JAARVERSLAG 2020

OPEN EN DUIDELIJK
RESPECTVOL
BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT
EERLIJK EN BETROUWBAAR

de Zeeuwse Ombudsman
onafhankelijk, betrokken en dichtbij

☎ 06 52 22 96 51
✉ Kanaalweg 1
4337 PA Middelburg
@ www.dezeeuwseombudsman.nl
info@dezeeuwseombudsman.nl

JAARVERSLAG ZEEUWSE OMBUDSMAN 2020

Inhoud

1. Voorwoord 1
2. Algemene bevindingen van de Zeeuwse Ombudsman 4
   - 2.1 het horen van partijen 4
   - 2.2 laagdrempelig een klacht kunnen indienen 4
   - 2.3 de meerwaarde van een bemiddeling door de ombudsman 5
   - 2.4 verwijzing naar de ombudsman in een klachtafhandelingsbrief 5
   - 2.5 toon inlevingsvermogen 5
   - 2.6 reactie op de aanbevelingen van de ombudsman 5
   - 2.7 klachtrecht niet voor bedoeld 6
   - 2.8 hoe maak je een goed excuus 6
   - 2.9 *niet-ontvankelijk* bestaat niet in het klachtrecht 6
   - 2.10 klacht buiten behandeling stellen 7
   - 2.11 kwijtschelding - bijzondere Toelagen Minimaregelingen 7
   - 2.12 kwijtschelding - verbeterpunten in de communicatie 7
   - 2.13 kwijtschelding - voorlopige teruggaaf 7
   - 2.14 Verschillen tussen gemeenten 8
3. Samenwerking met de Nationale ombudsman 9
4. Externe contacten 10
   - 4.1 colom (collegiaal overleg ombudsmannen) 10
   - 4.2 Vereniging voor klachtrecht 10
   - 4.3 samen recht vinden (SRV) 10
5. Cijfers 11
   - 5.1 hoe moet u de cijfers interpreteren 11
   - 5.2 Totaaloverzicht ontvangen klachten 2019 en 2020 11
6. Onderzoeken 2020 13
   - 6.1. uitsplitsing van de onderzoeken die in 2020 zijn afgerond 13
   - 6.2. korte samenvattingen van de eindrapporten en klachtafhandelingsbrieven die zijn opgesteld naar aanleiding van een onderzoek naar klachten die in 2020 zijn afgerond 17
7. Contactinformatie 35

Bijlage: De behoorlijkheidsnormen 36

JAARVERSLAG ZEEUWSE OMBUDSMAN 2020

1. Voorwoord

Awb = Algemene wet bestuursrecht
Verzoeker = klachten die de Ombudsman ontvangt, heten formeel (op grond van de Awb) verzoeken. De indiener heet verzoeker.

Nieuwe opzet
Dit jaarverslag kent een nieuwe opzet. De uitgebreide opsomming van alle klachten is vervangen door korte samenvattingen van alleen die klachten die zijn afgesloten met een klachtafhandelingsbrief of eindrapport. Het doel is vergroting van de leesbaarheid en overzichtelijkheid en vooral ook van het leereffect van klachtbehandeling.

Corona
Het jaar 2020 stond voor de Zeeuwse Ombudsman minder in het teken van Corona dan aanvankelijk werd verwacht. Natuurlijk, ook wij werkten vanuit huis en hielden bijeenkomsten zo veel mogelijk digitaal. Waarbij wij wel een uitzondering maakten voor hoorzittingen en bemiddelingsgesprekken waarbij de meerwaarde van een “echte” ontmoeting de doorslag gaf. Maar Corona-gerelateerde klachten waren er niet of nauwelijks:

