



Regeling organisatie, mandaat, volmacht en machtiging Nationale ombudsman

Besluit:

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Nationale ombudsman*: de Nationale ombudsman, bedoeld in artikel 2, Wet Nationale ombudsman;
- b. *Kinderombudsman*: de als zodanig aangewezen substituut-ombudsman, bedoeld in artikel 9, eerste lid, Wet Nationale ombudsman;
- c. *Veteranenombudsman*: de ombudsman voor zover hij optreedt als bedoeld in hoofdstuk IIB Wet Nationale ombudsman;
- d. *de Ombudsman*: het Bureau Nationale ombudsman als bedoeld in artikel 11, Wet Nationale ombudsman;
- e. *de Algemeen directeur*: de algemeen directeur van het Bureau Nationale ombudsman;
- f. *de Woo-coördinator*: de contactpersoon zoals bedoeld in artikel 4.7 van de Wet open overheid;
- g. *verzoek om informatie*: een verzoek om openbaarmaking zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Wet open overheid, dan wel verstrekking zoals bedoeld in de artikelen 5.5, 5.6 en 5.7 van de Wet open overheid;
- h. *voorbereidingshandelingen*: beslissingen zoals bedoeld in:
 - beoordelen of sprake is van een bijzonder verzoek om informatie in de zin van de artikelen 5.5, 5.6 en 5.7 van de Wet open overheid;
 - preciseringsverzoek: het aangaan van overleg ter verduidelijking van het verzoek om informatie, zoals bedoeld in artikel 4.1, vijfde lid van de Wet open overheid;
 - beoordelen of er sprake is van een derde-belanghebbende en deze in de gelegenheid te stellen een zienswijze op de te openbaren informatie kenbaar te maken, zoals bedoeld in artikel 4.4, derde lid van de Wet open overheid;
 - beoordelen of sprake is van een situatie zoals bedoeld in de artikelen 9:36, vijfde lid en 9:36a van de Algemene wet bestuursrecht;
 - beoordelen of sprake is van een omvangrijk verzoek om informatie en als zodanig met verzoeker te overleggen over de prioritering van de afhandeling van het verzoek, zoals bedoeld in artikel 4.2a van de Wet open overheid.
- i. *commissie*: een ingestelde commissie zoals bedoeld in artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht;
- j. *secretaris*: de persoon die aan een commissie ter beschikking wordt gesteld als ambtelijk ondersteuner ter uitvoering van de taken en bevoegdheden van een commissie die voortvloeien uit de wet, waaronder begrepen de aanwezigheid bij de behandeling (hoorzitting en beraadslaging) van bezwaarschriften;
- k. *ambtelijk horen*: het door of namens de Nationale ombudsman horen van bezwaarmakers en eventueel andere belanghebbenden, zoals bedoeld in artikel 7:5 van de Algemene wet bestuursrecht;
- l. *bezwaarmaker*: degene die het bezwaarschrift heeft ingediend of namens wie het bezwaarschrift is ingediend;
- m. *belanghebbende*: degene wiens belang rechtstreeks bij het door de Nationale ombudsman genomen besluit is betrokken;
- n. *bezwaarbehandelaars*: de medewerkers die door de Nationale ombudsman zijn gemandateerd om te horen en adviseren in het kader van de bezwaarprocedure;
- o. *handelingen*: het nemen en uitvoeren van beslissingen en het ondertekenen van uitgaande stukken;
- p. *P&O-aangelegenheden*: aangelegenheden op het gebied van personeel, organisatie en formatie en het daarmee samenhangende budget;
- q. *machtigingsbeheerder e-herkenningsmiddelen*: de functionaris belast met werkzaamheden die verband houden met het aanschaffen, uitgeven en beheren van e-herkenningsmiddelen, alsmede het autoriseren van medewerkers werkzaam bij de Ombudsman tot het afnemen van digitale overheidsdiensten.



HOOFDSTUK 2: ORGANISATIE

Artikel 2.1

1. De Nationale ombudsman geeft leiding aan de Ombudsman.
2. De Algemeen directeur is belast met de ambtelijke leiding van de Ombudsman.
3. De Algemeen directeur is meer in het bijzonder belast met:
 - a. de zorg voor personeel, financiën, organisatie en bedrijfsvoering;
 - b. het bijstaan van de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsmannen in de uitoefening van hun taken.

