

OPEN EN DUIDELIJK
RESPECTVOL
BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT
EERLIJK EN BETROUWBAAR



JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Inhoud

Voorwoord	pagina:	3
Cijfers		6
Onderzoeken 2021		8
Samenwerking met de Nationale Ombudsman		18
Externe contacten		19
Behoorlijkheidsnormen		20
Contactinformatie		26

Awb	Algemene wet bestuursrecht.
Verzoeker	klachten die de Ombudsman ontvangt, heten formeel (op grond van de Awb) verzoeken. De indiener heet verzoeker.
Bestuursorgaan/organisatie	de gemeente of gemeenschappelijk regeling waartegen de klacht zich richt.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Voorwoord

Laatste jaarverslag

Voor u ligt wellicht het laatste jaarverslag van de Zeeuwse Ombudsman. Dit omdat mede op initiatief van de Zeeuwse Ombudsman zelf aan gemeenteraden van de aangesloten Zeeuwse gemeenten wordt voorgesteld om met ingang van 1 januari 2023 aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman. Bij het opstellen van dit jaarverslag (eind juni 2022) hebben vijf van de dertien betrokken gemeenteraden zich met dit voorstel akkoord verklaard.

Het is jammer dat nu ook de Zeeuwse Ombudsman zich moet scharen in de steeds langer wordende rij van organisaties die uit Zeeland verdwenen zijn. Aan dat voorgenomen besluit liggen net als bij al die andere organisaties solide overwegingen ten grondslag, te makend hebbend met toenemende complexiteit, kwaliteit, continuïteit en efficiency.

Toch wel wat wrang aan het besluit om over te gaan tot opheffing van de Zeeuwse Ombudsman, is het fenomeen van de decentralisatieparadox. De landelijke overheid besloot in 2014 om de verantwoordelijkheden op het gebied van zorg, werk en jeugd te decentraliseren. Vanaf 2015 zijn de gemeenten daarvoor verantwoordelijk. Door die decentralisaties zijn de werkzaamheden van gemeenten zowel getalsmatig als in complexiteit enorm toegenomen. Terwijl de Zeeuwse Ombudsman in omvang constant moest blijven. Met als paradoxaal gevolg dat de decentralisatie naar gemeenten mede heeft geleid tot centralisatie van de ombudsfunctie.

Indien alle gemeenteraden akkoord gaan met het voorstel tot aansluiting bij de Nationale Ombudsman, zal op een andere plaats dan deze worden stilgestaan bij het verdwijnen van de Zeeuwse Ombudsman. Van belang is dat ook na aansluiting bij de Nationale Ombudsman de regionale aanwezigheid en betrokkenheid in goede handen zullen zijn.

Pensionering plaatsvervangend secretaris

Vanaf de oprichting van de Zeeuwse Ombudsman in 2001 is de heer Rens Klaasse als plaatsvervangend secretaris van de Ombudsman en als secretaris van het bestuur intensief bij de organisatie betrokken geweest. In 2021 nam hij afscheid. Bij die gelegenheid is aan zijn grote verdienste voor de organisatie en daarmee indirect voor de Zeeuwse burger passende aandacht besteed.

Cijfers zeggen niet alles

De inhoudelijke aspecten van dit jaarverslag zijn als altijd belangrijker dan de getalsmatige. Een gemeente met maar één klacht, maar dan wel een zeer ernstige, mag niet vergeleken worden met een andere gemeente met tien klachten over veel minder ernstige zaken. De Ombudsman waarschuwt tegen het al te snel trekken van conclusies op basis van de getallen in het cijfermatig overzicht in het volgende hoofdstuk. Een enkele veelklager, grote aantallen toeristen, bevolkingssamenstelling naar leeftijd, opleidingsniveau en inkomen zijn factoren die het aantal klachten sterk kunnen beïnvloeden. Dat neemt niet weg dat sommige gemeenten en organisaties er goed aan zouden doen de cijfers toch eens wat nader te analyseren. En zich af te vragen wat er de

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

oorzaken van zouden kunnen zijn dat in de ene gemeente de verhouding klachten/inwoners in 2021 neerkomt op circa 1/2000 en in andere op circa 1/7000.

Corona

Ook in 2021 hadden we nog te maken met Covid-19 en de maatregelen daaromtrent. Ook de Zeeuwse Ombudsman werkte veelal vanuit huis. Wij ontvingen slechts een beperkt aantal klachten die te maken hadden met de overheidsmaatregelen in het kader van de bestrijding van de pandemie.

Sabewa

Het aantal klachten van Zeeuwse burgers over Sabewa beweegt zich evenals vorig jaar op een stabiel lager niveau dan enkele jaren geleden. De door Sabewa ingezette verbetermaatregelen lijken een duurzaam effect te hebben. Kwijtschelding blijft evenwel nog steeds een *hot issue*. In 2021 werden meerdere klachten ontvangen over de zogenaamde toetsing vooraf bij kwijtschelding. Elders in dit jaarverslag wordt daar aandacht aan besteed.

Waarom een jaartermijn?

Van de burger verwacht ik dat hij niet draait met het indienen van een klacht. Hoe langer geleden het is dat een gedraging heeft plaatsgevonden, hoe lastiger het namelijk wordt om aan waarheidsvinding te doen. En voor een gemeente om zich te verweren. Toch is hier een uitzondering op: als een gedraging pas later een merkbaar effect heeft, kan afwijking van de jaartermijn in de rede liggen. Wel verwacht ik dan van de burger dat hij ook in dat geval zo spoedig mogelijk actie onderneemt. Wordt vervolgens getalmd met het indienen van een klacht, dan fungeert de één-jaartermijn alsnog als beletsel voor het instellen van een onderzoek. Ook in 2021 is de termijn van een jaar een aantal malen een beletsel geweest om tot klachtbehandeling over te gaan.

Kenbaarheidsvereiste

Regelmatig ontvang ik klachten die nog niet door de organisatie waarover wordt geklaagd, zijn behandeld. Dat betekent dat nog niet is voldaan aan het zogenaamde kenbaarheidsvereiste. De wet bepaalt als uitgangspunt dat aan dit vereiste moet worden voldaan. Alleen wanneer het niet redelijk is om van een burger te vragen eerst de klacht door de organisatie te laten behandelen, kan ik een klacht rechtstreeks in behandeling nemen. Dit is slechts in uitzonderingsgevallen mogelijk.