- Eén klacht betrof een vermelding op de website van een aangesloten gemeente dat de TOZO-regeling onterecht vermeldde dat deze niet gold voor zzp-ers.
- Drie klachten waren er over het niet telefonisch bereikbaar zijn van een aangesloten organisatie. Gesteld werd (website en automatische boodschap bij telefonisch contact) dat de organisatie als gevolg van Corona-perikelen beperkt telefonisch bereikbaar zou zijn. In de praktijk was men echter totaal onbereikbaar. Dit probleem is naar aanleiding van de klachten snel opgelost.
- Eén klacht betrof de volgens verzoeker te bureaucratisch ingerichte procedure om in aanmerking te komen voor coronacompensatie voor niet-geleverde zorg. Verzoeker maakte zich zorgen of zijn gegevens wel op tijd bij de SVB (Sociale Verzekeringsbank) zouden zijn en zijn zorgverleners dus wel op tijd konden worden uitbetaald. De aangesloten gemeente gaf toe dat de procedure langer heeft geduurd dan wenselijk, maar heeft de klacht snel opgepakt en ervoor gezorgd dat de benodigde informatie op tijd bij de SVB lag. Op de vraag van verzoeker of de gemeente een minder bureaucratische procedure kan inrichten heeft de gemeente aangeven dit als aanbeveling mee te nemen.
- Een klacht uit het begin van de Corona-periode had betrekking op het optreden van een BOA (Buitengewoon Opsporingsambtenaar) en de politie. Een echtpaar uit Gelderland verbleef voor hun werk in de zorg voor een half jaar op hun woonboot in één van de deelnemende gemeenten. De havenmeester was hiervan op de hoogte. Om 10 uur op een avond kreeg het echtpaar bezoek van een BOA en een politieagent. Zij deelden hen mee: ”U mag hier niet zijn, u recreëert, u bent in overtreding, u krijgt daarvoor een bekeuring”. Het echtpaar legde aan de politieagent uit dat zij geen recreanten zijn, maar dat zij voor hun werk in de zorg voor een half jaar op de woonboot verblijven. De politieagent had daar geen boodschap aan. Hij bleef bij zijn standpunt. Ook de uitgebreide toelichting van de havenmeester hielp het echtpaar niet. Die nacht sliepen zij slecht. Meneer en mevrouw waren zeer ontdaan door het gedrag van de politieagent dat zij als arrogant en escalerend hebben ervaren. Dit in combinatie met het tijdstip

en het gebrek aan kennis van de politieagent over de door de Veiligheidsregio Zeeland opgestelde noodverordening, maakte dat zij zich onheus bejegend voelden; ‘Wij werken nota bene in de zorg in Zeeland en nu overkomt ons dit!’. Het echtpaar wilde dat de burgemeester over de situatie werd ingelicht.
Zoals bij alle klachten gaat de Zeeuwse Ombudsman na waar gaat de klacht precies over gaat en of wij wel de juiste instantie zijn om de klacht verder op te pakken. Omdat de klacht van het echtpaar over het gedrag van de politie ging, hebben wij de klacht met hun toestemming doorgezet. De klacht is daar verder opgepakt. Wij legden het echtpaar ook de mogelijkheid voor om een klacht in te dienen bij de Veiligheidsregio. Hier zagen meneer en mevrouw vanaf; de klacht was voor hen voldoende opgepakt.

Sabewa
De stellige indruk is dat de situatie bij Sabewa sterk verbeterd is ten opzichte van vorige jaren. Zo hebben wij in het verslagjaar slechts twee maal een klacht ontvangen over het ten onrechte bij de beoordeling van een aanvraag voor kwijtschelding niet buiten beschouwing laten van aanvullende inkomensbijdragen voor minima. Geen klachten hebben we ontvangen over het bij een aanvraag voor kwijtschelding ten onrechte geen rekening houden met een belastingteruggaaf op grond van extra ziektekosten. In het vorig jaarverslag moesten we hier nog ruim aandacht aan besteden, omdat het maar fout bleef gaan.
Bij de waardebepaling van de auto bij een aanvraag om kwijtschelding neemt Sabewa inmiddels de voor de burger meest gunstigste (laagste) waarde volgens de ANWB als uitgangspunt. De Zeeuwse Ombudsman ontving in 2020 geen enkele klacht over het vaststellen van deze waarde.
In de procedure voor de toetsing vooraf bij kwijtschelding vermeldt Sabewa nu ook de reden waarom iemand niet in aanmerking komt voor ‘automatische kwijtschelding’. Overigens is dit een wettelijke verplichting.
Mogelijk dat ook Corona gezorgd heeft voor minder klachten. Sabewa hanteerde vanwege de pandemie een ruimer uitstel van betaling van de belastingen. Burgers die zich in 2020 meldden bij de formulierenbrigade werden op een wachtlijst gezet. Deze formulierenbrigade was minder beschikbaar als gevolg van de Corona-beperkingen; daardoor lieten aanvragen kwijtschelding op zich wachten. Sabewa gaf de mensen op de wachtlijst uitstel van betaling tot 30 september. Inmiddels zijn alle kwijtscheldingsaanvragen behandeld. Er zijn weinig beroepszaken.
Sabewa beoordeelt verzoeken om kwijtschelding niet meer vanuit het oogpunt ‘*mag* iemand kwijtschelding krijgen’, maar ‘*kan* iemand kwijtschelding krijgen’. Deze veranderde mindset heeft een positieve uitwerking op het aantal klachten gehad.
De conclusie mag zijn: het gaat gewoon beter.