Artikel 2.2

1. De Algemeen directeur wijst een directeur aan die hem vervangt als hij, voorzien of onvoorzien, voor meer dan een week afwezig is en hij niet beschikbaar is voor overleg of het nemen van besluiten. In dringende zaken vervangt deze directeur de Algemeen directeur ook binnen deze termijn.
2. De directeur die de Algemeen directeur vervangt, treedt niet op als vervanger van de Algemeen directeur in aangelegenheden waarbij hij zelf is betrokken. In die gevallen is een andere vervangende directeur bevoegd.

Artikel 2.3

1. de Ombudsman is samengesteld uit:
 - a. de directie Klachtbehandeling;
 - b. de directie Uitgebreide Klachtbehandeling;
 - c. de directie Strategie en Onderzoek;
 - d. de directie Staf.
2. De organisatieonderdelen genoemd in het eerste lid, onderdelen a tot en met d, staan onder leiding van een directeur.
3. De organisatieonderdelen genoemd in het eerste lid, onderdelen a, b en d, bestaan uit teams die onder leiding staan van een teammanager.
4. De organisatie onderdelen genoemd in het eerste lid, onderdelen a en d, kennen binnen het team Ombudsplein respectievelijk team Organisatie & Ondersteuning een teamleider.
5. Het organisatieonderdeel genoemd in het eerste lid, onderdeel c bestaan uit teams die onder leiding staan van een hoofd strategie dan wel een programmamanager.
6. De organisatieonderdelen genoemd in het eerste lid verrichten hun taken, met inachtneming van de daaraan bij of krachtens de wet gestelde grenzen, in onderlinge samenwerking en afstemming.

HOOFDSTUK 3: KLACHTBEHANDELING

Artikel 3.1

1. Medewerkers bij de Ombudsman kunnen namens respectievelijk de Nationale ombudsman, Kinderombudsman of Veteranenombudsman in de aan hen toebedeelde klachtdossiers alle handelingen verrichten met uitzondering van de handelingen, zoals opgenomen in artikel 3.2.
2. Is de Nationale ombudsman onvoorzien afwezig en is hij niet beschikbaar voor overleg of het nemen van een beslissing, dan is een substituut-ombudsman bevoegd alle bevoegdheden van de Nationale ombudsman uit te oefenen met uitzondering van die bedoeld in artikel 9, leden 1 en 5, artikel 10, lid 1, artikel 11, leden 2 en 5 en artikel 16, lid 1 van de Wet Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman(nen) maken hier onderling afspraken over.

Artikel 3.2

- Lijst met beslissingen en te ondertekenen stukken en handelingen van de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman die niet zijn gemandateerd aan een medewerker.
- a. De beslissing om geen onderzoek in te stellen, omdat de klacht kennelijk ongegrond is of omdat de



verzoeker onvoldoende belang heeft bij een in te stellen onderzoek dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Als er een vaste lijn van de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman of de Kinderombudsman is, mag de beslissing wel worden genomen door de medewerker. De Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman of de Kinderombudsman beslissen expliciet of er een vaste lijn is.

- b. De beslissing om geen onderzoek in te stellen omdat over dezelfde gedraging een procedure loopt bij de strafrechter, de civiele rechter of de tuchtrechter.
- c. De beslissing om geen onderzoek in te stellen omdat de klacht nauw samenhangt met een onderwerp waarover een procedure loopt bij een rechtelijke of andere instantie.
- d. De beslissing om geen onderzoek in te stellen omdat op de gedraging waarover wordt geklaagd door de rechterlijke macht wordt toegezien.
- e. Het doorsturen van een verzoekschrift ex art. 9:19 Algemene wet bestuursrecht (Awb) naar een rechterlijke instantie.
- f. Het openen van een formeel onderzoek.
- g. Het afsluiten van een onderzoek na bemiddeling.
- h. Het ondertekenen van het verslag van bevindingen van een ingesteld onderzoek.
- i. Het aanbieden van het verslag van bevindingen van een ingesteld onderzoek, al dan niet ter kennisneming, aan betrokkenen.
- j. Het ondertekenen van een rapport.
- k. Het aanbieden van een rapport, al dan niet ter kennisneming, aan betrokkenen.
- l. Het afsluiten van een onderzoek anders dan met een rapport onder mededeling van de bevindingen van de Nationale ombudsman en eventueel zijn oordeel.
- m. Het reageren op een verzoek om een onderzoekbeslissing te herzien.
- n. Het reageren op een verzoek om een rapport of een brief waarmee een onderzoek wordt afgesloten te herzien.
- o. Het betuigen van instemming met een maatregel die een overheidsinstantie tijdens een onderzoek heeft genomen.
- p. Het informeren van de verzoeker of zijn vertegenwoordiger over de reactie van de betrokken overheidsinstantie op een aanbeveling en de visie van de Nationale ombudsman daarop.
- q. Het gebruik van dwangbevoegdheden.
- r. Het reageren op een weigering om bepaalde inlichtingen of stukken aan de ombudsman te verstrekken.
- s. Het reageren op een verzoek om vertrouwelijke behandeling van bepaalde inlichtingen of stukken in die zin dat uitsluitend de ombudsman daarvan kennis mag nemen.
- t. De waarschuwing dat bij herhaling van aanhoudend of grensoverschrijdend gedrag de dienstverlening wordt beperkt of beëindigd.
- u. Het beperken of beëindigen van de dienstverlening vanwege aanhoudend of grensoverschrijdend gedrag of bij weigering namen van medewerkers van internet te verwijderen.

