STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 31989
9 september 2026

Mandaatregeling Klachtbehandeling Nationale ombudsman 2026

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:
a. *Nationale ombudsman (No):* de Nationale ombudsman, zoals bedoeld in artikel 2, Wet Nationale ombudsman;
b. *Substituut-ombudsman (So):* de substituut-ombudsman, zoals bedoeld in artikel 9, eerste lid, Wet Nationale ombudsman;
c. *Kinderombudsman (Kom):* de als zodanig aangewezen substituut-ombudsman, bedoeld in artikel 9, eerste lid, Wet Nationale ombudsman;
d. *Veteranenombudsman (Vo):* de Nationale ombudsman voor zover hij optreedt als bedoeld in hoofdstuk IIb Wet Nationale ombudsman;
e. *het Bureau:* het Bureau Nationale ombudsman als bedoeld in artikel 11, Wet Nationale ombudsman;
f. *de directie KB:* de directie Klachtbehandeling binnen het Bureau;
g. *Klachtbehandelaar:* de functionaris met deze functietitel werkzaam op het Ombudsplein binnen de Directie KB;
h. *Klachtonderzoeker:* de functionaris met deze functietitel werkzaam binnen de Directie KB (klachtonderzoeker KB);
i. *Coördinator:* de functionaris met deze functietitel werkzaam binnen de Directie KB;
j. *Klachtbehandeling:* de klachtbehandeling door een ombudsman zoals bedoeld in Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht;
k. *de Wet:* de Wet Nationale ombudsman;
l. *Awb:* de Algemene wet bestuursrecht.

Hoofdstuk 2: Klachtbehandeling

Artikel 2

1. De klachtbehandeling door de Nationale ombudsman geschiedt volgens het mandaatregister in Bijlage 1 bij deze regeling.

2. Is de Nationale ombudsman onvoorzien afwezig en niet beschikbaar voor overleg of het nemen van een beslissing, dan is de Substituut-ombudsman gemandateerd om alle bevoegdheden van de Nationale ombudsman uit te oefenen met uitzondering van die bedoeld in artikel 9, lid 1 en 5, artikel 10 eerste lid, artikel 11, lid 2 en 5 en artikel 16 eerste lid van de Wet. De Nationale ombudsman en de Substituut-ombudsman maken hier werkafspraken over.

3. Is de Kinderombudsman onvoorzien afwezig en niet beschikbaar voor overleg of het nemen van een beslissing, dan is de Substituut-ombudsman gemandateerd alle bevoegdheden van de Nationale ombudsman uit te oefenen met uitzondering van die bedoeld in artikel 9, lid 1 en 5, artikel 10 eerste lid, artikel 11, lid 2 en 5 en artikel 16 eerste lid van de Wet. De Kinderombudsman en de Substituut-ombudsman maken hier werkafspraken over.

Hoofdstuk 3: Slotbepalingen

Artikel 3

Per 1 september 2026 wordt de volgende regeling ingetrokken:
– Mandaatregeling Klachtbehandeling Nationale ombudsman, Staatscourant 2024, 23701.

Artikel 4

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 september 2026.