Burgers stellen vaak dat er bij klachtbehandeling door een gemeente of gemeenschappelijke regeling sprake is van: 'een slager die zijn eigen vlees keurt'. Echter klachtbehandeling geeft de organisatie de gelegenheid zijn handelen of niet-handelen te heroverwegen. Van klachten kan ook geleerd worden. Juist daarom is klachtbehandeling in eerste aanleg door de beklagde organisatie zo belangrijk. Daarbij is in de wet bepaald dat in de regel de persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht ziet, niet de klacht behandelt. Dit voorkomt juist dat 'de slager zijn eigen vlees keurt'.

Columns

Niet alle Zeeuwen zijn zich bewust van hun recht om zich tot de Zeeuwse Ombudsman te wenden. Anderen weten niet wat de mogelijkheden van de ombudsman zijn. Om daar wat aan te doen verschijnt in bijna alle Zeeuwse Huis-aan-huisbladen maandelijks een column

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

van de Zeeuwse Ombudsman. Uit contacten met burgers blijkt dat die goed worden gelezen en gewaardeerd.

Tot slot

Ook in 2021 hebben honderden Zeeuwen hun vertrouwen gesteld in de Zeeuwse Ombudsman en de substituut Zeeuwse Ombudsman. Dat voelt als een zware verantwoordelijkheid. En tegelijkertijd als een blijk van vertrouwen. Vertrouwen dat van jaar op jaar opnieuw moet worden waargemaakt in het belang van goede en rechtstatelijk zuivere verhoudingen tussen burger en overheid.

mr. drs. G.W. (Gertjan) van der Brugge, Zeeuwse Ombudsman

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Cijfers

Hieronder vindt u de cijfermatige overzichten van de verzoeken die de Zeeuwse Ombudsman ontving.

De Ombudsman ontving in totaal 208 klachten in 2021. Dit is nagenoeg evenveel als in 2020 (206 klachten). Hieronder ziet u hoe deze klachten verdeeld zijn over de aangesloten organisaties voor 2021 en ter vergelijking ook voor 2020.

Organisatie (gemeenten)	2021	2020
Borsele	5	9
Goes	11	11
Hulst	11	8
Kapelle	3	1
Middelburg	24	27
Noord-Beveland	3	2
Reimerswaal	5	5
Schouwen-Duiveland	18	15
Sluis	8	13
Terneuzen	8	10
Tholen	9	4
Veere	12	8
Vlissingen	14	19

Organisatie (overig)	2021	2020
Aan-Z	2	2
Dethon	1	2
GGD Zeeland	6	1
GR de Bevelanden	6	7
Leerplicht RMC Oosterschelderegio	0	0
Orionis Walcheren	5	9
RUD-Zeeland	0	2
Sabewa Zeeland	28	28
SWVO	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	1
Zeeuwse Muziekschool	0	0
Niet-aangesloten organisaties	29	22

Kenbaarheidsvereiste

Klachten die de Ombudsman ontving maar die nog niet zijn behandeld door de organisatie waarover wordt geklaagd, voldoen niet aan het zogenaamde kenbaarheidsvereiste. Deze klachten mogen in de regel (nog) niet door de Ombudsman worden behandeld. Indien de klager daar toestemming voor geeft, worden deze klachten door de Ombudsman doorgestuurd naar de betreffende organisatie. Deze klachten worden door de Ombudsman wel meegenomen in het totaal ontvangen klachten. Dit omdat het zogenaamde “warm doorverwijzen” een belangrijk en tijdsintensief onderdeel uitmaakt van zijn werkzaamheden.

Meeste klachten

De meeste klachten ontving de Ombudsman over Sabewa Zeeland en de gemeente Middelburg. Ook de gemeente Schouwen-Duiveland scoort hoog in het aantal klachten. Ten opzichte van vorig verslagjaar viel op dat er meer klachten over de GGD Zeeland zijn ingediend. Deze klachten betroffen deels gedragingen van het GGD-onderdeel Veilig Thuis, deels gedragingen verband houdend met maatregelen rondom Covid-19.

De klachten over Sabewa betreffen voornamelijk de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding; afwijzingen waar de burger het niet mee eens is. Wat dit jaar opviel is dat meerdere burgers klaagden over de toetsing vooraf in het kader van de zogenaamde automatische kwijtschelding. In deze procedure wordt door het Inlichtingenbureau (een

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

landelijke organisatie die door Sabewa wordt ingehuurd) voorafgaand aan een reguliere aanvraag een grove toets op inkomen, vermogen en auto uitgevoerd. De Ombudsman heeft deze klachten gebundeld en een (gezamenlijk) onderzoek ingesteld. Volgend verslagjaar verschijnt het eindrapport hiervan.

De klachten over de gemeente Middelburg waren divers (o.a. handhaving, afvalinzameling, bejegening en communicatie). De meeste klachten betroffen net als vorig jaar TIM (Toegang In Middelburg). Burgers klaagden onder andere over het uitblijven van een besluit.

De klachten over de gemeente Schouwen-Duiveland waren eveneens divers. Zo ontving de Ombudsman onder andere klachten over het niet in contact kunnen komen met de gemeente, over het uitblijven van een beslissing op een handhavingverzoek, het niet betrekken van omwonenden bij het plaatsen van een trafokast en ook tweemaal over een gedraging van een Buitengewoon Opsporingsambtenaar.

Bemiddeling door de Ombudsman

De laatste jaren neemt de Ombudsman steeds vaker het initiatief om partijen bij elkaar te brengen om te proberen het geschonden vertrouwen alsnog te herstellen. Dit in plaats van een formele klachtafhandeling. Hij constateert dat deze werkwijze door klagers en overheden wordt gewaardeerd en tot positieve resultaten heeft geleid. Tijdens een intakegesprek tast de Ombudsman af in hoeverre een verzoeker hiervoor open staat. Ook aan de organisatie waarover de burger klaagt wordt gevraagd of bemiddeling een optie is. Het vrijwillig karakter van bemiddeling verzet zich tegen het afdwingen van een dergelijke gesprek door de ene partij bij de andere partij.

