

Ombudscommissie Hoeksche Waard

Jaarverslag 2018



27 november 2019

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
VOORWOORD	3
1. INLEIDING	4
2. TAAK EN WERKWIJZE	5
3.ONTVANGEN KLACHTEN	6
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	10
BIJLAGE 1	11
PROCESBESCHRIJVING	11
BIJLAGE 2	13
VERZENDLIJST	13
BIJLAGE 3	14
(NEVEN)FUNCTIES	14
BIJLAGE 4	15
BEHOORLIJKHEIDSNORMEN	15
<i>Kernwaarden</i>	15
<i>Open en duidelijk</i>	15
<i>Respectvol</i>	16
<i>Betrokken en oplossingsgericht</i>	17
<i>Eerlijk en betrouwbaar</i>	18

27 november 2019

Voorwoord

Geachte deelnemers,

Hierbij bied ik u het jaarverslag 2018 aan.

Tot de Ombudscommissie wenden zich burgers die ontevreden zijn over de manier waarop zij door de gemeente zijn behandeld. Een klacht indienen bij de Ombudscommissie is voor de inwoners belangrijk omdat de Ombudscommissie onafhankelijk beoordeelt wat er is gebeurd en of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. De onafhankelijke behandeling van de klacht door de Ombudscommissie levert over het algemeen een bijdrage aan het herstel van het vertrouwen bij de klager in de gemeente en de gemeenschappelijke regelingen, die zijn aangesloten bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard. De deelnemers aan de Ombudscommissie kunnen lering trekken uit de klachten en de kwaliteit van handelen verbeteren. Ook kan een onafhankelijke klachtenbehandeling bijdragen aan meer begrip van de klager voor de deelnemers.

Uit de ontvangen telefoontjes, e-mails en klachten blijkt dat een gering aantal mensen de weg naar de Ombudscommissie Waard weet te vinden. Uit de mensen die de Ombudscommissie weten te bereiken blijkt dat het niet voor iedereen duidelijk is hoe het precies zit met klachten indienen, bezwaar maken en andere rechtsmiddelen. De wetgever heeft het in Nederland niet gemakkelijk gemaakt voor de burger. Aan gemeenten, instanties en ombudsmannen en -commissies de uitdagende opdracht om zo goed mogelijk de weg te wijzen. Een deel van deze klachten is voor een eerste behandeling doorgestuurd naar de gemeente of instantie. De meeste daarvan kwamen niet bij ons terug, waaruit we mogen afleiden dat verzoekers tevreden waren met de behandeling daarvan. De ervaring leert helaas dat er ook mensen zijn die op enig moment besluiten om niet verder te gaan 'omdat het toch niet helpt'. Dat is jammer.

We merken de laatste jaren dat de klachten die we in behandeling krijgen verre van 'standaard' zijn. Er zit dikwijls een lang en moeilijk en soms ook schrijnend persoonlijk verhaal achter. Het probleem zit lang niet altijd bij de overheidsinstantie, maar dat maakt het niet minder triest voor betrokkenen. Een luisterend oor en een zorgvuldige behandeling, zowel in eerste instantie als bij de Ombudscommissie, is essentieel.

De voorzitter van de commissie,

mr. B. Huizenaar

27 november 2019

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 volgende aangesloten gemeenten en samenwerkingsverbanden:

- gemeente Binnenmaas;
- gemeente Cromstrijen;
- gemeente Korendijk;
- gemeente Oud-Beijerland;
- gemeente Strijen;
- Werk & Inkomen Hoeksche Waard (WIHW) te Oud-Beijerland;
- Regionale Afvalstoffendienst Hoeksche Waard (RAD) te Westmaas;
- Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW) te Klaaswaal;
- Samenwerkingsorgaan Hoeksche Waard (SOHW) te Strijen;
- ICT-samenwerking Hoeksche Waard (ISHW) te Maasdam.

