

Ombudscommissie Hoeksche Waard

Jaarverslag 2020



28 januari 2021

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
VOORWOORD	3
1. INLEIDING	4
2. TAAK EN WERKWIJZE	5
3. ONTVANGEN KLACHTEN	6
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	10
BIJLAGE 1	122
PROCESBESCHRIJVING	122
BIJLAGE 2	144
VERZENDLIJST	144
BIJLAGE 3	155
(NEVEN)FUNCTIES	155
BIJLAGE 4	166
BEHOORLIJKHEIDSNORMEN	166
<i>Kernwaarden</i>	166
<i>Open en duidelijk</i>	166
<i>Respectvol</i>	177
<i>Betrokken en oplossingsgericht</i>	188
<i>Eerlijk en betrouwbaar</i>	19

28 januari 2021

Voorwoord

Geachte deelnemers,

Voor u ligt het 15^e en laatste jaarverslag van de Ombudscommissie Hoeksche Waard. Dit is daarom ook het laatste voorwoord van mij als voorzitter van deze commissie. De Ombudscommissie is per 1 januari 2021 opgeheven en wordt wettelijk afgeschaft. Om die reden houdt de Ombudscommissie op 1 januari 2021 op te bestaan.

De commissie is opgericht naar aanleiding van de Wet extern klachtrecht in 2005. Deze wet verplicht onder meer gemeenten en besturen van intergemeentelijke samenwerkingsverbanden om een onafhankelijke externe klachteninstantie in het leven te roepen, waar de burger met zijn klachten terecht kan.

De door de 6 gemeenten van de Hoeksche Waard en 4 gemeenschappelijke regelingen in 2006 ingestelde Ombudscommissie Hoeksche Waard heeft in tweede instantie klachten beoordeeld (extern klachtrecht). De Ombudscommissie Hoeksche Waard buigt zich voornamelijk (*een ieder kan klachten indienen*) over klachten van burgers. In 2020 nog bestaande uit – door de gemeentelijke herindeling – de gemeente Hoeksche Waard en het SVHW.

De Ombudscommissie heeft in 2020 in totaal 2 adviezen uitgebracht over klachten. Het werk voor het uitbrengen van de adviezen aan de deelnemers heb ik altijd inspirerend gevonden, vooral ook door de hoorzittingen die we organiseerden om het verhaal achter het papier uit de eerste hand te vernemen. Wat mij bijgebleven is, is dat veel van deze klachten betrekking hebben op het niet serieus genomen worden, het niet geïnformeerd worden, het niet of te laat reageren, of niet in de juiste middelen voorzien door de betreffende overheidsinstantie. Veelal benaderen klagers de Ombudscommissie als een schreeuw om aandacht voor hun zaak.

Belangrijke voorwaarde om de professionele klachtbehandeling te laten slagen, is dat de basis op orde is. Daarvoor is het nodig dat iedereen binnen een overheidsinstantie, van bestuurder tot medewerker, op dezelfde manier aankijkt tegen klachten en klachtbehandeling. Namelijk dat klachtbehandeling een waardevolle manier is om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden. De Nationale Ombudsman heeft dit in haar visie helemaal uitgewerkt hoe gemeenten dit kunnen doen. Dit is het laatste advies over goede klachtbehandeling dat de Ombudscommissie aan u kan geven.

De Ombudscommissie kijkt terug op 15 boeiende en leerzame jaren!

De voorzitter van de commissie,
mr. B. Huizenaar

28 januari 2021

1. Inleiding

Medio 2005 hebben de raden van de gemeenten in de Hoeksche Waard en besturen van 3 regionale gemeenschappelijke regelingen besloten tot de oprichting per 1 januari 2006 van de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie). In 2006 en 2015 zijn nog twee gemeenschappelijke regelingen toegetreden. De Ombudscommissie behandelt verzoekschriften (klachten) van burgers over het bestuur en medewerkers van de aangesloten gemeenten en samenwerkingsverbanden.

Door de herindeling van de meeste deelnemers tot gemeente Hoeksche Waard op 1 januari 2019 zijn er vanaf die datum twee deelnemers:

- gemeente Hoeksche Waard;
- Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW) te Klaaswaal;

De Ombudscommissie bestond in 2020 uit de volgende leden:

De heer mr. B. Huizenaar	Voorzitter
De heer K.A. de Vlaam	Secretaris
De heer mr. R.J. van Langen	Lid
Mevrouw A. Twilt	Plv. lid

De Ombudscommissie werd in 2020 ambtelijk ondersteund door mevrouw mr. drs. E.H. Heun. Zij trad op als contactpersoon en voerde het secretariaat van de Ombudscommissie.