De Ombudsman heeft in dit verslagjaar naast vele informele gesprekken twee officiële bemiddelingsgesprekken gevoerd. Eén daarvan heeft niet geleid tot het doel om tot een verbetering van de verhouding tussen de burger en de organisatie te komen. Het andere gesprek heeft uiteindelijk geleid tot een oplossing van het probleem van de burger.

Nog in behandeling

Hieronder kunt u lezen hoeveel verzoekschriften de Ombudsman nog in behandeling heeft (stand 1-6-2022).

Nog in behandeling	2021	2020
Goes	0	0
Hulst	0	0
Middelburg	1	2
Orionis Walcheren	1	3
Schouwen-Duiveland	3	2
Terneuzen	0	0
Veere	0	1
Tholen	0	1
Sluis	1	1
Sabewa Zeeland	5	1
Vlissingen	2	2
GR De Bevelanden	0	1

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Onderzoeken 2021

Uitkomst van klachtbehandeling na onderzoek (klachtafhandelingsbrief of eindrapport). Klachten die de Ombudsman ontvangt, betreffen vaak meerdere gedragingen waarover de burger ontevreden is. De Ombudsman toetst elk van deze gedragingen - anders gezegd: elk van deze klachtonderdelen - aan de behoorlijkheidsnormen. Deze normen worden ook door de Nationale Ombudsman gehanteerd. In de meeste klachtdossiers werden de klachten voor een deel gegrond verklaard (8) en voor een deel niet. De volgende behoorlijkheidsnormen waren daarbij in 2021 geheel dan wel deels geschonden.

• Goede informatieverstrekking	3
• Luisteren naar de burger	2
• Goede motivering	3
• Fatsoenlijke bejegening	1
• De-escalatie	1
• Betrouwbaarheid	3
• Onpartijdigheid	1
• Redelijkheid	1
• Goede voorbereiding	1
• Professionaliteit	4

In twee zaken kwam de Ombudsman tot het oordeel dat de organisatie niets te verwijten viel (ongegrond).

Aanbevelingen

In 2021 heeft de Ombudsman in totaal aan drie aangesloten organisaties aanbevelingen gedaan. Deze volgen hieronder.

- Maak bij een klacht over een boom gebruik van de Bomenwijzer; <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/2020%20NO%20Bomenwijzer.pdf>
- In geval van een klacht over de klachtencoördinator zelf, moet uit de klachtafhandelingsbrief duidelijk blijken dat een andere medewerker dan de klachtencoördinator de klacht heeft behandeld.
- Werk bij het schrijven van een klachtafhandelingsbrief met een vast format.
- Behandel een klacht zorgvuldig volgens de wettelijke bepalingen en de eigen klachtregeling.

Samenvatting van de eindrapporten en de klachtafhandelingsbrieven

In 2019 ontvangen verzoeken (afronding in 2021)

- **Ambtshalve beslissing, aanvullende rechtsbescherming en wettelijk kader horen (klachtafhandelingsbrief).**

Behoorlijkheidsnormen: betrouwbaarheid, goede voorbereiding en fair play.

Uitkomst klachtafhandeling: deels kennelijk onvoldoende belang, deels gegrond.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Verzoeker klaagt over een heffingsambtenaar omdat deze de aanslagen forensenbelasting 2016-2018 weigerde te verminderen, hij niet de juiste klachtenprocedure heeft gevolgd en hij verzoeker niet heeft gehoord bij het nemen van zijn ambtshalve beslissing om de voornoemde aanslagen te handhaven.

Tegen een belastingaanslag kan een bezwaarschrift worden ingediend. De beslissing op een bezwaarschrift kan worden voorgelegd aan de belastingrechter. Op grond van de wet is de termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepsschrift zes weken. Na het verstrijken van die termijn staat de aanslag onherroepelijk vast. Een heffingsambtenaar is echter bevoegd om een onjuiste, onherroepelijke belastingaanslag ambtshalve te verminderen. Tegen de beslissing op een verzoek om ambtshalve te verminderen kan echter geen bezwaar worden gemaakt. In een dergelijk geval biedt de Ombudsman aanvullende rechtsbescherming.

De Ombudsman heeft in deze zaak een hoorzitting gehouden. In vervolg daarop zijn de aanslagen op grond van nieuwe feiten en omstandigheden alsnog ambtshalve vernietigd. Omdat verzoeker daardoor kennelijk onvoldoende belang heeft bij een onderzoek door de Ombudsman, wordt een dergelijk onderzoek dan ook niet ingesteld.

Tijdens voornoemde hoorzitting biedt de heffingsambtenaar zijn excuses aan voor het niet volgen van de juiste procedure. De Ombudsman vindt dat beklagde hiermee voldoende tegemoet komt aan de klacht en beoordeelt deze dan ook als ongegrond.

Over het horen bij het nemen van een ambtshalve beslissing heeft de Ombudsman geoordeeld dat de heffingsambtenaar binnen het wettelijk kader heeft gehandeld en daarmee niet de behoorlijkheidsnorm 'betrouwbaarheid' heeft geschonden.

De Awb geeft het algemene kader voor het bestuursrecht aan. Bijzondere wetten, zoals de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) kunnen op dit algemene kader uitzonderingen maken. Dit is in artikel 25 Awr ook het geval. Door in dit artikel op te nemen; 'in afwijking van artikel 7:2 Awb...'. is in wetgevings-technisch opzicht op die manier verzekerd dat de bijzondere bepaling voorrang heeft boven de bepaling van de Awb.

Door het bezwaar ambtshalve te behandelen is artikel 25 Awr (Hoofdstuk V Bezwaar en Beroep) van toepassing. Het wettelijk kader is dan dat een belanghebbende slechts wordt gehoord op verzoek. Verzoeker had een dergelijk verzoek niet gedaan.

Vervolgens heeft de Ombudsman onderzocht of de ambtenaar door niet te horen andere behoorlijkheidsnormen heeft geschonden. Voor de Ombudsman is het van belang te onderzoeken of de ambtenaar op het moment dat hij zijn ambtshalve beslissing nam, beschikte over voldoende informatie om die beslissing weloverwogen te nemen én of verzoeker door het niet horen in zijn (proces)belangen is geschaad.