De Nationale ombudsman,
R. van Zutphen

BIJLAGE 1: MANDAATREGISTER

Handeling	Bevoegd	Mandaat	Sub-mandaat	Nadere voorschriften of toelichting
1. Handelingen voortkomende uit art. 9:18 Algemene wet bestuursrecht				
Het besluit tot openen van een formeel onderzoek.	Nationale ombudsman	So	–	
Het besluit tot openen van een formeel onderzoek (art. 11c, lid 2 Wno jo. art. 9:18 lid 1 Awb).	Kinder-ombudsman	–	–	
Het besluit tot openen van een formeel onderzoek (art. 11h, lid 2 Wno jo. art. 9:18 lid 1 Awb).	Veteranen-ombudsman	–	–	
Het besluiten op een herziening van een oordeel.	Nationale ombudsman	Kom Vo	–	Kom: alleen bij 1e oordeel door Kom Vo: alleen bij 1e oordeel door Vo
2. Handelingen voortkomende uit art. 9:19 Algemene wet bestuursrecht				
Doorsturen van een verzoekschrift naar een rechtelijke instantie.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Coördinator	Indien verzoeker de mogelijkheid van bezwaar, beroep of beklag heeft, moet daar op gewezen worden. De No moet dan het ingediende geschrift aan de bezwaar-, beroeps- of beklaginstantie overdragen, tenzij verzoeker wenst dat het geschrift aan hem wordt geretourneerd. Bij overdracht moet de ontvangstdatum op het geschrift aangetekend worden.
3. Handelingen voortkomende uit art. 9:20 Algemene wet bestuursrecht				
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld, omdat er t.a.v. de gedraging eerst een klacht ingediend moet worden bij het betrokken bestuursorgaan.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Dit is het kenbaarheidsvereiste: in beginsel moet eerst een klacht ingediend worden bij het betrokken bestuursorgaan. Uitzonderingen: bij ernstig verstoorde verhouding tussen verzoeker en bestuursorgaan, spoedeisendheid of bekend structureel knelpunt hoeft de ken niet in acht te worden genomen.
4. Handelingen voortkomende uit art. 9:22 Algemene wet bestuursrecht				
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid die behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Onder algemeen regeringsbeleid moet worden verstaan beleid van de rijksoverheid dat onderwerp is geweest van beraadslaging in de ministerraad en waarover de Tweede Kamer zich heeft kunnen uiten. Voor zelfstandige bestuursorganen en decentrale overheden geldt een vergelijkbare lijn.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat de klacht betrekking heeft op een algemeen verbindend voorschrift.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Klachten over wetgeving behoren niet tot de competentie van de No.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	De wetgever acht het onwenselijk dat een externe klachtprocedure samenloopt met een mogelijke procedure bij de bestuursrechter, met eventueel administratief beroep of met een beklagprocedure. Bij samenloop met een bezwaarprocedure, blijft de No wel bevoegd.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Ook als een beroepsprocedure bij de bestuursrechter is afgerond, blijft de No onbevoegd.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	De ombudsman is onbevoegd als de gedraging onderworpen is aan een procedure bij de strafrechter of de burgerlijke rechter.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat de klacht betrekking heeft op een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Van een dergelijke gedraging is sprake als de wetgever ten aanzien van deze gedraging een procedure in het leven heeft geroepen van beklag of bezwaar bij een rechterlijke instantie, of wanneer het gaat om een procedurele gedraging waarop de rechter toeziet.
5. Handelingen voortkomende uit art. 9:23 Algemene wet bestuursrecht				
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld, omdat het verzoekschrift niet voldoet aan de indieningsvereisten van artikel 9:28, eerste en tweede lid Awb.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Voorafgaand aan het buiten toepassing laten van het verzoek, dient verzoeker eerst gelegenheid te ontvangen om het verzuim te herstellen. Het gaat hier met name om het ontbreken van gronden; deze mogen aangevuld worden door verzoeker.