28 januari 2021

2. Taak en werkwijze

De taak van de Ombudscommissie is geregeld in de Wet extern klachtrecht, waarvan de meeste bepalingen zijn te vinden in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de gemeenschappelijke regeling Ombudscommissie Hoeksche Waard. De commissie heeft tot taak de haar voorgelegde klachten over gedragingen van bestuursorganen en medewerkers van de deelnemende organisaties te onderzoeken en daarover een oordeel uit te spreken (extern klachtrecht).

Voordat de Ombudscommissie een klacht in behandeling kan nemen, moet een klacht zijn ingediend bij het betreffende bestuursorgaan. De wet schrijft voor dat eerst deze interne klachtenprocedure wordt doorlopen. Het idee hierachter is dat het bestuursorgaan bekend moet zijn met het ongenoegen (de klacht) en zelf eerst in de gelegenheid moet worden gesteld de klacht te behandelen, voordat een externe instantie hierover oordeelt. Is de klager niet tevreden met de uitkomst van de procedure of de manier waarop zijn klacht is behandeld, dan komt de Ombudscommissie in beeld.

Het begrip klacht is ruim, omdat de wet geen definitie geeft van het begrip. De Ombudscommissie hanteert een vrij ruime omschrijving: alle uitingen van ongenoegen die geen bezwaar- of beroepschrift zijn, zijn te beschouwen als klacht.

Het kan hierbij dus gaan om een gedraging van een met naam genoemde medewerker, van het bestuursorgaan of de organisatie in het algemeen. Echter, niet elke brief kan in behandeling worden genomen. De wet schrijft voor dat in bepaalde gevallen de Ombudscommissie niet mag optreden. Ook geeft de wet aan in welke gevallen de commissie niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. Zo kan niet geklaagd worden over algemene regels of over zaken die voorgelegd kunnen worden of voorgelegd zijn aan een rechter.

De Ombudscommissie bestaat uit onafhankelijke en onpartijdige personen die niet werkzaam zijn bij of onder de verantwoordelijkheid vallen van één van de deelnemende organisaties. Deze eis vloeit voort uit de wet. Om die reden moeten de leden ook hun nevenfuncties bekendmaken. Dit volgt uit artikel 81r van de Gemeentewet. De nevenfuncties zijn opgenomen in bijlage 3 van dit verslag. De informatie was tevens te vinden op de website van de Ombudscommissie (www.ombudscommissiehoekschewaard.nl). (In verband met de opheffing van de Ombudscommissie per 1 januari 2021 is de website inmiddels uit de lucht.)

Bij haar werkzaamheden zoekt de Ombudscommissie aansluiting bij de normen die landelijk gebruikelijk zijn voor behoorlijk overheidsgedrag. De behoorlijkheidsnormen kennen vier kernwaarden die staan voor een behoorlijke overheid, namelijk een overheid die: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, alsmede eerlijk en betrouwbaar optreedt. De behoorlijkheidsnormen zijn uitgewerkt in 22 vereisten, die in bijlage 4 van dit jaarverslag zijn opgenomen.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard is aangesloten bij de landelijke Vereniging voor Klachtrecht. De leden van de Ombudscommissie nemen deel aan door de vereniging georganiseerde vergaderingen en studiedagen.

28 januari 2021

3. Ontvangen klachten

In januari 2020 stonden er nog 3 klachten open die in 2019 waren ontvangen. Eén klacht is ingetrokken, één klacht is (na afronding van de interne procedure) gegrond verklaard en één klacht is doorgeschoven naar 2020.

In 2020 zijn in totaal 23 schriftelijke klachten (veelal via de mail) ontvangen en 25 telefonische klachten / verzoeken om informatie. Er zijn geen klachten ingediend tegen gedragingen van de Ombudscommissie zelf. Het overgrote deel van de klachten wordt opgelost door doorsturen, adviseren en bemiddelen.

Twee van de (schriftelijke) klachten hebben geleid tot een rapport van de commissie. Eén van die onderzochte klachten betrof nog een klacht uit 2019.