In artikel 223 van de Gemeentewet worden de criteria voor heffen van forensenbelasting genoemd. Eén van deze criteria is het hoofdverblijf van een burger, het duurzame middelpunt van iemands persoonlijke levensbelangen. De inschrijving in het BRP (Basis Registratie Personen) kan een indicatie zijn voor het hoofdverblijf, maar is niet alles bepalend. Om ambtshalve te beoordelen of een aanslag correct is opgelegd, zal de ambtenaar (opnieuw) moeten onderzoeken of voldaan is aan de criteria voor de status van hoofdverblijf. Uit het klachtdossier blijkt dat voor de ambtenaar bij het nemen van zijn

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

ambtshalve beslissing doorslaggevend waren: de inschrijving BRP, factuuradres nutsvoorzieningen en het waterverbruik in de periode beging 2016-beging 2018.

Om te beoordelen waar het duurzame middelpunt van iemand zijn persoonlijke levensbelangen ligt, zijn onder meer van belang de familiale en/of vriendschappelijke betrekkingen, de zakelijke betrekkingen, bezittingen, politieke, culturele en/of andere activiteiten, plaats van zakendoen en de plaats van de financiële administratie. Er dient op basis van de feiten en omstandigheden beoordeeld te worden waar iemand zijn hoofdverblijf heeft.

De Ombudsman heeft geoordeeld dat de ambtenaar naar deze feiten en omstandigheden onvoldoende onderzoek heeft gedaan. Door verzoeker te horen had de ambtenaar hem de gelegenheid kunnen geven deze (ontbrekende) informatie te geven. De ambtenaar had dan op basis van alle relevante feiten en omstandigheden een meer weloverwogen beslissing kunnen nemen. Door dit niet te doen heeft de Ombudsman geoordeeld dat dit klachtonderdeel gegrond is nu de ambtenaar de behoorlijkheidsnorm 'goede voorbereiding' heeft geschonden.

Doordat de Ombudsman aanvullende rechtsbescherming biedt bij ambtshalve beslissingen heeft hij geoordeeld dat geen sprake is van schending van het behoorlijkheidsbeginsel 'fair play'.

- **Bejegening - KCC - burgerperspectief - nakomen rechterlijke uitspraak - klachtbehandeling (eindrapport).**

Behoorlijkheidsnormen: luisteren naar de burger, fatsoenlijke bejegening, de-escalatie betrouwbaarheid en professionaliteit.

Uitkomst klachtafhandeling: deels (on)gegrond.

Verzoeker klaagde over diverse gedragingen van verschillende medewerkers. De meeste klachten betreffen onbehoorlijke houding en communicatie. De onvrede van verzoeker wordt met name veroorzaakt door het feit dat de organisatie werkt met een KCC (Klant Contact Centrum). De Ombudsman heeft hierover opgemerkt dat bij het toepassen van deze werkwijze onverlet het belang van efficiency, het burgerperspectief altijd voorop moet staan. Verzoeker wilde graag doorverbonden worden met de medewerker die haar zaak in behandeling had, maar het KCC probeerde het telefoongesprek eerst zelf af te doen. Er werden daarom verhelderingsvragen gesteld. Dit leidde tot frustratie bij verzoeker, zo bleek uit de geluidsopnames die verzoeker de Ombudsman stuurde. Ook viel daaruit op te maken dat de gesprekken met één bepaalde medewerker van het KCC in hoge mate moeizaam verliepen. Zowel verzoeker als deze medewerker namen in een aantal van de gesprekken een cynische en laatsdunkende houding aan. De Ombudsman vond dat van de medewerkster een bepaalde professionaliteit mag worden verwacht; "ook als verzoeker geïrriteerd raakt, hoor je respectvol te blijven en een open houding te hebben. Op enig moment kan het, om escalatie te voorkomen, beter zijn om tegemoet te komen aan de wens van verzoeker om te worden doorverbonden, dan om te blijven volharden in het stellen van verhelderingsvragen", aldus de Ombudsman. Hij vond echter ook dat van verzoeker enige zelfbeheersing en begrip voor de positie van die medewerker mag worden verwacht.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Op grond van een rechterlijke uitspraak diende de organisatie een bedrag aan bijzondere bijstand alsnog uit te betalen. Deze uitspraak werd niet direct opgevolgd, tussenkomst van de advocaat van verzoeker was nodig. Het bedrag is na gemaakte excuses van de medewerker, alsnog uitbetaald. De Ombudsman oordeelde echter dat dit excuus niet voldoende welgemeend en doorleefd was. Daarnaast verwacht hij van de organisatie dat deze professioneel en alert genoeg is om uitvoering te geven aan de vereiste vervolgactie. Dat uit wraak richting verzoeker niet direct was uitbetaald, kon verzoeker niet aantonen.

Verzoeker klaagde ook over de klachtbehandeling. De Ombudsman oordeelde dat uit de klachtafhandelingsbrief niet bleek dat de klachtencoördinator niet zelf de klacht die over haar was ingediend, had behandeld. De Ombudsman heeft de organisatie op dit punt een aanbeveling gedaan. De organisatie heeft de Ombudsman laten weten in de toekomst aandacht te zullen besteden aan de verschillende rollen van de klachtencoördinator, omdat dit de oorzaak was van de onduidelijkheid.

Ook ontbrak een verslag van het horen. Uit de klachtafhandelingsbrief bleek niet dat verzoeker had willen afzien van het horen. Ook op dit punt is een aanbeveling gedaan. De organisatie heeft de Ombudsman laten weten het format verder aan te passen door het onderdeel horen daarin op te nemen.

In 2020 ontvangen verzoeken (afronding in 2021)

- **Communicatie naar de burger en klachtbehandeling (klachtafhandelingsbrief).**

Behoorlijkheidsnormen: goede informatieverstrekking, goede motivering, onpartijdigheid en professionaliteit.

Uitkomst klachtafhandeling: deels (on)gegrond.

Verzoeker klaagt erover dat hij verkeerde informatie heeft ontvangen van de organisatie en dat hij nooit antwoord heeft gekregen op een brief die hij heeft gestuurd. Verder beklaat hij zich op een aantal punten over de klachtenprocedure.

De organisatie had in een brief aan verzoeker geschreven dat de bovenste verdieping van een voormalige kazerne een woonbestemming heeft. In het Kadaster stond toen echter nog vermeld dat de gebruiksfunctie kantoor was. De 'verklaring signalering wijziging in feitelijke situatie wet BAG' was nog niet opgesteld. De bestemming *wonen* was in overeenstemming met het geldende bestemmingsplan.