HOOFDSTUK 4: WET OPEN OVERHEID

Artikel 4.1

1. De Woo-coördinator is naar aanleiding van een verzoek om informatie, bevoegd tot het doen van de Voorbereidingshandelingen zoals bedoeld in artikel 1, onder h, van deze regeling.
2. Deze regeling is eveneens van toepassing op documenten die behoren tot het taakveld van de Kinderombudsman, dan wel de Veteranenombudsman.
3. Indien er bijzondere omstandigheden aanwezig zijn die daartoe nopen, vindt afstemming plaats met de Nationale ombudsman, Kinderombudsman of de Veteranenombudsman alvorens op het betreffende verzoek wordt beslist.
4. De Algemeen directeur is bevoegd om, met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 5 van de Wet open overheid, te besluiten op het verzoek om informatie.

Artikel 4.2

1. In beginsel zal in alle gevallen waarin naar aanleiding van een besluit in het kader van de Wet open overheid een bezwaarschrift is ingediend, het horen op ambtelijke wijze geschieden.
2. In door de Nationale ombudsman aan te wijzen gevallen zal worden afgezien van ambtelijk horen en zal het horen geschieden door een commissie in de zin van artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht.



Artikel 4.3

1. De bezwaarbehandelaar neemt geen deel aan de behandeling van een bezwaarschrift indien hij bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest.
2. Wanneer toepassing wordt gegeven aan artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht wordt mededeling daarvan gedaan aan de belanghebbende(n).
3. Het ambtelijk horen van bezwaarmakers en eventueel overige belanghebbenden, vindt plaats door één of meerdere bezwaarbehandelaars.
4. Het ambtelijk horen gebeurt in beginsel in het openbaar. De bezwaarbehandelaar kan bepalen dat een hoorzitting geheel of gedeeltelijk plaatsvindt buiten de openbaarheid, indien hij dit nodig oordeelt.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dit verslag is een schriftelijke samenvatting van het besprokene en wordt gevoegd bij de beslissing op bezwaar.

Artikel 4.4

Voor de toepassing van deze regeling worden de hierna genoemde artikelen uit de Algemene wet bestuursrecht uitgeoefend door de bezwaarbehandelaar:

- a. Artikel 2:1, tweede lid: het verlangen van een schriftelijke machtiging van een gemachtigde.
- b. Artikel 6:6: voor wat betreft het aan indiener stellen van een termijn voor het herstel van verzui-
men.
- c. Artikel 6:15: doorzendplicht naar het bevoegde bestuursorgaan.
- d. Artikel 6:17: voor zover het de verzending van stukken aan een gemachtigde betreft tijdens de
behandeling van een bezwaarprocedure.
- e. Artikel 7:3: afzien van het horen.
- f. Artikel 7:4, tweede lid: het gedurende ten minste een week voorafgaand aan de hoorzitting ter
inzage leggen van de stukken voor belanghebbenden.
- g. Artikel 7:6: besluiten dat belanghebbenden, dan wel ambtshalve of op eigen verzoek, niet in
elkaars aanwezigheid worden gehoord.
- h. Artikel 7:10, derde lid: het verdagen van de beslissing op het bezwaar.
- i. Artikel 7:10, vierde lid: het verder verlenen van uitstel van de beslissing op het bezwaar.