Orionis Walcheren
Ook bij deze aangesloten organisatie met veel klantcontact, valt een daling van het aantal klachten op. Dit is op zich een goede ontwikkeling. Wel maakt de Ombudsman daarbij de kanttekening dat de klachtenprocedure zoals deze bij deze organisatie wordt uitgevoerd, op een aantal punten nog verder kan worden verbeterd. Overigens heeft de Ombudsman bij meerdere aangesloten organisaties geconstateerd dat de klachtbehandeling niet volledig volgens de wet verliep. In komend verslagjaar wordt aan alle klachtencoördinatoren een training aangeboden.

Porthos
De gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen hebben per 1 januari 2020 de taken van Porthos overgenomen. Teruggenomen in eigen beheer is wellicht een betere formulering. Inwoners van Walcheren kunnen ondersteuning in het kader van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aanvragen bij de gemeente waar zij wonen. Voor 1 januari 2020 werden klachten over Porthos afgedaan door de gemeente Veere. Dit is ook terug te zien in de cijfers over de jaren voor 2020. Bij de gemeenten Middelburg en Vlissingen namen de klachten navenant toe. Over de afdeling TIM (Toegang in Middelburg) kwamen in het verslagjaar zes klachten binnen. Deze klachten gingen onder andere over het niet of slecht bereikbaar zijn van de afdeling en het uitblijven van een beslissing op een aanvraag. Over de gemeente Vlissingen kwamen zeven klachten binnen die te maken hadden met Jeugdwet of de WMO. Deze klachten betroffen onder andere bejegening, het uitblijven van een beslissing op een aanvraag en over gemaakte fouten bij een indicatie.

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 aantallen per organisatie kunnen ook in hoge mate worden vertekend doordat één of twee burgers zeer veel klachten indienen over hetzelfde onderwerp.

Handhaving
Wat verder opviel: regelmatig ontvangt de Ombudsman klachten van burgers die gaan over handhaving. Bijvoorbeeld omdat een gemeente niet zou willen handhaven bij overlast, burenruzies, overhangende takken en dergelijke. De Ombudsman zet deze klachten dan na verkregen instemming van de burger door naar de betreffende gemeente met het verzoek om deze als handhavingsverzoek te behandelen. Uiteraard kan de burger ook zelf een handhavingsverzoek bij het bevoegd gezag indienen. Het besluit dat de gemeente op een verzoek tot handhaving neemt, is vatbaar voor bezwaar en beroep. Dat betekent dat de Zeeuwse Ombudsman dan niet aan zet is. Die oordeelt alleen over de procedure aan de hand van de zogenaamde behoorlijkheidsnormen. Dat wat de burger wil bereiken, namelijk dat er wordt gehandhaafd, kan niet via het klachtrecht worden bereikt. Het indienen van een klacht is dan ook niet zinvol.

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

mr. drs. Gertjan W. van der Brugge, Zeeuwse Ombudsman

2. Algemene bevindingen van de Zeeuwse Ombudsman

In dit algemeen deel bespreekt de Zeeuwse Ombudsman enkele ontwikkelingen die in 2020 opvielen of de aandacht vroegen.