De Ombudscommissie bestaat nu uit de volgende leden:

De heer Mr. B. Huizenaar	Voorzitter
De heer K.A. de Vlaam	Secretaris
Mevrouw Mr. A.J. Groenendijk	Lid/plv. voorzitter
Mevrouw A. Twilt	Plv. lid
Mevrouw K. Boshuizen-Snoeij	Plv. lid

27 november 2019

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 bestuurders 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, lees de klacht, en zelf eerst in de gelegenheid wordt 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 sluit een aantal gevallen uit, waarin 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 als zaken 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 is tevens te vinden op de website van de Ombudscommissie (www.ombudscommissiehoekschewaard.nl).

Klachten worden inhoudelijk behandeld door de Ombudscommissie. De ambtelijke ondersteuning vindt plaats door een (juridisch) medewerkster van de gemeente Hoeksche Waard. Deze persoon treedt op als contactpersoon en voert het secretariaat van de Ombudscommissie.

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.

27 november 2019

3. Ontvangen klachten

In 2018 zijn in totaal achtentwintig schriftelijke klachten ontvangen en twintig telefonische klachten / verzoeken om informatie. De ontvangen klachten zijn ingediend tegen diverse deelnemers in de regeling. Er zijn geen klachten ingediend tegen gedragingen van de Ombudscommissie zelf. Het overgrote deel van de klachten wordt opgelost door doorsturen, adviseren en bemiddelen.

Eén ingediende klacht heeft geleid tot een onderzoek. Ook is een rapport opgesteld over een klacht die in 2017 is ingediend. Vijf klachten tegen SVHW zijn inhoudelijk onderzocht. Bij de beoordeling van deze klachten is geconstateerd dat SVHW op juiste wijze heeft gehandeld, waardoor de klachten zonder onderzoeksrapport afgehandeld zijn.

In het onderstaande overzicht zijn de aantallen klachten in 2018 vergeleken met de voorgaande jaren.

Jaar	Telefonisch	Schriftelijk	Rapporten
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

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.

27 november 2019

Telefonische klachten/verzoeken om informatie

Nummer	Datum	Instantie	Onderwerp	Afhandeling
1	5-1-2018	SVHW	Onterecht aanmaning/dwangbevel ontvangen	Verwezen naar SVHW
2	9-1-2018	Oud-Beijerland	Uitblijven beslissing op bezwaar	Na overleg met gemeente geïnformeerd over afdoeningstermijn
3	10-1-2018	Oud-Beijerland	Bezwaar afwijzing WMO beschikking	Verwezen naar gemeente i.v.m. lopend bezwaarschrift
4	31-1-2018	SVHW	Afwijzen kwijtschelding	Verzocht stukken in te sturen
5	13-2-2018	Bank	Bankbeslag	Verwezen naar juridisch loket
6	4-4-2018	SVHW	Afwijzen kwijtschelding	Verzocht stukken in te sturen
7	17-5-2018	Binnenmaas	Overlast bomen van Waterschap Hollandse Delta-gemeente onderneemt geen actie	Advies verstrekt: rechtstreeks contact opnemen met Waterschap
8	4-6-2018	Korendijk	Kermis en communicatie over kermis	Informatie verstrekt over bezwaarmogelijkheden en verwezen naar gemeente voor communicatie
9	..-6-2018	WIHW	Juridische vraag over privacy	Verwezen naar juridisch loket
10	13-7-2018	Provincie	Gedraging provincie Zuid-Holland	Verwezen naar Nationale Ombudsman
11	18-7-2018	SVHW	Kwijtschelding	Verzocht stukken in te sturen
12	9-8-2018	SVHW	Betalingsregeling	SVHW verzocht contact met betrokkene op te nemen
13	23-8-2018	Oud-Beijerland	Geen reactie op melding schade voertuig	Gemeente verzocht contact met betrokkene op te nemen
14	5-9-2018	WIHW	Inhoudelijke vraag over alimentatie	Verwezen naar juridisch adviseur
15	20-9-2018	Korendijk	Handhaving	Informatie verstrekt over instellen beroep bij bestuursrechter
16	26-9-2018	WIHW	Terugvordering uitkering	Verzocht stukken in te sturen
17	28-9-2018	Cromstrijen	Gedraging bij weigeren inschrijven in BRP	Verwezen naar interne regeling
18	8-10-2018	Cromstrijen	Niet terugbellen inzake fout burgerlijke stand	Gemeente verzocht contact met betrokkene op te nemen
19	..-12-2018	Geen overheidsinstantie	Diverse	Informatie verstrekt over bevoegdheid, taak en werkwijze Ombudscommissie
20	..-12-2018	WIHW	Inhoud besluit	Informatie verstrekt