De Ombudsman oordeelde dat verzoeker niet verkeerd, maar wel onvolledig was geïnformeerd. De organisatie had in haar brief, naast de uitleg over het bestemmingsplan, duidelijk moeten maken dat de huidige gebruiksfunctie (volgens BAG-viewer Kadaster) *kantoor* is, dat er een adresonderzoek had plaatsgevonden en op basis daarvan een verklaring signalering wijziging in feitelijke situatie wet BAG zou worden opgesteld waarmee de gebruiksfunctie in *wonen* zou worden gewijzigd. Door hier al op vooruit te lopen, heeft de organisatie zich niet op de feiten gebaseerd.

De organisatie heeft de klacht over het onbeantwoord laten van de brief gegrond verklaard. Door een administratieve fout in de applicatie was de brief namelijk per ongeluk niet aan verzoeker verzonden. Toegezegd is dat dit in de toekomst aandacht zal hebben. Daarnaast is excuus aangeboden. Dit excuus voldoet volgens de Ombudsman aan de excuuskaart van de Nationale ombudsman, zie:

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/excuuskaart.pdf>

De Ombudsman heeft dan ook geoordeeld niets aan deze gegrondverklaring meer te kunnen toevoegen.

Over de gevolgde klachtenprocedure oordeelde de Ombudsman dat het tonen van een machtiging door een ambtenaar op een hoorzitting niet nodig is, nu deze per mandaat namens het college bepaalde werkzaamheden mag uitvoeren, zoals het college vertegenwoordigen bij een hoorzitting. Daarnaast oordeelde de Ombudsman dat het sturen van een brief aan verzoeker, die overigens achteraf niet verzonden blijkt te zijn, én het intern verzoeken om nadere inlichtingen over een uitgevoerde woningcontrole, past binnen de taakomschrijving van een klachtencoördinator. Onbehoorlijk is het wel dat verzoeker een verslag van de hoorzitting ontving met daarin opgenomen de voornamen van de aanwezige ambtenaren. Verzoeker klaagde in dat kader over partijdigheid. In het verslag dat de Ombudsman ontving, stonden de voornamen niet vermeld. Ook vond de Ombudsman het niet behoorlijk dat één klachtonderdeel niet was afgehandeld, vooral nu dit wel was toegezegd.

- **Geen nader onderzoek - Jaartermijn - Verslaglegging externe adviesorganisaties (klachtafhandelingsbrief).**

Behoorlijkheidsnorm: goede motivering.

Uitkomst klachtafhandeling: geen nader onderzoek, ongegrond.

Verzoeker beklagt zich bij de Ombudsman over ongelijke behandeling bij verkoop van openbaar groen. Hij wil dat het stuk grond naast hem alsnog door de gemeente aan hem wordt verkocht. Ook stelt hij dat er door de gemeente is gelogen en dat de zaken verkeerd zijn voorgesteld tijdens een gesprek over de verkeersveiligheid. De Ombudsman laat verzoeker weten dat hij het bestuursorgaan niet kan dwingen om tot bepaalde acties over te gaan. Omdat verzoeker klaagt over gedragingen die ver buiten de termijn van een jaar liggen, besluit de Ombudsman om geen verder onderzoek te doen naar deze klacht. Daarnaast kon verzoeker niet aantonen dat het bestuursorgaan in het bewuste gesprek over de verkeersveiligheid had gelogen en de zaken verkeerd had voorgesteld. Het bestuursorgaan verklaarde dat er sprake kan zijn geweest van een misverstand of van elkaar verkeerd begrijpen, maar betwistte dat er gelogen was of dat zaken bewust verkeerd waren voorgesteld. Omdat de Ombudsman niet bij het gesprek aanwezig was geweest en omdat ook uit het klachtdossier niet bleek dat er behoorlijkheidsnormen waren geschonden, oordeelde hij deze klacht als ongegrond. Het bestuursorgaan liet de Ombudsman in deze zaak weten dat er in het gevolg verslagen zullen worden gemaakt van gesprekken met externe (advies)organisaties als VVN (Veilig Verkeer Nederland).

- **Inschrijving Basisregistratie Personen - conclusie IND wijkt af van standpunt bestuursorgaan over het huwelijk (klachtafhandelingsbrief).**

Behoorlijkheidsnormen: goede motivering en fatsoenlijke bejegening.

Uitkomst klachtafhandeling: ongegrond.

Verzoekers zijn in 2018 naar Nederland gekomen. Omdat verzoekers bij aankomst aangeven gehuwd te zijn (NB: niet met elkaar) wordt een procedure voor gezinshereniging opgestart. De documenten die door hen overhandigd worden om hun huwelijken aan te tonen, worden door de IND (Immigratie- en Naturalisatiedienst) echter als onbetrouwbaar

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

beoordeeld. De procedure gezinshereniging wordt gestopt. Verzoekers krijgen een relatie met elkaar. Ook krijgen zij samen een kind. Verzoekers willen dat het kind de naam van de biologische vader krijgt. Dit stuit op problemen. Het bestuursorgaan stelt dat de IND niet heeft geoordeeld dat er geen sprake zou zijn van een huwelijk. Met een verklaring onder ede wil het bestuursorgaan verzoekers registreren als gehuwd. Het is niet mogelijk verzoekers in te schrijven als ongehuwd met als gevolg dat de biologische vader het kind niet kan erkennen. Het bestuursorgaan adviseert verzoekers een juridische procedure te starten.

Verzoekers klagen bij de Ombudsman over het niet motiveren door de gemeente van de beslissing om de conclusie van de IND niet over te nemen. Deze klacht wordt ongegrond verklaard, omdat uit het klachtdossier het tegendeel blijkt en tijdens het klachtgesprek bij de Ombudsman deze motivering door de gemeente nader wordt uitgelegd.

Verzoekers klagen ook over de incorrecte bejegening door het bestuursorgaan. Dit wordt door hen verder niet aangetoond. Voor het niet geven van een registratienummer aan een brief van verzoekers wordt welgemeend excuus gemaakt. Ook het inlichten van de andere gemeente waarin het kind is geboren, is niet onbehoorlijk geweest omdat de beklagde gemeente over bepaalde informatie beschikte en geacht wordt niet mee te werken aan een erkenning die nietig is. De Ombudsman stelde vast dat het bestuursorgaan heeft gehandeld in lijn met Handboek Burgerzaken Amsterdam. Dit handboek biedt vakinhoudelijke ondersteuning aan afdelingen Burgerzaken binnen en buiten Amsterdam.