2.1 HET HOREN VAN PARTIJEN

Overheden dienen klachten aan hun adres in eerste instantie zelf te behandelen. Dat is het uitgangspunt van het klachtrecht. Zo ontstaat de mogelijkheid om te werken aan herstel van vertrouwen van de klagende burger. Een belangrijk uitgangspunt in het klachtrecht is dat in een klachtonderzoek door een overheid beide partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord, of dat tenminste de verslagen van hoorzittingen tussen partijen worden uitgewisseld en betrokkenen de gelegenheid krijgen daarop te reageren.

Het horen is niet alleen een formeel onderdeel in de klachtafhandeling. Het kan bijdragen aan begrip over en weer en soms kunnen simpele misverstanden eenvoudig worden opgelost.

Telefonisch horen kan, maar dient met de nodige zorgvuldigheid te gebeuren. Het is van belang dat in dat geval van te voren wordt aangekondigd dat er telefonisch contact wordt opgenomen om te horen. Ook van het telefonisch horen moet een verslag worden gemaakt.

De Ombudsman vraagt aandacht voor het horen van medewerkers die niet meer bij de organisatie werkzaam zijn wanneer een klacht (mede) betrekking heeft op die persoon. Dit is belangrijk om de feiten zo volledig mogelijk te krijgen en komt daarmee een professionele klachtbehandeling ten goede.

Afzien van horen kan alleen op grond van artikel 9:10 lid 2 Awb. De Zeeuwse Ombudsman toetst klachten over klachtbehandeling aan dit uitgangspunt. Vermeldt in de klachtafhandelingsbrief dan ook dat een klager afziet van het horen en op grond waarvan.

2.2 LAAGDREMPELIG EEN KLACHT KUNNEN INDIENEN

Uitgangspunt van het klachtrecht voor overheden is dat er voor burgers zo min mogelijk belemmeringen worden opgeworpen voor het indienen van een klacht. Zo ontvangt de Ombudsman zelf regelmatig mondelinge (telefonische) klachten die met inachtneming van de wettelijke bepalingen en met enige hulp op papier worden gezet zodat ze voldoen aan de wettelijke eisen en in behandeling kunnen worden genomen.

Het - bijvoorbeeld - alleen via de website kunnen indienen van een klacht waarbij voor de verificatie van de identiteit het gebruik van DigiD vereist is, past niet bij het beeld van de laagdrempelige overheid waar het klachtrecht naar streeft. Geef de burger ook de mogelijkheid om telefonisch of schriftelijk (via post of e-mail) een klacht in te dienen. De Ombudsman vroeg ook in het jaarverslag 2019 aandacht voor dit onderwerp, maar constateert dat nog niet alle aangesloten organisaties het indienen van een klacht laagdrempelig hebben georganiseerd.

Laagdrempelig houdt ook in dat op de website goed en snel te vinden is hoe een klacht moet worden ingediend en dat de informatie over het klachtrecht correct is. De Ombudsman heeft geconstateerd dat dit niet bij alle organisaties in orde is.

2.3 DE MEERWAARDE VAN EEN 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.

2.4 VERWIJZING NAAR DE OMBUDSMAN IN EEN KLACHTAFHANDELINGSBRIEF

Op grond van artikel 9:12 Awb lid 2 moet het bestuursorgaan in de brief waarin zij de klacht afdoet, vermelden bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen. De Ombudsman constateert dat deze termijn in klachtafhandelingsbrieven door veel overheden niet wordt genoemd. Ook de doorverwijzing wordt niet altijd genoemd, maar dit komt gelukkig minder vaak voor. Het is belangrijk om hierover richting de burger volledig en duidelijk te zijn. De Ombudsman adviseert om met een vast format voor klachtafhandelingsbrieven te werken, dan kan de verwijzing niet worden vergeten.