In het onderstaande overzicht zijn de aantallen klachten in 2020 vergeleken met de voorgaande jaren.

Jaar	Telefonisch	Schriftelijk	Rapporten
2020	25	23	2
2019	9	19	0
2018	20	28	2
2017	34	23	0
2016	32	26	4
2015	29	37	3
2014	28	32	0
2013	25	32	1
2012	23	20	1
2011	26	21	1
2010	17	49	6
2009	14	20	2
2008	18	35	2
2007	16	29	3
2006	22	27	4

Als er een klacht binnenkomt per mail (of via het contactformulier op de website) dan wordt door de contactpersoon van de Ombudscommissie binnen één of twee dagen telefonisch contact opgenomen met de klager. De reden hiervoor is dat klagers veelal direct contact opnemen met de Ombudscommissie, zonder eerst een klacht in te dienen bij de gemeente/het SVHW zelf. Uitgelegd wordt hoe de (wettelijke) procedure in elkaar steekt, contactgegevens van de klachtencoördinatoren van de gemeente/het SVHW worden verstrekt aan de klager en afgesproken wordt wie – indien nodig - de klacht zal doorsturen naar de klachtencoördinator (KC). Benadrukt wordt dat als men niet tevreden is met de uitkomst van de interne klachtenprocedure of de manier waarop de klacht intern wordt behandeld, men weer contact kan opnemen met de Ombudscommissie.

In de volgende twee overzichten worden de ontvangen klachten beschreven. Het betreft een overzicht van de telefonische klachten/verzoeken om informatie en een overzicht van de schriftelijke klachten die niet hebben geleid tot een onderzoeksrapport. In de overzichten wordt aangegeven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

28 januari 2021

Telefonische klachten/verzoeken om informatie

Nummer	Datum	Instantie	Onderwerp	Afhandeling
1.	31-01-2020	SVHW	Klager wil graag een aanslag op papier	KC SVHW gevraagd klager te bellen
2.	10-02-2020	HW wonen	Onderhoud woningen	Doorverwezen naar HW wonen
3.	11-02-2020	gemeente	Bomen rooien en parkeerplaatsen Schouw Oud-Beijerland	Doorverwezen naar gemeente
4.	20-02-2020	gemeente	Sociale Dienst. schuldhulpverlening	KC gemeente gevraagd met mevrouw contact op te nemen
5.	04-03-2020	gemeente	Gang van zaken rond windmolens	Doorverwezen naar gemeente
6.	06-03-2020	gemeente	Abonnementstarief Wmo	Doorverwezen naar gemeente.
7.	08-04-2020	SVHW	Klacht over kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
8.	15-04-2020	gemeente	Schuldhulpverlening	Doorverwezen naar gemeente
9.	07-05-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
10	19-06-2020	GGZ	Problemen met familie	Doorverwezen naar sociaal wijkteam
11.	29-06-2020	SVHW	Problemen met DigiD	Doorverwezen naar KC van SVHW
12.	01-07-2020	politie	Klacht over optreden politie	Doorverwezen naar politie
13.	09-07-2020	Zorginstelling	Klacht over uitbetalen bonus	Doorverwezen naar werkgever
14.	16-07-2020	SVHW	Betalen voor overleden familielid	Doorverwezen naar SVHW
15.	21-07-2020	SVHW	Betalingsregeling	Doorverwezen naar SVHW
16.	25-08-2020	gemeente	Sociale dienst, verzoek om informatie	Doorverwezen naar gemeente
17.	27-08-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
18.	02-09-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
19.	10-09-2020	gemeente	Klacht over Wmo	Doorverwezen naar gemeente
20	21-09-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
21.	01-10-2020	gemeente	Onderhoud sloot	Doorverwezen naar gemeente
22.	13-10-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
23.	19-10-2020	SVHW	Uitstel van betaling	Doorverwezen naar SVHW
24.	28-10-2020	RAD	Niet ledigen container	RAD gevraagd contact op te nemen
25.	29-12-2020	gemeente	Trage afhandeling Wmo-aanvraag	Doorverwezen naar KC gemeente