27 november 2019

Schriftelijke klachten die niet hebben geleid tot een onderzoeksrapport

Nummer	Datum	Instantie	Onderwerp	Afhandeling
1	1-2-2018	Diverse	Woninguitzetting	Niet bevoegd, verwezen naar zorgloket
2	5-2-2018	SVHW	Afwijzen kwijtschelding	Brief gestuurd SVHW correct gehandeld
3	12-2-2018	SVHW	Afwijzen kwijtschelding	Brief gestuurd SVHW correct gehandeld
4	22-2-2018	Oud-Beijerland	Handelswijze en besluitvorming raad inzake lastenverlichting	Verwezen naar interne regeling
5	15-3-2018	Strijen	Verkeerssituatie	Verwezen naar interne regeling
6	15-4-2018	SVHW	Afwijzen bezwaar aanslag lokale belastingen	Verwezen naar beroepsmogelijkheden
7	18-4-2018	SVHW	Afwijzen kwijtschelding	Brief gestuurd SVHW correct gehandeld
8	18-4-2018	SOHW	Vraag over niet aanwezig zijn van een klachtenregeling	Vraag beantwoord
9	26-4-2018	SVHW	Afwijzen kwijtschelding	Overleg met SVHW: kwijtschelding alsnog verleend
10	27-5-2018	Binnenmaas	Gedragingen inzake verkeerssituatie	Verwezen naar interne regeling. Latere klacht doorgestuurd aan gemeente
11	8-6-2018	Binnenmaas	Website	Klacht al in behandeling bij gemeente, hiernaar verwezen
12	11-6-2018	Algemeen	Herindeling	Brief gestuurd geen klacht
13	11-6-2018	SVHW	Teruggave belasting ivm overlijden	Verwezen naar SVHW
14	25-6-2018	SVHW	Kwijtschelding	Overleg met SVHW: kwijtschelding alsnog verleend
15	28-6-2018	SVHW	Kwijtschelding	Brief gestuurd SVHW correct gehandeld
16	13-7-2018	Oud-Beijerland	Verkeerssituatie	Verwezen naar interne regeling
17	19-7-2018	SVHW	Belastingaanslag	Verwezen naar interne regeling en beroepsmogelijkheden
18	22-7-2018	WIHW	Advies over aanpak voorkomen dat anderen overkomt wat hem/haar is overkomen	Informatie verstrekt
19	10-8-2018	Binnenmaas	Gedrag wethouder	Brief gestuurd niet bevoegd ivm mogelijkheden beroep
20	3-9-2018	Binnenmaas	Gedrag inzake omgevingsvergunningen	Brief gestuurd niet bevoegd ivm beroepsmogelijkheden
21	17-9-2018	SVHW	Kwijtschelding	Brief gestuurd SVHW correct gehandeld