- **Schadevergoeding en informatieverstrekking bij hoofdelijke aansprakelijkheid - maatwerk (klachtafhandelingsbrief).**

Behoorlijkheidsnormen: goede informatieverstrekking en goede motivering.

Uitkomst klachtafhandeling: niet bevoegd (schadevergoeding), deels gegrond.

Verzoekster klaagt erover dat zonder dat zij vooraf was geïnformeerd, zij ook moest betalen voor het gedeelte van een schuld waarvoor haar ex-partner een betalingsregeling was overeengekomen. Meerdere malen vroeg zij om een overzicht van de gedane betalingen, dit overzicht werd haar niet verstrekt.

Omdat het verstrekken van informatie aan verzoeker niet naar behoren is verlopen én omdat opvolging van de betalingsachterstand niet voortvarend genoeg is opgepakt, biedt de organisatie nadat de klacht op dit punt in eerste aanleg gegrond is verklaard, haar excuses hiervoor aan. Verzoekster wendt zich vervolgens tot de Ombudsman, omdat zij graag in vervolg op dit excuus een schadevergoeding wenst. Nadat de Ombudsman verzoekster schrijft niet bevoegd te zijn over schadevergoedingen te oordelen, wijst hij mevrouw op de mogelijkheid een verzoek om schadevergoeding bij de organisatie in te dienen en bij afwijzing daarvan een juridische procedure te starten.

Naar aanleiding van de gedane aanbevelingen op het punt van de informatieverstrekking in de klachtbehandeling eerste aanleg laat de organisatie de Ombudsman weten dat zij niet in alle gevallen burgers actief over de stand van een vordering zal gaan informeren. Dit omdat dit maatwerk is en te veel tijd kost. De Ombudsman heeft begrip voor dit standpunt, maar meent onder verwijzing naar de behoorlijkheidsnorm *goede informatieverstrekking* dat in bijzondere situaties van deze standaardwerkwijze moet worden afgeweken. De organisatie laat daarop het volgende weten: “Door de inmiddels aangepaste werkwijze van het team Debiteuren geven wij daaraan invulling. Bij elke

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

wijziging in de situatie van een betrokkene wordt de beslagvrije voet (BVV) opnieuw berekend. Aan de standaardbrief die wordt gebruikt bij het opleggen van een (nieuwe) BVV, wordt nu extra informatie toegevoegd. Daarmee informeren wij betrokkene, zonder daarbij privacygevoelige gegevens van de andere partij bekend te maken.”

De Ombudsman heeft verder aan deze organisatie in overweging gegeven om in de beschikking ‘Terugvordering bijstand’ burgers vollediger te informeren over wat hoofdelijke aansprakelijkheid inhoudt en om aan de burger duidelijk te maken dat het voor kan komen dat hij/zij kan worden aangesproken voor het geheel van de vordering als een (ex)partner niet (meer) meebetaald. De organisatie laat daarop het volgende weten: “Wij hebben inmiddels stappen gezet om een geautomatiseerde tekst in deze beschikkingen op te nemen waarin wij de betekenis en de mogelijke gevolgen van hoofdelijke aansprakelijkheid uitleggen.”

De Ombudsman is van mening dat wanneer bepaalde informatie aan een burger niet mag worden verstrekt, het behoorlijk is om dit aan de burger zo duidelijk mogelijk uit te leggen. Daarbij dient te worden aangegeven op welke wettelijke bepalingen het niet verstrekken van informatie is gebaseerd, van welke feiten is uitgegaan en hoe er rekening is gehouden met de belangen van de burger. Ook moet deze motivering begrijpelijk zijn. In deze zaak schoot de motivering te kort. De organisatie laat daarop het volgende weten: “Wij zullen in dergelijke gevallen in onze motivering verwijzen naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de strekking en het doel van de regeling en de vereiste grondslagen zoals omschreven in artikel 6 van de AVG. Indien geen van deze grondslagen aanwezig is mogen wij geen persoonsgegevens aan de andere partij verstrekken.”

- **Pauze van de huishoudelijke Hulp (klachtafhandelingsbrief).**

Behoorlijkheidsnormen: goede informatieverstrekking, professionaliteit en betrouwbaarheid.

Uitkomst klachtafhandeling: deels niet bevoegd, deels gegrond.

Verzoeker is het er niet mee eens dat het kwartier pauze dat de huishoudelijk hulp tijdens haar werk bij zijn moeder neemt, ten koste gaat van de uren hulp waar zijn moeder recht op heeft. Dit is volgens verzoeker in strijd met wet- en regelgeving en met het gelijkheidsbeginsel. Verzoeker klaagt zich bij de Ombudsman erover dat het college en de gemeenteraad door hem hiervan op de hoogte zijn gesteld, maar er vervolgens niets aan doen. Ook klaagt hij zich over het stelselmatig negeren van zijn ingezonden brieven en over de wijze waarop zijn klachten zijn behandeld.

De Ombudsman constateerde dat op de brieven die verzoeker naar het college en de gemeenteraad stuurde wel degelijk actie was ondernomen. Dat het probleem met de pauze niet inhoudelijk werd opgepakt zoals verzoeker wenste, betekent nog niet dat er niets met zijn brieven is gedaan. Ten aanzien van de inhoudelijke kant van de klacht, is de Ombudsman niet bevoegd. De Ombudsman vond wel dat de organisatie verzoeker beter had moeten informeren over de mogelijkheden bij andere aanbieders van huishoudelijke hulp op het moment dat hij naar deze informatie zocht en de gemeente van die zoektocht op de hoogte was. De Ombudsman oordeelde voorts dat de klachtenprocedure inderdaad op een aantal punten niet goed was verlopen.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

- **Communicatie en bejegening tijdens re-integratietraject (klachtafhandelingsbrief).**

Behoorlijkheidsnormen: luisteren naar de burger, fatsoenlijke bejegening en goede informatieverstrekking.

Uitkomst klachtafhandeling: deels (on)gegrond

Verzoeker heeft een bijstandsuitkering en zit bij de gemeente in een re-integratietraject. Hij heeft diverse malen contact met de gemeente. Dit loopt volgens verzoeker niet altijd goed. Hij beklaagt zich erover bij de Ombudsman.