28 januari 2021

Schriftelijke klachten die niet hebben geleid tot een onderzoeksrapport

Nummer	Datum	Instantie	Onderwerp	Afhandeling
1.	15-01-2020	RAD	Containers RAD	Doorgestuurd naar de RAD
2.	28-01-2020	SVHW	Onjuiste aanslag	Doorgestuurd naar SVHW
3.	01-02-2020	SVHW	Onjuiste aanslag/traag reageren	KC SVHW gevraagd klager te bellen
4.	03-02-2020	SVHW	Onjuiste aanslag	Documenten opgevraagd, doorgestuurd naar SVHW
5.	12-02-2020	SVHW	Geen antwoord op vraag over vindplaats aantal vervuilingseenheden	KC SVHW gevraagd klager te bellen
6.	27-02-2020	gemeente	Overlast van honden, geen reactie van gemeente	Doorgestuurd naar gemeente, gesprek met wethouder gepland
7.	04-03-2020	SVHW	Teruggave papieren kwijtschelding	Doorgestuurd naar SVHW
8.	18-04-2020	gemeente	Niet reageren door wethouder en medewerker	Doorgestuurd naar gemeente
9.	08-06-2020	gemeente	Beloftes niet nakomen n.a.v. klachten over overlast	Doorgestuurd naar de KC van gemeente
10.	10-06-2020	gemeente	Schuldhelpverlening	KC van gemeente gevraagd dit op te pakken
11.	19-06-2020	gemeente	Onderhoud begroeiing dijk	Gemeente gevraagd contact op te nemen met klager
12.	19-06-2020	gemeente	Verzoek om handhaving	Geadviseerd schriftelijk verzoek in te dienen bij college
13.	09-08-2020	SVHW	Niet reageren op bezwaar	Doorgestuurd naar KC SVHW
14.	18-08-2020	SVHW	Kwijtschelding	KC van SVHW gevraagd dit op te pakken
15.	11-09-2020	gemeente	Bezorging identiteitsbewijs	Doorverwezen naar gemeente.
16.	12-10-2020	SVHW	Klachtenbehandeling SVHW niet op orde	KC van SVHW gevraagd dit op te pakken.
17.	13-10-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorgestuurd naar KC SVHW
18.	14-10-2020	gemeente	Niet reageren op zijn mails	Doorgestuurd naar KC gemeente
19.	15-10-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorgestuurd naar KC SVHW
20.	27-10-2020	gemeente	Aansprakelijkstelling	Doorverwezen naar gemeente.



28 januari 2021

21.	18-11-2020	SVHW	Gebruik verkeerd adres	KC van SVHW gevraagd dit op te pakken
22.	14-12-2020	gemeente	Beschoeiing	KC van gemeente gevraagd dit op te pakken

28 januari 2021

Schriftelijke klachten die hebben geleid tot een onderzoeksrapport

In de rapporten geeft de commissie een oordeel over de vraag of de gedragingen wel of niet behoorlijk waren. Zoals reeds aangegeven zijn er in 2020 door de commissie twee onderzoeken gedaan die hebben geleid tot een onderzoeksrapport. Het betrof de volgende zaken:

1. Klacht over Veilig Thuis

Op 19 maart 2020 ontving de Ombudscommissie via de Nationale Ombudsman een klacht over Veilig Thuis. De klacht had betrekking op het schenden van de privacy van betrokkenen. De taken van Veilig Thuis zijn geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en daarom was de Nationale Ombudsman van oordeel dat, gelet op het feit dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wmo, de klacht thuishoorde bij de Ombudscommissie. De Ombudscommissie heeft de klacht in benadeling genomen, maar vanwege onder meer de coronacrisis is de behandeling ervan enigszins vertraagd. Op 17 juni 2020 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden en op 20 augustus 2020 heeft de commissie haar rapport uitgebracht. De commissie oordeelde dat de klacht ongegrond was, maar adviseerde wel om in gevallen waarin de communicatie met betrokkenen moeizaam verloopt, onmogelijk is of wordt geweigerd, deze ook schriftelijk te laten plaatsvinden.