27 november 2019

Nummer	Datum	Instantie	Onderwerp	Afhandeling
22	1-10-2018	RAD	Geen antwoord op vraag omtrent opstelplaats containers	Contact gehad met RAD: klacht is opgelost
23	3-10-2018	WIHW	Beslaglegging	Overleg met WIHW
24	15-10-2018	Korendijk	Diverse onderwerpen	Brief gestuurd geen onderzoek
25	15-10-2018	Korendijk	Niet doorgaan ruimtelijke ontwikkeling	Verwezen naar interne regeling
26	11-11-2018	Diverse	Scholing kind en daarmee samenhangende besluitvorming	Klacht ook ingediend bij ombudsman Rotterdam. Zij pakken klacht op.
27	11-12-2018	Cromstrijen	Bejegening aan balie ivm foto voor paspoort	Gemeente neemt contact met betrokkene op

Schriftelijke klachten die hebben geleid tot een onderzoeksrapport

Ten tijde van het opstellen van het jaarverslag 2017 was nog één klacht in onderzoek. Het rapport is in 2018 uitgebracht. Daarnaast heeft in 2018 één klacht geleid tot een onderzoek en een rapport van de commissie.

In de rapporten geeft de commissie een oordeel over de vraag of de gedragingen wel of niet behoorlijk waren. Hieronder is summier de inhoud van de rapporten opgenomen. De volledige rapporten zijn geanonimiseerd te vinden op de website: www.ombudscommissiehoekschewaard.nl.

2017.1 Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW)

Op 25 augustus 2017 dient klager een klacht in bij de Ombudscommissie over SVHW. De klacht heeft betrekking op het afwijzen van het verzoek om kwijtschelding van de aanslag waterschapsbelastingen 2017. De reden voor de afwijzing is dat het saldo op de bankrekening van klager voldoende is om de aanslag te kunnen betalen. Klager is van mening dat een door haar verkregen schadevergoeding voor toekomstige medische kosten onterecht als vermogen is aangemerkt. Zij wijst in dit verband op het feit dat door de gemeente Rotterdam bij de afvalstoffenheffing wel rekening wordt gehouden met het feit er sprake is van bijzonder vermogen (schadevergoeding).

De Ombudscommissie heeft de handelingen waartegen de klacht zich richt getoetst aan de kernwaarden open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar. De commissie is van oordeel dat het SVHW ten aanzien van de afweging van verschillende belangen, de behoorlijkheidsnorm van redelijkheid heeft geschonden.

In dit verband heeft de commissie overwogen dat het vermogen van klager kwijtschelding in beginsel in de weg staat. Het vermogen bestaat echter uit een ontvangen schadevergoeding welke puur bestemd is voor medische zorg voor de komende jaren. Bij het bepalen van het vermogen moet bezien worden of het redelijk is dat een ontvangen schadevergoeding aangewend moet worden voor dagelijkse verplichtingen, zoals het betalen van belastingen. Onder omstandigheden en/of in schrijnende gevallen kan dat met zich meebrengen dat de overheidsinstantie een bedrag dat is uitgekeerd als schadevergoeding niet meerekent als vermogen. SVHW heeft deze toets niet uitgevoerd.

27 november 2019

De commissie heeft het dagelijks bestuur van SVHW aanbevolen het verzoek om kwijtschelding te heroverwegen en daarbij inhoudelijk te motiveren of er sprake is van een uitzonderlijk dan wel een schrijnend geval.

2018.1 Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW)

Op 4 april 2018 dient klager een klacht in bij de Ombudscommissie over SVHW. De klacht heeft betrekking op het afwijzen van het verzoek om kwijtschelding van de aanslag lokale belastingen 2018 omdat de betalingscapaciteit van klager voldoende is om de aanslag te betalen.

De Ombudscommissie heeft de handelingen waartegen de klacht zich richt getoetst aan de kernwaarden open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar. In dit kader is overwogen dat de motivering van besluiten voor de burger begrijpelijk moet zijn. De commissie is van mening dat de behoorlijkheidsnorm van goede motivering niet is geschonden. Het verzoek om kwijtschelding is terecht afgewezen.