Handeling	Bevoegd	Mandaat	Sub-mandaat	Nadere voorschriften of toelichting
Het informeren van verzoeker dat er geen aanleiding is om een onderzoek in te stellen, omdat de klacht kennelijk ongegrond is, verzoeker onvoldoende belang heeft bij een in te stellen onderzoek dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtonderzoeker Coördinator	Om te bezien of een verzoek beoordeeld kan worden als kennelijk ongegrond of als zijnde gering belang, dient het daartoe bestemde afwegingskader gevolgd te worden (opgenomen in Kennisbank IV). Daarbij moet het volgende in acht worden genomen: 1. De klachtonderzoeker dient het oordeel hierover te allen tijde voorafgaand af te stemmen met de coördinator. 2. Indien het niet mogelijk is om een verzoek via het afwegingskader af te handelen, dient deze te worden voorgelegd aan de No.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld, omdat het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen door verzoeker bezwaar is gemaakt (samenloop), had kunnen worden gemaakt, beroep had kunnen worden ingesteld of beklag had kunnen worden gedaan.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Doet deze situatie zich voor, dan maakt de No in de regel geen gebruik van zijn onderzoeksbevoegdheid (vast beleid); in bijzondere omstandigheden kan er reden zijn om af te wijken op dit punt en verzoeker toch ontvankelijk te verklaren (No 12 november 1998, rapport 98/502, *AB* 1999/158).
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld, omdat het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter uitspraak is gedaan.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Deze grond heeft betrekking op het geval waarin over de gedraging een uitspraak is gedaan door de strafrechter of de burgerlijke rechter.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld, omdat een verzoek, dezelfde gedraging betreffende, al in behandeling is of al is afgedaan.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Het gaat hier om een herhaalde klacht (al dan niet in dezelfde bewoordingen), dezelfde gedraging betreffende.
Het informeren van verzoeker dat (tijdelijk) geen onderzoek wordt ingesteld, omdat ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge bezwaar, administratief beroep of beklag bij een andere instantie.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Deze gronden betekenen dat de No *tijdelijk* niet verplicht is een onderzoek in te stellen als in een andere procedure (bezwaar, beroep, beklag of een rechterlijke procedure) zijdelings iets overwogen zou kunnen worden over een andere, samenhangende gedraging, dat voor het oordeel van de ombudsman van belang kan zijn.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld, omdat het verzoek betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Idem als hierboven.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld of het onderzoek niet wordt voortgezet, omdat na tussenkomst van de ombudsman naar diens oordeel alsnog naar behoren aan de grieven van de verzoeker tegemoet is gekomen.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Hier gaat het om een geslaagde interventie, waarna geen (nader) onderzoek meer wordt ingesteld.
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld, omdat het verzoek, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie niet zijnde een ombudsman in behandeling is of daardoor is afgedaan.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	Deze grond heeft betrekking op bij of krachtens de wet geregelde onafhankelijke klachtinstanties die niet vallen onder het ombudsmanbegrip uit art. 9:17 Awb. Titel 9.2 Awb is niet van toepassing op de Afdeling klachtbehandeling van de commissie van toezicht op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten.
6. Handelingen voortkomende uit art. 9:24 Algemene wet bestuursrecht				
Het informeren van verzoeker dat geen onderzoek wordt ingesteld, omdat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan langer dan een jaar geleden is beëindigd.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	Klachtbehandelaar Klachtonderzoeker	De indieningstermijn vangt aan op het tijdstip waarop het bestuursorgaan de afdoeningsbrief, bedoeld in art. 9:12 Awb, heeft verzonden. *Dit is een zogeheten discretionaire bevoegdheid, waar je (gemotiveerd) van kunt afwijken.*
7. Handelingen voortkomende uit art. 9:26 Algemene wet bestuursrecht				
Het instellen van een onderzoek uit eigen beweging.	Nationale ombudsman	–	–	
Het instellen van een onderzoek uit eigen beweging (art. 11b, lid 2 sub c jo. 11d lid 1 Wno jo. art. 9:26 Awb).	Kinder-ombudsman	–	–	
Het instellen van een onderzoek uit eigen beweging (art. 11g, lid 1 sub a jo. 11i lid 1 Wno jo. art. 9:26 Awb).	Veteranen-ombudsman	–	–	
8. Handelingen voortkomende uit art. 9:30 Algemene wet bestuursrecht				
Het besluiten of de toelichting van het bestuursorgaan schriftelijk of mondeling, en al dan niet in tegenwoordigheid van verzoeker gegeven wordt.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	In dit artikel schuilt de verplichting aan de No om partijen hun standpunt te laten toelichten. Partijen hebben het recht om zich bij hun standpuntbepaling te laten bijstaan of door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen.
9. Handelingen voortkomende uit art. 9:31 Algemene wet bestuursrecht				
Het verzoeken aan een bestuursorgaan tot het geven van inlichtingen en/of stukken.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	De plicht om inlichtingen en stukken te verschaffen geldt voor het bestuursorgaan, daarvoor werkzame personen, eventuele getuigen en de klager.