Artikel 4.5

1. De bezwaarbehandelaar onderzoekt of het bezwaarschrift zich leent voor informele behandeling, waarbij wordt getracht om in overleg met de indiener van het bezwaarschrift een oplossing te bereiken.
2. Na instemming van bezwaarmaker kan de behandeltermijn hiertoe worden opgeschort.
3. Indien de informele behandeling niet tot een oplossing leidt, wordt het bezwaarschrift weer in behandeling genomen.

Artikel 4.6

De bezwaarbehandelaar is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen, dan wel te laten inwinnen of bij deskundigen advies op te vragen.

Artikel 4.7

Onder toepassing van artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht wordt het bezwaarschrift door de bezwaarbehandelaar afgehandeld zonder te horen, indien er sprake is van in het betreffende artikel genoemde gevallen.

HOOFDSTUK 5: PUBLIEKRECHTELIJKE RECHTSHANDELINGEN

Artikel 5.1

1. Er is tenminste één machtigingsbeheerder e-Herkenningsmiddelen.
2. Aan de machtigingsbeheerder e-Herkenningsmiddelen wordt volmacht en machtiging verleend voor aangelegenheden op zijn werkterrein.



HOOFDSTUK 6: PRIVAATRECHTELIJKE RECHTSHANDELINGEN

Artikel 6.1

Aan de directeuren van de in artikel 2.3 genoemde organisatie onderdelen wordt, ieder voor zich, op hun werkterrein en binnen het door de Ombudsman vastgestelde werkplan en het daartoe door de Ombudsman vastgestelde budget, volmacht en machtiging verleend voor het aangaan van financiële verplichtingen, voor zover deze het drempelbedrag voor Europees aanbesteden per verplichting niet te boven gaan.

Artikel 6.2

Aan de teammanagers van de Directie Staf wordt ieder voor zich op hun werkterrein en binnen het door de Ombudsman vastgestelde werkplan en het daartoe door de Ombudsman vastgestelde budget, volmacht en machtiging verleend voor het aangaan van financiële verplichtingen, voor zover deze het bedrag van € 50.000 exclusief BTW per verplichting niet te boven gaan.

HOOFDSTUK 7: P&O AANGELEGENHEDEN

Artikel 7.1:

Aan de Algemeen directeur wordt, voor de onder hem ressorterende medewerkers voor wie salarisschaal 15 of hoger van paragraaf 6.3 van de CAO Rijk geldt, volmacht en machtiging verleend voor het nemen van beslissingen inhoudende:

- a. het verlenen van verlof;
- b. het verlenen van zwangerschaps- en bevallingsverlof;
- c. het accorderen van binnen- en buitenlandse dienstreizen en reiskostendeclaraties
- d. het aanbieden en het beëindigen van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde of bepaalde tijd;
- e. het bevorderen naar een hogere salarisschaal
- f. het toekennen van beloningen.
- g. Het accorderen van IKB-aanvragen.

Artikel 7.2:

1. Aan de directeuren van de in artikel 2.3 genoemde organisatie onderdelen wordt, ieder voor zich, voor de onder hen ressorterende medewerkers voor wie salarisschaal 14 of lager van paragraaf 6.3 van de CAO Rijk geldt, respectievelijk kandidaten voor functies waarvoor die salarisschalen gelden, volmacht en machtiging verleend voor het nemen van beslissingen inhoudende:
 - a. het verlenen van verlof;
 - b. het verlenen van zwangerschaps- en bevallingsverlof;
 - c. het accorderen van binnen- en buitenlandse dienstreizen en reiskostendeclaraties;
 - d. het aanbieden en het beëindigen van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde of bepaalde tijd;
 - e. het bevorderen naar een hogere salarisschaal;
 - f. het toekennen van beloningen.
 - g. Het accorderen van IKB-aanvragen.
2. De uit het 1^e lid voor de directeuren voortvloeiende bevoegdheden voor het accorderen van buitenlandse dienstreizen gaan bij zijn afwezigheid over op een andere directeur.