4. Conclusies en aanbevelingen

De Ombudscommissie heeft in 2018 meer schriftelijke klachten ontvangen dan in 2017. Bij de telefonische klachten is een daling te zien ten opzichte van 2017. De Ombudscommissie informeert over te nemen stappen en geeft informatie over tot welke instantie men zich kan wenden. Ook biedt de Ombudscommissie de klagers een luisterend oor. De praktijk leert dat mensen zich over het algemeen gehoord voelen en de adviezen en informatie waarderen. Dit geldt zeker als de situatie waarin de klager zich bevindt uitzichtloos lijkt en er veel emoties meespelen. Het wordt gewaardeerd dat men de klacht bij een onafhankelijk orgaan kan neerleggen.

Naast het verstrekken van informatie aan klagers heeft een groot deel van de klachten betrekking op het afwijzen van kwijtscheldingsverzoeken door SVHW.

Herindeling

Het jaar 2018 was het aanloopjaar naar de gemeentelijke herindeling per 1 januari 2019. Hierbij zijn de gemeenten Binnenmaas, Cromstrijen, Korendijk, Oud-Beijerland en Strijen en de gemeenschappelijke regelingen WIHW, SOHW en ISHW opgegaan in de nieuwe gemeente Hoeksche Waard. Daarnaast is de gemeenschappelijke regeling RAD opgeheven en gewijzigd in een overheids-B.V. Hierdoor is de RAD geen publiek lichaam meer en valt niet meer onder het klachtrecht als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht. Na 1 januari 2019 bestaat de gemeenschappelijke regeling Ombudscommissie Hoeksche Waard uit twee deelnemers: de gemeente Hoeksche Waard en SVHW.

Op grond van artikel 43a van de Wet Arhi moest de gemeenteraad van de gemeente Hoeksche Waard uiterlijk op 15 januari 2019 een besluit nemen over de instandhouding van de Ombudscommissie Hoeksche Waard. De gemeenteraad heeft op 8 januari 2019 besloten om de gemeenschappelijke regeling Ombudscommissie Hoeksche Waard in ieder geval in 2019 voort te zetten en het jaar 2019 te benutten om te bezien of deze keuze ook in jaren daarna voortgezet wordt. De Ombudscommissie staat open voor overleg over de invulling van de Ombudsfunctie binnen de Hoeksche Waard.

27 november 2019

Bijlage 1

Procesbeschrijving

Processtap	Awb-grondslag
Het verzoekschrift (of klacht) wordt ontvangen via: Postbus 5881, 3290 EA STRIJEN of info@ombudscommissiehoekschewaard.nl (per 1 januari 2019 is het adres: postbus 2003, 3260 EA OUD-BEIJERLAND)	
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 tevoren 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.	

27 november 2019

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 beraadslaat 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, beklaagde 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, beklaagde 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

27 november 2019

Bijlage 2

Verzendlijst

Deelnemers:

- Gemeenteraad en college gemeente Hoeksche Waard (samenvoeging van de voormalige gemeenten Binnenmaas, Cromstrijen, Korendijk, Oud-Beijerland, Strijen en gemeenschappelijke regelingen WIHW, SOHW, ISHW)
- Algemeen en dagelijks bestuur RAD
- 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

27 november 2019

Bijlage 3

(Neven)functies

De heer Mr. B. Huizenaar (voorzitter)

- afdelingshoofd Vergunningen, toezicht en handhaving Wabo BAR-organisatie
- voorzitter algemene kamer bezwarencommissie Krimpenerwaard

De heer K.A. de Vlaam (secretaris)

- voorheen klachtenfunctionaris gemeente Schouwen-Duiveland

Mevrouw Mr. A.J. Groenendijk (commissielid en plv. voorzitter)

- operationeel expert gebiedsgebonden politie

Mevrouw A. Twilt (plv. commissielid)

- erelid van de Stichting Evenementen Ridderkerk

Mevrouw K. Boshuizen-Snoeij (plv. commissielid)

- zelfstandig ondernemer adviesbureau

27 november 2019

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.

27 november 2019

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.

27 november 2019

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.

27 november 2019

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.

