

## **BIJLAGE**

### **EEN AANBEVELING VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN: HOE GAAT U DAARMEE OM?**

Als de Nationale ombudsman heeft besloten dat een klacht in aanmerking komt voor onderzoek, dan kan dit op verschillende manieren uitgevoerd worden: door een interventie door de Nationale ombudsman of door de feitelijke toedracht van gedragingen van bestuursorganen en hun medewerkers vast te stellen. De tweede optie leidt in de regel tot een rapport met daarin een oordeel over de onderzochte gedraging. Blijkt uit het onderzoek dat een verandering bij een bestuursorgaan gewenst is, dan wordt hiervoor ook een aanbeveling gedaan. Dit kan een incidentele aanbeveling zijn, om een (materiële) oplossing of herstel van vertrouwen in het individuele geval te bewerkstelligen, of een structurele aanbeveling, bedoeld om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Het uiteindelijke doel van een aanbeveling is burgers te helpen die een probleem hebben met de overheid, én een bijdrage leveren aan het verbeteren van het openbaar bestuur. Hoe gaat u om met zo'n aanbeveling? In deze bijlage vindt u hiervoor een korte handreiking.

#### **Reageren op onze aanbeveling: welke stappen volgt u?**

1. Een aanbeveling van de Nationale ombudsman is gericht aan de bestuurder(s) van het bestuursorgaan. De bestuurder(s) dien(t)(en) hierop schriftelijk reageren.
2. De bestuurder(s) deelt namens het bestuursorgaan aan de Nationale ombudsman mee (binnen de hieronder genoemde termijn) wat er met de aanbeveling wordt gedaan (zie Awb 9:36, 4e lid).
3. Voor incidentele aanbevelingen geldt een redelijke reactietermijn van zes weken; voor meer structurele aanbevelingen een termijn van drie maanden. Welke reactietermijn voor u van toepassing is, leest u in de aanbiedingsbrief bij het onderzoeksrapport.
4. Besluit u de aanbeveling(en) niet op te volgen, dan moet u dit in een brief ondertekend door het hoogste bestuurlijke niveau beargumenteerd doorgeven aan de Nationale ombudsman (zie Awb 9:36, 4e lid).

#### **Wat doet de Nationale ombudsman met uw reactie?**

5. De Nationale ombudsman volgt of de gedane aanbevelingen effectief zijn en opgevolgd worden, mede omdat de betrokken burgers daar veel waarde aan hechten. De Nationale ombudsman wil op die manier zelf ook lessen trekken uit reacties op aanbevelingen en zijn effectiviteit vergroten.
6. Uw reactie vormt de input voor het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Aanbevelingen en reacties daarop kunnen overigens ook worden besproken in andere publicaties.
7. Wordt een structurele aanbeveling aan een bestuursorgaan niet opgevolgd, dan kan de Nationale ombudsman een brief sturen aan de voorzitter van de Tweede Kamer (of bijvoorbeeld een gemeenteraad). De aanbeveling wordt dan verder behandeld in een Vaste Tweede Kamercommissie. De Nationale ombudsman doet dit als de nakoming van de aanbeveling bijzondere aandacht verdient.

#### **Hebt u nog vragen?**

8. Hebt u vragen over de aanbeveling, dan waarderen wij het als u contact opneemt met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is graag bereid met u mee te denken hoe u de aanbeveling kunt nakomen.
9. Voor concrete vragen kunt u contact opnemen met de behandelend medewerker. U vindt zijn/haar naam op de aanbiedingsbrief bij het onderzoeksrapport.