In een brief van de gemeente wordt verzoeker gevraagd zich persoonlijk te melden na thuiskomst van een vakantie. Hij moet dan ook een kopie van bepaalde documenten inleveren. Bij de receptie krijgt verzoeker te horen dat de behandelend ambtenaar de documenten niet persoonlijk in ontvangst komt nemen, maar dat hij een kopie daarvan bij de balie kan achterlaten. Verzoeker wil echter de documenten persoonlijk afgeven, zoals in de brief ook was gevraagd. De behandelend ambtenaar biedt later voor de gang van zaken haar excuses aan. De Ombudsman oordeelde dan ook dat de organisatie voldoende heeft gedaan om verzoeker in zijn klacht tegemoet te komen.

Wanneer verzoeker zich voor een tweede maal meldt bij het KCC, geeft de behandelend ambtenaar aan dat zij geen tijd voor verzoeker heeft, omdat zij op het punt staat om naar huis te gaan. Verzoeker heeft dit wederom opgevat als bewijs dat de betreffende ambtenaar hem niet wil spreken. De Ombudsman is het met de gemeente eens dat het beter is om een afspraak te maken wanneer je een ambtenaar persoonlijk wilt spreken. Echter de situatie van verzoeker vraagt naar het oordeel van de Ombudsman om een uitzondering. Er lag namelijk een schriftelijk verzoek van de gemeente aan verzoeker om zich in persoon te melden én verzoeker had zich de dag ervoor ook al gemeld en toen kon de medewerker hem ook al niet persoonlijk te woord staan. Onder deze omstandigheden had de behandelend ambtenaar er ook voor kunnen kiezen verzoeker kort persoonlijk te woord te staan en met hem een vervolgspraak te maken. De Ombudsman oordeelde verder dat wanneer de organisatie in een brief een burger verzoekt in persoon te verschijnen om bepaalde documenten te overleggen, het behoorlijk is dat de burger vooraf gewezen wordt op de mogelijkheid bij afwezigheid van de behandeld ambtenaar - onder afgifte van een ontvangstbevestiging - de documenten bij het KCC achter te laten.

Verder vindt de Ombudsman het behoorlijk dat wanneer de organisatie een burger uitnodigt voor een gesprek, bijvoorbeeld om een plan van aanpak te bespreken, aan de burger vooraf duidelijk wordt gemaakt wat de bedoeling is van het gesprek.

In 2021 ontvangen verzoeken (afronding in 2021)

- **Schade en overlast door boom van gemeente (klachtafhandelingsbrief).**

Behoorlijkheidsnormen: redelijkheid en goede motivering

Uitkomst klachtafhandeling: deels (on)gegrond

Door wortelgroei van een boom van de gemeente is er schade ontstaan aan de tuin, de riolering en de voordeur van verzoekers. De gemeente heeft alleen de schade aan de riolering voor haar rekening genomen. Verzoekers klagen over de slechte communicatie en houding van de gemeente bij de afwikkeling van de melding van schade en de overlast van de boom. Ook vinden zij dat de gemeente zich niet coulant en betrokken opstelt en dat de

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

gemeente onvoldoende motiveert waarom wel de kosten van de rioolproblemen en niet de andere kosten worden vergoed. Ook over het wollig taalgebruik in de correspondentie van de gemeente wordt geklaagd.

De Ombudsman laat verzoekers weten dat hij zich niet mag bemoeien met aansprakelijkheid en schadevergoedingen en oordeelde verder dat de gemeente niet de belangafweging had gemaakt die de Bomenwijzer adviseert;

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/2020%20NO%20Bomenwijzer.pdf>

Deze bomenwijzer vraagt van de overheid bij klachten over bomen een belangafweging te maken tussen aan de ene kant de meerwaarde van de boom voor natuur, milieu, gezondheid, welzijn en leefbaarheid in de gemeente en aan de andere kant de mate van overlast die de burger van de boom ondervindt met als uitgangspunt daarbij het bomenbeleid van de gemeente.

De Ombudsman heeft de organisatie vervolgens aanbevolen deze belangenafweging alsnog te maken. In reactie op deze aanbeveling laat de gemeente weten dat deze afweging indirect wel is gemaakt, maar dat deze misschien explicieter verwoord had moeten worden. Op basis van een recentelijk opgesteld inspectierapport zal de boom naar verwachting toch worden verwijderd.

De klachten over de motivering en het taalgebruik worden door de Ombudsman gegrond verklaard.

- **Communicatie directbetrokkene melding Veilig Thuis (eindrapport).**

Behoorlijkheidsnormen: goede voorbereiding, goede motivering, goede informatieverstrekking, betrouwbaarheid en professionaliteit.

Uitkomst klachtafhandeling: gedeeltelijk (on)gegrond.

Via het bedrijfsmaatschappelijk werk van de ex-partner van verzoeker wordt een melding gedaan van (een vermoeden van) huiselijk geweld waarbij verzoeker betrokken is. Verzoeker wordt door de organisatie niet direct van deze melding op de hoogte gesteld. Hij beklaagt zich hierover. Verder vindt verzoeker dat hij tijdens het later gehouden gesprek waarin hij wel op de hoogte wordt gesteld van de melding, niet respectvol is behandeld en niet voldoende is geïnformeerd over zijn rechten en plichten.

De Ombudsman beoordeelde niet of de organisatie op inhoudelijke gronden de juiste beslissing ten aanzien van verzoeker heeft genomen, maar wel of dit besluit zorgvuldig en behoorlijk tot stand is gekomen. De Ombudsman oordeelde vervolgens dat de organisatie volgens het geldende Handelingsprotocol had gehandeld. In dit protocol is het mogelijk om omwille van de veiligheid van de ex-partner en de kinderen, af te wijken van de standaardprocedure om een directbetrokkene wel direct op de hoogte te stellen van een melding. Het besluit was ook zorgvuldig genomen, oordeelde de Ombudsman.

Dat verzoeker niet respectvol was behandeld, kon deze niet aantonen, evenmin dat hij onvoldoende was geïnformeerd. Wel heeft de Ombudsman opgemerkt dat de organisatie zich voldoende rekenschap moet geven van de impact van een dergelijk gesprek op een directbetrokkene, vooral wanneer er sprake is van bijzondere omstandigheden. Dat was in

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

deze zaak het geval, nu verzoeker in detentie zat zodat een tweede gesprek of huisbezoek niet gehouden kon worden.

