



## Hoe werkt de Zeeuwse Ombudsman?

Als u zich met uw klacht tot de Zeeuwse ombudsman wendt, dan onderzoeken wij eerst of de klacht gaat over één van de Zeeuwse gemeenten of aangesloten gemeenschappelijke regelingen. Een gemeenschappelijke regeling is een bestuursorgaan dat voor meerdere gemeenten één of meerdere taken uitvoert. U kunt op onze website vinden welke organisaties bij ons zijn aangesloten. Als u klaagt over een organisatie die niet bij ons is aangesloten, dan proberen wij u naar de juiste instantie te verwijzen.

## Onbevoegd en niet verplicht

Voor sommige klachten over de gemeenten/gemeenschappelijke regelingen is de Ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Dit speelt bijvoorbeeld bij klachten over het algemeen beleid (de algemene regels en verordeningen die gemeenten hebben opgesteld) of een besluit waartegen een procedure bij de rechter aanhangig is. Voor bepaalde klachten is de Ombudsman niet verplicht onderzoek in te stellen omdat bijvoorbeeld de gedraging langer dan een jaar geleden is of als er een bezwaarprocedure is. Deze bepalingen hanteren wij strikt omdat het niet de bedoeling van de wetgever is om met het klachtrecht een extra rechtsgang te creëren.

## Interne klachtenprocedure

Voordat de Ombudsman uw klacht kan behandelen, gaan wij na of u de gemeente of gemeenschappelijke regeling in de gelegenheid heeft gesteld de klacht zelf op te lossen. Kent de gemeente/gemeenschappelijke regeling uw klacht nog niet? Dan zal de Ombudsman in overleg met u deze klacht voor interne klachtenbehandeling doorsturen. Als u van de gemeente binnen zes weken (tien weken als er een klachtencommissie is ingesteld) geen antwoord ontvangt, dan kunt u de klacht aan ons voorleggen. Dit kan ook als u niet tevreden bent over de klachtbehandeling door de gemeente of gemeenschappelijke regeling.

## Interventie

Klachten over het uitblijven van een antwoord, geen goede informatie krijgen of geen afspraak kunnen maken met de gemeente/gemeenschappelijke regeling, kunnen meestal snel worden opgelost. In dergelijke gevallen verwijst de Ombudsman niet door naar de interne klachtenprocedure maar nemen wij zelf contact op met de gemeente of gemeenschappelijke regeling. Met een dergelijke interventie kunnen wij de klacht vaak op korte termijn oplossen. Daarmee voorkomen wij verdere formele klachtenprocedures.

## Onderzoek

Als wij uw klacht in behandeling nemen dan start de ombudsman een onderzoek. Wij vragen zowel aan u als aan de gemeente/gemeenschappelijke regeling alle op uw klacht betrekking hebbende stukken toe te sturen. Als het klachtdossier compleet is, wordt een rapport van

bevindingen opgesteld (de feiten die gebleken zijn uit het dossieronderzoek). Dit proces kan geruime tijd in beslag nemen. Als u tijdens deze periode vragen heeft, dan kunt u altijd contact opnemen met het secretariaat, tel. 0118-675571 of [info@dezeeuwseombudsman.nl](mailto:info@dezeeuwseombudsman.nl). Aan de hand van de bevindingen probeert de Ombudsman de kern van uw klacht te achterhalen. Zodra helder is waar de klacht precies overgaat en hoe het proces is verlopen, wordt in beginsel een hoorzitting gehouden. Deze vindt plaats op het kantoor van de gemeente of gemeenschappelijke regeling waarover de klacht gaat.

#### 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 op uw klacht naar voren brengt.

Daarnaast zal de Ombudscommissie aan de betrokken partijen vragen stellen naar aanleiding van het uitgevoerde dossieronderzoek of hetgeen door u of de gemeente of gemeenschappelijke regeling is gezegd. Van de hoorzitting maken wij een verslag. Het verslag en het rapport van bevindingen sturen wij u en de gemeente toe. Als u vindt dat zaken anders zijn gezegd dan kunt u dit binnen drie weken na de verzending aan ons kenbaar maken. Ook als u aanvullingen heeft op de bevindingen, dan kunt u die aan ons doorgeven. Daarna stellen wij het verslag en de bevindingen vast.

#### Eindrapport

Zodra de Ombudsman de reacties op het verslag van de hoorzitting en de bevindingen heeft ontvangen en op de hoogte is van alle benodigde feiten en omstandigheden, maakt hij een eindrapport op. Daarin geeft hij een oordeel over de klacht en welke door de Nationale ombudsman geformuleerde behoorlijkheidsnormen zijn geschonden. Voorbeelden daarvan zijn: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar. U vindt deze normen op onze website. Het oordeel gaat in op de vraag of de klacht (deels) gegrond of (deels) ongegrond is de ombudsman kan aanbevelingen doen.

#### Wat gebeurt er daarna?

Wij sturen het eindrapport aan u en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente of het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling. Deze bestuursorganen dienen te reageren naar de ombudsman over de aanbevelingen als deze zijn gedaan. Vanwege de onafhankelijke positie staat het eindoordeel van de Ombudsman niet ter discussie. Het is gebruikelijk dat de gemeente of gemeenschappelijke regeling ook aan u laat weten wat zij met het oordeel van ombudsman doet.

Aanbevelingen van de Ombudsman zijn niet afdwingbaar: het college of het bestuur kan die naast zich neerleggen, maar dat moeten zij wel motiveren.

Twee weken na het verschijnen van het eindrapport wordt aan de pers gevraagd of er belangstelling is voor het geanonimiseerde eindrapport.

Hoewel de Ombudscommissie probeert uw klacht tijdig te behandelen is enige vertraging soms onvermijdelijk. Wij vragen hiervoor uw begrip. U kunt altijd contact opnemen met het secretariaat en vragen naar de stand van zaken in uw dossier.