2.5 TOON INLEVINGSVERMOGEN

Ook hier vroeg de Ombudsman in zijn jaarverslag 2019 reeds aandacht voor. Het tonen van inlevingsvermogen blijft een belangrijk aandachtspunt.
In de vele contacten die de Zeeuwse Ombudsman met burgers heeft, blijkt keer op keer hoe belangrijk inlevingsvermogen van de overheid is. Voor burgers maakt een brief of contact met de overheid soms veel emoties los. En is reageren op zo'n brief al een hoge drempel die genomen moet worden. De Ombudsman verwacht dat een ambtenaar zich daarin kan verplaatsen.
In het verslagjaar werd de Ombudsman benaderd door een mevrouw met een klacht over een gedraging die zich langer dan een jaar geleden had voorgedaan. Mevrouw wilde heel graag iemand spreken van de organisatie, omdat het probleem dat zij met deze gemeente had haar nog steeds bezig hield en zij deze kwestie ook niet voor zichzelf kon afsluiten. De organisatie stuurde mevrouw in eerste instantie een brief waarin zij de klacht van mevrouw buiten behandeling stelde: u had eerder moeten klagen. Formeel gezien had de organisatie gelijk, maar menselijk contact en aansluiting bij de persoonlijke omstandigheden, behoeften en vragen van individuele burgers horen voorop te staan. De overheid kan en hoeft niet altijd aan alle wensen en eisen tegemoet te komen, maar moet wel laten blijken dat ze de burgers ziet en hoort. Op advies van de Ombudsman heeft de betrokken gemeente uiteindelijk wel persoonlijk contact met verzoeker opgenomen en een luisterend oor geboden. Hiermee kon verzoeker de situatie, ook al was deze niet opgelost zoals zij dat wilde, afsluiten.

2.6 REACTIE OP DE AANBEVELINGEN VAN DE OMBUDSMAN

Op grond van artikel 9:27 lid 3 van de Awb kan de Ombudsman naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan. Op grond van artikel 9:36 lid 4 Awb deelt het bestuursorgaan daarna binnen een redelijke termijn aan de Ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de Ombudsman mee.

De Ombudsman constateert dat niet ieder bestuursorgaan in het verslagjaar aan deze wettelijke verplichting heeft voldaan.
De Ombudsman benadrukt dat het voor verzoekers vaak bevredigend is als blijkt dat een bestuursorgaan een aanbeveling overneemt. Of laat zien er tenminste aandacht aan te hebben gegeven. Ook dit draagt bij aan het herstel van vertrouwen.

2.7 KLACHTRECHT NIET VOOR BEDOELD

- Het komt regelmatig voor dat een burger door het indienen van een klacht iets wil bereiken dat via die weg niet bereikbaar is, bijvoorbeeld een schadevergoeding. Het enige dat een gemeente, instantie of ombudsman dan kan doen, is zo'n klacht(onderdeel) niet – verder – in behandeling nemen en de burger zo goed mogelijk door te verwijzen, te adviseren zodat het doel wel kan worden bereikt.
- In het verslagjaar kregen wij het verzoek van een gemeente om ons oordeel te geven over een bepaalde gedraging van die gemeente zonder dat er een klacht van een burger over was ingediend. Zonder dat er een reeds door de overheid afgehandelde klacht ligt, is het onderzoeken van een gedraging van een bestuursorgaan door de Ombudsman niet mogelijk. Het klachtrecht is reactief van aard. Dat neemt niet weg dat het vertrouwen dat deze gemeente in de Zeeuwse Ombudsman stelde, zeer wordt gewaardeerd.

2.8 HOE MAAK JE EEN GOED EXCUUS

Overheden vinden het soms lastig om fouten te erkennen. Of zijn bang voor de juridische gevolgen van verontschuldigingen. Soms komt er dan een halfhartig excuus dat de verhoudingen met de burger alleen maar verder frustreert.

Als overheid maak je een goed excuus door te letten op de volgende vier punten;

- **Bevraag en toon inzicht**; aandacht voor wat de burger persoonlijk geraakt heeft, kan de relatie herstellen.
- **Kies de passende reactie:** onderdeel van dat herstel kan een passende compensatie zijn; dus niet alleen een excuus in woord maar ook in daad.
- **Kies het juiste moment**: een burger voelt zich niet aan het lijntje gehouden als de overheid van zich laat horen op het moment dat de burger daar behoefte aan heeft.
- **Benut het leereffect**: een burger is het vaak om meer te doen dan het excuus alleen en wil ook bereiken dat het anderen niet overkomt.