2. Klacht over de gemeente

Op 18 maart 2019 ontving de gemeente (via de Nationale Ombudsman) een klacht over beschut werk/Participatiewet. In juni 2019 neemt klaagster contact op met de Ombudscommissie omdat ze niet tevreden is over de voortgang van de klachtbehandeling. Op 13 november 2019 neemt ze wederom contact op met de Ombudscommissie, omdat er nog niet is beslist op haar klacht. De Ombudscommissie heeft de gemeente laten weten dat als er op 1 januari 2020 niet is beslist, de commissie de behandeling van de klacht gaat overnemen. In januari 2020 constateert de commissie dat de klacht nog niet is afgehandeld en wordt er een hoorzitting gepland op 25 maart 2020. Als gevolg van de coronacrisis wordt (in overleg met klaagster) de hoorzitting verschoven naar 23 september 2020. Op verzoek van klaagster wordt de hoorzitting verschoven naar 4 november 2020, maar die wordt uiteindelijk door haar afgezegd. Klaagster wil nog wel een antwoord op haar klacht, ook al is haar probleem met de gemeente inmiddels opgelost. Op 11 december 2020 brengt de commissie haar advies uit. De commissie is van mening dat de klacht gegrond is: de behandeling van de klacht door het college heeft veel te lang geduurd, onduidelijk is waarom partijen niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord en waarom de interne klachtenafhandeling niet is beëindigd met een schriftelijke reactie aan klaagster.

4. Conclusies en aanbevelingen

In het jaarverslag over 2019 heeft de Ombudscommissie geconstateerd dat er in 2019 relatief weinig klachten bij haar zijn binnengekomen. Het vermoeden bestond dat er meer klachten zijn geweest dat jaar, maar dat die een beetje tussen wal en schip zijn beland. Uit het overzicht over 2020 blijkt dat de klagende burger de Ombudscommissie (weer) wist te vinden.

Net als in voorgaande jaren valt het op dat er regelmatig inwoners contact opnemen met de Ombudscommissie omdat ze min of meer verdwaald zijn in overheidsland en niet weten waar ze terecht kunnen. De Ombudscommissie kan dan betrokkenen informeren over juridische mogelijkheden zoals een klacht indienen of bezwaar/beroep instellen en betrokkenen verwijzen naar de juiste instantie of naar een hulpverleningsinstantie, zoals bijvoorbeeld de politie, het Juridisch loket, maatschappelijk werk of het sociaal wijkteam.

In 2020 is het een paar keer voorgekomen dat klagers, nadat ze door de Ombudscommissie waren doorverwezen naar de gemeente, in een later stadium weer contact opnamen met de



28 januari 2021

Ombudscommissie omdat de gemeente de klacht niet met voortvarendheid oppakte of toezeggingen niet nakwam. De commissie benadrukt nogmaals het belang van “doen wat je belooft”. Niets is zo ergerlijk dan de toezegging te krijgen dat je volgende week wordt teruggebeld en dan na 3 weken nog niks gehoord te hebben. Of de toezegging te krijgen dat het verslag van het gesprek met de wethouder je binnen 2 weken wordt toegestuurd, maar na ruim 3 maanden nog niets te hebben ontvangen. Contact met de klager opnemen en uitleggen waarom iets langer duurt dan aanvankelijk is beloofd kan dan klachten voorkomen.

Oud-Beijerland, 28 januari 2021

28 januari 2021

Bijlage 1

Procesbeschrijving

Processtap	Awb-grondslag
Het verzoekschrift (of klacht) wordt ontvangen via: Postbus 2003, 3260 EA OOD-BEIJERLAND of info@ombudscommissiehoekschewaard.nl	
De eerste beoordeling van de klacht vindt plaats door de ambtelijk secretaris, die hierbij overleg pleegt met de commissie. Bij deze beoordeling wordt onder meer betrokken:	
Is er bezwaar/beroep/beklag mogelijk;	9:19
Is voldaan is aan de eis van de interne voorprocedure;	9:20
Is de Ombudscommissie wel bevoegd de klacht te behandelen;	9:22
Is er sprake van een situatie dat de Ombudscommissie wel bevoegd is, maar niet verplicht is de klacht te behandelen;	9:23 en 9:24
Is de klacht ontvankelijk? Zo nee, dan volgt een termijn van twee weken om dit te herstellen.	9:28
Indien uit de beoordeling van de klacht volgt dat de klacht niet direct behandeld kan worden door de Ombudscommissie, neemt de ambtelijk secretaris contact op met de indiener van het verzoekschrift om de vervolgstappen te bespreken, zoals het doorsturen naar het betrokken bestuursorgaan of het nader aanvullen van de klacht.	
Klager krijgt een ontvangstbevestiging met daarbij een beschrijving van de verdere gang van zaken.	
Als het verzoekschrift wordt behandeld door de Ombudscommissie, wordt het verzoekschrift gezonden naar het bestuursorgaan. Het bestuursorgaan wordt verzocht om het onderliggende dossier te sturen naar de Ombudscommissie. De klager krijgt een kopie van het dossier.	
Vervolgens wordt bekeken of de klacht middels interventie (bijv. telefoongesprek door de voorzitter) kan worden opgelost. Lukt dit niet, dan volgt een onderzoek door de commissie.	
In principe vindt er een hoorzitting plaats, tenzij de commissie van mening is dat volstaan kan worden met telefonisch horen of schriftelijk horen.	9:30
Ten aanzien van het horen geldt het volgende: De Ombudscommissie stelt klager, beklagde en het bestuursorgaan in de gelegenheid te worden gehoord. Hoorzittingen zijn in principe op de laatste woensdag van de maand. De uitnodiging vindt minimaal twee weken van te voren plaats. Het horen vindt in beginsel plaats in aanwezigheid van alle partijen. Het horen is niet openbaar. De ambtelijk secretaris is bij de hoorzitting aanwezig voor het opstellen van het ontwerpverslag.	