Artikel 7.3

1. Aan de teammanagers van de in artikel 2.3 onder a, b, en d genoemde organisatieonderdelen wordt, ieder voor zich, voor de onder hen ressorterende medewerkers voor wie salarisschaal 13 of lager van paragraaf 6.3 van de CAO Rijk geldt, volmacht en machtiging verleend voor het nemen van beslissingen inhoudende:
 - a. het verlenen van verlof;
 - b. het verlenen van zwangerschaps- en bevallingsverlof;
 - c. het accorderen van binnen- en buitenlandse dienstreizen en reiskostendeclaraties.
 - d. het aanbieden en het beëindigen van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde of bepaalde tijd;
 - e. het bevorderen naar een hogere salarisschaal;
 - f. het toekennen van beloningen.
 - g. Het accorderen van IKB-aanvragen.
2. De uit het eerste lid voor de teammanagers voortvloeiende bevoegdheden voor het accorderen



van buitenlandse dienstreizen gaan bij zijn afwezigheid over op een andere teammanager in dezelfde directie.

Artikel 7.4:

1. Aan de teamleiders van de in artikel 2.3, onder a en d, genoemde organisatieonderdelen wordt, ieder voor zich, voor de onder hen ressorterende medewerkers voor wie salarisschaal 11 of lager van paragraaf 6.3 van de CAO Rijk geldt, volmacht en machtiging verleend voor het nemen van beslissingen inhoudende:
 - a. het verlenen van verlof;
 - b. het verlenen van zwangerschaps- en bevallingsverlof;
 - c. het accorderen van binnen- en buitenlandse dienstreizen en reiskostendeclaraties.
 - d. het aanbieden en het beëindigen van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde of bepaalde tijd;
 - e. het bevorderen naar een hogere salarisschaal;
 - f. het toekennen van beloningen.
 - g. Het accorderen van IKB-aanvragen.
2. De uit het eerste lid voor de teamleiders voortvloeiende bevoegdheden voor het accorderen van buitenlandse dienstreizen gaan bij zijn afwezigheid over op een teammanager in dezelfde directie.
3. Aan het hoofd Strategie dan wel de programmamanagers van het in artikel 2.3 onder c genoemde organisatieonderdeel wordt, ieder voor zich, voor de onder hen ressorterende medewerkers voor wie salarisschaal 13 of lager van paragraaf 6.3 van de CAO Rijk geldt, volmacht en machtiging verleend voor het nemen van beslissingen inhoudende:
 - a. het verlenen van verlof;
 - b. het verlenen van zwangerschaps- en bevallingsverlof;
 - c. het accorderen van binnen- en buitenlandse dienstreizen en reiskostendeclaraties.
 - d. het aanbieden en het beëindigen van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde of bepaalde tijd;
 - e. het bevorderen naar een hogere salarisschaal;
 - f. het toekennen van beloningen.
 - g. Het accorderen van IKB-aanvragen.
4. De uit het eerste lid voor het hoofd Strategie en de programmamanagers voortvloeiende bevoegdheden voor het accorderen van buitenlandse dienstreizen gaan bij zijn afwezigheid over op een andere programmamanager dan wel het hoofd Strategie in dezelfde directie.

HOOFDSTUK 8. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 8.1

Per 1 oktober 2023 worden de volgende regelingen ingetrokken:

- Regeling bevoegdheden substituut-ombudsman van 11 december 2007, nummer 2007 1523.
- Besluit van 30 december 2016, houdende regeling van de functie en verantwoordelijkheid van de directeur.
- Besluit van 30 november 2016 van de directeur van het Bureau Nationale ombudsman betreffende zijn vervanging bij afwezigheid, nummer 1132256.
- Besluit van 1 september 2018, houdende verlening van volmacht en mandaat door de directeur aan enkele functionarissen van het Bureau Nationale ombudsman, Nummer 1294423.
- Mandaat medewerkers inzake afdoeningen en onderzoekhandelingen (Mandaatregeling Nationale ombudsman 2019) Staatscourant 2019, 57439.
- Mandaatregeling Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman inzake de behandeling van klachten 2020 Staatscourant 2020, 8910.
- Mandaatbesluit Wet open overheid Nationale ombudsman Staatscourant 2022, 15045.
- Regeling bezwaarschriftenprocedure Nationale ombudsman Staatscourant 2022, 15046.

Artikel 8.2

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2023.

*De Nationale ombudsman,
R. van Zutphen*