dit, indien mogelijk, aan de hand van schriftelijke stukken te onderbouwen.

Het verslag van de hoorzitting moet een juiste weergave zijn van hetgeen tijdens de hoorzitting is gezegd. Indien u van mening bent dat dit niet het geval is dan kunt u een concreet tekstvoorstel voor een aanpassing doen. Nieuwe punten kunnen niet meer worden aangedragen.

Daarna stelt de Ombudscommissie de bevindingen en het verslag vast en zal de commissie op basis daarvan een eindoordeel over de klacht formuleren. Het eindrapport ontvangt u per post.

Gescheiden horen

Indien partijen gescheiden zijn gehoord dan sturen wij het verslag van de hoorzitting ook aan de andere partij met het verzoek daarop ook een inhoudelijke reactie te geven.