28 januari 2021

Bij het onderzoek kan de Ombudscommissie de volgende middelen inzetten:	
Nadere inlichtingen inwinnen;	9:31
Deskundigen, tolken of getuigen oproepen;	9:32
Onderzoek ter plaatse doen;	9:34
De Ombudscommissie kan bepalen dat getuigen en/of tolken de eed of belofte afleggen.	9:32
Na de hoorzitting beraadslaagt de commissie over haar bevindingen en over het in te nemen standpunt. De secretaris maakt vervolgens het ontwerprapport en legt dit voor aan de overige leden van de commissie.	
Het ontwerprapport, bevattend de bevindingen en het verslag van de hoorzitting, wordt verstuurd naar de klager, beklagde en het bestuursorgaan. Zij krijgen twee weken de tijd om te reageren op het ontwerprapport.	9:35
De schriftelijke reacties worden aan de andere partij toegezonden.	
De commissie stelt, met inachtneming van de bevindingen, het definitieve rapport vast met daarin de bevindingen, het verslag van de hoorzitting en haar oordeel. De commissie kan aanbevelingen in haar rapport opnemen.	9:36
Het definitieve rapport wordt aan klager, beklagde en het bestuursorgaan toegestuurd. Daarnaast wordt het definitieve rapport geanonimiseerd op de website van de Ombudscommissie geplaatst.	9:36
Indien een aanbeveling in het rapport is opgenomen, reageert het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn, met de wijze waarop het bestuursorgaan met de aanbeveling zal omgaan. De Ombudscommissie hanteert in beginsel een termijn van 4 weken voor deze reactie.	9:36

28 januari 2021

Bijlage 2

Verzendlijst

Deelnemers:

- Gemeenteraad en college gemeente Hoeksche Waard
- Algemeen en dagelijks bestuur SVHW
- Voorzitter van het Gemeenschappelijke Orgaan Ombudscommissie Hoeksche Waard

Overige:

- Bureau Nationale ombudsman
- De Overijsselse Ombudsman
- Ombudscommissie 's-Hertogenbosch
- De Zeeuwse Ombudsman
- De gemeentelijke ombudsman Rotterdam
- Vereniging voor Klachtrecht
- Media in de Hoeksche Waard

28 januari 2021

Bijlage 3

(Neven)functies

De heer mr. B. Huizenaar (voorzitter)

- Manager Cluster Juridische Zaken & Inkoop BAR-organisatie
- voorzitter algemene kamer bezwarencommissie Krimpenerwaard

De heer K.A. de Vlaam (secretaris)

- voorheen klachtenfunctionaris gemeente Schouwen-Duiveland

De heer mr. R.J. van Langen (commissielid)

- teamleider Ruimte gemeente Nissewaard

Mevrouw A. Twilt (plv. commissielid)

- erelid van de Stichting Evenementen Ridderkerk

28 januari 2021

Bijlage 4

Behoorlijkheidsnormen

Kernwaarden

De behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien.

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

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Open en duidelijk

1. 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.

2. 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 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.

3. 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.

4. 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.

28 januari 2021

Respectvol

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

28 januari 2021

10. 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.

Betrokken en oplossingsgericht

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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 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.

28 januari 2021

Eerlijk en betrouwbaar

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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 goede 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.

22. 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.