Handeling	Bevoegd	Mandaat	Sub-mandaat	Nadere voorschriften of toelichting
Het reageren op een weigering om bepaalde inlichtingen of stukken aan de ombudsman te verstrekken of op een verzoek om vertrouwelijke behandeling van bepaalde inlichtingen of stukken in die zin dat uitsluitend de ombudsman daarvan kennis mag nemen.	Nationale ombudsman	–		In de procedure bij de No is de hoofdregel dat het onderzoek transparant is en dat alle betrokkenen bekend moeten zijn met alle relevante informatie. Indien informatie die geheim moet worden gehouden van belang is voor de zaak, moet de No die informatie kunnen betrekken bij zijn oordeel. Hij beslist daarover zonder instemming van verzoeker.
10. Handelingen voortkomende uit art. 9:32 Algemene wet bestuursrecht				
Het opdragen van werkzaamheden aan deskundigen, danwel het oproepen van deskundigen en tolken, alsmede het bepalen of zij een eed of belofte afleggen.	Nationale ombudsman	Kom Vo	–	Er is niet uitdrukkelijk geregeld aan welke vereisten een oproep van een deskundige of tolk moet voldoen. In voorkomende gevallen zouden art. 8:34 lid 2 derde volzin, en art. 8:35 lid 2 analoog kunnen worden toegepast. Op deskundigen en tolken rust een verschijningsplicht. De No heeft de bevoegdheid om de hulp van de politie in te roepen als een persoon geen gehoor geeft aan een oproep om te verschijnen (art. 15 Wet Nationale ombudsman).
11. Handelingen voortkomende uit art. 9:34 Algemene wet bestuursrecht				
Het gebruik van dwangbevoegdheden.	Nationale ombudsman	Kom Vo	–	Het gaat hier om een onderzoek ter plaatse (descente), het betreden van plaatsen (geen woning zonder toestemming) en de medewerkingsplicht van het bestuursorgaan aan dit onderzoek ter plaatse.
12. Handelingen voortkomende uit art. 9:35 Algemene wet bestuursrecht				
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.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	Dit artikel verplicht de No om vóór het afsluiten van het onderzoek naar de klacht zijn bevindingen schriftelijk mee te delen aan het bestuursorgaan, de aangeklaagde en de klager. Deze partijen worden daarbij in de gelegenheid gesteld om op die bevindingen te reageren, binnen een daartoe gestelde termijn.
13. Handelingen voortkomende uit art. 9:36 Algemene wet bestuursrecht				
Het afsluiten van een onderzoek na bemiddeling.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	So namens No, niet namens Kom en Vo
Het ondertekenen van het verslag van bevindingen van een ingesteld onderzoek.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	So namens No, niet namens Kom en Vo. De bevindingen behoeven zich niet te beperken tot de gedraging waarover is geklaagd, maar kunnen ook betrekking hebben op de door de ombudsman gevolgde procedures (vgl. art. 9:12, aant. 2 onder b).
Het aanbieden van het verslag van bevindingen van een ingesteld onderzoek, al dan niet ter kennisneming, aan betrokkenen.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	So namens No, niet namens Kom en Vo
Het ondertekenen van een rapport met bevindingen en oordeel.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	So namens No, niet namens Kom en Vo
Het aanbieden van een rapport, al dan niet ter kennisneming, aan betrokkenen.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	So namens No, niet namens Kom en Vo
Het afsluiten van een onderzoek anders dan met een rapport onder mededeling van de bevindingen van de Nationale ombudsman en eventueel zijn oordeel.	Nationale ombudsman	So Kom Vo	–	So namens No, niet namens Kom en Vo

TOELICHTING

Uitgangspunt van de regeling is dat de klachtbehandelaar/klachtonderzoeker de stukken benodigde handelingen uitvoert die betrekking hebben op zijn of haar dossier, tenzij de bevoegdheid niet door de ambtsdagers is gemandateerd. Met deze regeling wordt beoogd recht te doen aan de zelfstandigheid van de klachtbehandelaar/klachtonderzoek en de daarbij behorende verantwoordelijkheden.

In ieder expertisedomein zijn ook een of meerdere coördinatoren werkzaam. De coördinatoren begeleiden de medewerkers inhoudelijk op de dossiers en zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit in de individuele dossiers en de inzet van het instrumentarium (aanpak van de klachtbehandeling). De coördinatoren zijn vooral bezig met de inhoud (verantwoordelijk voor de kwaliteit en coaching), maar houden zich ook bezig met het proces (met name de sturing en voortgangsbewaking).

Bij elke klacht stelt de klachtbehandelaar zich de vraag of bepaalde zaken besproken moeten worden met de coördinator of een ambtsdrager. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met de complexiteit van een zaak (zoals ketenproblematiek), twijfels of politiek-bestuurlijke gevoeligheden (zoals zaken over het Koningshuis, zaken waarover in de pers is of zal worden gepubliceerd). Ingeval van een situatie waarin een klacht kennelijk ongegrond of van gering belang, is dwingend bepaald dat deze voorafgaand besproken worden met de coördinator.

De ondertekening van een aantal brieven en stukken wordt niet gemandateerd. De ondertekening van deze brieven is voorbehouden aan de ambtsdragers. In het mandaatregister bij de regeling is terug te vinden om welke brieven en stukken het gaat.

Deze mandaatregeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant en op de website van de Nationale ombudsman.