De Ombudsman oordeelde verder dat de klachtenprocedure op een aantal punten niet correct was verlopen en heeft de organisatie hierop twee aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen zijn overgenomen.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Samenwerking Nationale ombudsman

Het jaar 2021 stond in het teken van het intensiveren van de contacten tussen de Zeeuwse Ombudsman en de Nationale ombudsman.

Op 1 februari 2021 verliep het convenant tussen beide instituten. De bedoeling van dit convenant was om beter invulling te geven aan de uitgangspunten van zorgvuldige klachtbehandeling:

- burgers op weg helpen;
- overheidsinstanties laten leren.

Er is daarop gekozen voor het intensiveren van de samenwerking met de optie van een overgang van de Zeeuwse gemeenten naar de Nationale ombudsman na het aangekondigde vertrek van de huidige Zeeuwse Ombudsman. Er is een plan van aanpak opgesteld. Meer samenwerking wordt bijvoorbeeld gezocht door het betrekken van Zeeuwse gemeenten bij het uitvoeren van de nationale Ombudsagenda en de onderzoeken Structurele Aanpak van de Nationale ombudsman. Daarnaast is er tussen de secretaris van de Zeeuwse Ombudsman en de medewerkers van de Nationale ombudsman intensief contact om klachten op inhoud te bespreken. De mogelijkheid voor de secretaris om aan te sluiten bij het opleidingsplan van de Nationale ombudsman is onderzocht en zal in het volgende verslagjaar worden uitgevoerd.

In verband met het vertrek van de plaatsvervangend secretaris en het besluit van het bestuur van Stichting De Zeeuwse Ombudsman om zijn vervanger deze taak niet meer te laten uitvoeren, vervangt de Nationale ombudsman de huidige secretaris in haar vakantie.

In verband met het beoogde vertrek van de huidige Zeeuwse Ombudsman per 1 januari 2023 is ook op structureel en strategische niveau nagedacht over de toekomst van de tweedelijns klachtbehandeling in Zeeland. Het belang van de Zeeuwse burger heeft daarbij centraal gestaan.

De Zeeuwse Ombudsman en zijn secretaris en vervanger hebben vervolgens een notitie opgesteld met daarin het advies aan het bestuur van Stichting De Zeeuwse Ombudsman om de Zeeuwse gemeenten voor te stellen om onder voorwaarden per 1 januari 2023 over te gaan naar de Nationale ombudsman.

In het volgend verslagjaar zal dit traject een verder vervolg krijgen.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Externe contacten

Colom (Collegiaal overleg ombudsmannen)

De Ombudsman neemt deel aan het COLOM-overleg. Dit is een coördinerend en collegiaal overleg van de Nationale ombudsman en een aantal regionale ombudsvoorzieningen; naast de Zeeuwse Ombudsman zijn dat de gemeentelijke Ombudsmannen Den Haag, Rotterdam en Amsterdam, de Overijsselse ombudsman, de Ombudsman Groningen en de ombudscommissie 's-Hertogenbosch. In dit overleg vindt afstemming en kennisdeling plaats over onderwerpen die alle ombudsvoorzieningen raken.

Vereniging voor Klachtrecht

De Stichting de Zeeuwse Ombudsman is lid van de Vereniging voor Klachtrecht. Deze vereniging zet zich in voor het verder professionaliseren en verbeteren van de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector. Zij hoopt daarmee bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid. Regelmatig worden er studiebijeenkomsten georganiseerd.

De Ombudsman heeft tweemaal deelgenomen aan de Algemene ledenvergadering en de aansluitend georganiseerde studiemiddag. Op 6 april stond de studiemiddag in het teken van 'Begrijpelijk taalgebruik bij klachtbehandeling' en op 18 november 'Goed communiceren bij klachtbehandeling'.

Samen Recht Vinden (SRV)

In het jaar 2021 is er regelmatig contact geweest tussen de Ombudsman en SRV. Een burger met een juridisch probleem die de Ombudsman niet verder kon helpen, zijn met instemming van die burger doorgestuurd naar SRV. Om de burger optimaal te helpen wordt in één zaak inhoudelijk samengewerkt, omdat er in die zaak niet alleen een klacht is ingediend, maar er ook andere (juridische) problemen spelen.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Behoorlijkheidsnormen

Inleiding

Bij de beoordeling van overheidshandelen maakt de Ombudsman gebruik van de 22 verschillende behoorlijkheidsnormen die zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman. Aan de behoorlijkheidsvereisten kan worden afgelezen met welke normatieve blik de Ombudsman naar de relatie tussen burger en overheid kijkt. Het helpt overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Algemeen

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Kernwaarden en behoorlijkheidsnormen

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

Bij iedere kernwaarde past een aantal behoorlijkheidsnormen, zie hieronder.

Open en duidelijk

TRANSPARANT

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

GOEDE INFORMATIEVERSTREKKING

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

LUISTEREN NAAR DE BURGER

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

GOEDE MOTIVERING

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

RESPECTEREN VAN GRONDRECHTEN

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

BEVORDEREN VAN ACTIEVE DEELNAME DOOR DE BURGER

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

FATSOENLIJKE BEJEGENING

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

FAIR PLAY

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

EVENREDIGHEID

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

BIJZONDERE ZORG

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Betrokken en oplossingsgericht

MAATWERK

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. *De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

SAMENWERKING

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

COULANTE OPSTELLING

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

VOORTVARENDHEID

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

DE-ESCALATIE

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

INTEGRITEIT

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

BETROUWBAARHEID

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

ONPARTIJDIGHEID

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

REDELIJKHEID

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

GOEDE VOORBEREIDING

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

GOEDE ORGANISATIE

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

PROFESSIONALITEIT

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

JAARVERSLAG 2021 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Contactinformatie



mr. drs. G.W. (Gertjan) van der Brugge MA
Zeeuwse Ombudsman



mr. C. (Carla) Hoogerland-Veerman
secretaris en substituut Zeeuwse Ombudsman

Correspondentie- en bezoekadres:
Kanaalweg 1
4337 PA Middelburg

Telefoonnummer: 06 - 52 22 96 51

Emailadres: info@dezeeuwseombudsman.nl

Website: www.dezeeuwseombudsman.nl