Voor meer informatie zie:
https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/excuuskaart.pdf

2.9 *NIET-ONTVANKELIJK* BESTAAT NIET IN HET KLACHTRECHT

Hoofdstuk 9 van de Awb behandelt het klachtrecht door een bestuursorgaan en door een ombudsman. Nergens in dit hoofdstuk wordt de term *niet-ontvankelijk* gebruikt. De Ombudsman adviseert deze term dan ook niet te gebruiken in de klachtafhandeling. Wanneer een klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in de Awb, kan het bestuursorgaan geen toepassing geven aan de artikelen 9:5 tot en met 9:12 Awb en daarmee de klacht niet in behandeling nemen. Juist omdat het in het klachtrecht gaat om de toepassing van de behoorlijkheidsnormen (burgerperspectief centraal), is het beter om het klachtrecht niet te juridiseren met een term als *niet-ontvankelijk*.

2.10 KLACHT BUITEN BEHANDELING STELLEN

Op grond van artikel 9:8 Awb is een bestuursorgaan niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen wanneer de gedraging waartegen de klacht zich richt langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Dit artikel biedt ruimte voor een afweging. Want “niet verplicht” is niet hetzelfde als “niet toegestaan”. De Ombudsman meent dat een professionele klachtbehandeling ook kan inhouden dat wanneer een klager kan aantonen dat hij nog steeds nadeel ondervindt van de gedraging, het behoorlijk is dat het bestuursorgaan de klacht toch in behandeling neemt.

2.11 KWIJTSCHELDING - BIJZONDERE TOELAGEN MINIMAREGELINGEN

In artikel 26 van de Leidraad Kwijtschelding van Sabewa 2020 is onder andere bepaald dat uitkeringen op grond van de minimaregelingen gedurende één maand buiten beschouwing worden gelaten bij de beoordeling van een aanvraag kwijtschelding.
De Ombudsman vindt het behoorlijk dat bij de beoordeling van een aanvraag voor kwijtschelding van lokale belastingen, deze bijzondere toelagen voor mensen met een laag inkomen (zoals de toelage chronisch zieken en gehandicapten, bijdrage uit het fonds cultuur, sport en onderwijs en de individuele inkomenstoeslag) voor het gehele bedrag buiten beschouwing blijven. Dat is niet alleen behoorlijk, dat is ook volstrekt logisch. Deze toelagen worden met een speciaal doel verstrekt, bijvoorbeeld om bij te dragen in de kosten van een chronische ziekte, en niet om de gemeentelijke belastingen of belastingen van het Waterschap te betalen.
In het vorig verslagjaar heeft de Ombudsman hierover een aanbeveling gegeven aan Sabewa. In de praktijk wordt inmiddels door Sabewa het volledige bedrag van deze minimaregelingen al buiten beschouwing gelaten bij de beoordeling van de kwijtschelding. De Ombudsman ontving hier dan ook beduidend minder klachten over. De leidraad Kwijtschelding wordt in komend verslagjaar overeenkomstig deze praktijk aangepast.

Sabewa heeft in dit verslagjaar ook de aanbeveling van de Ombudsman uitgevoerd door al op het aanvraagformulier kwijtschelding te vragen of iemand één of meerdere bijzondere toelagen minimaregeling ontvangt en zo ja om bewijsstukken daarvan te overleggen.

Tevens heeft Sabewa de aanbeveling van de Ombudsman om het voor de burger duidelijk te maken dat de peildatum voor het bepalen van het inkomen en vermogen de datum van aanvraag is, overgenomen. Dit wordt vermeld op de website.

2.12 KWIJTSCHELDING - VERBETERPUNTEN IN DE COMMUNICATIE

Helder en duidelijk communiceren naar de burger is één van de behoorlijkheidsnormen. Daarom vindt de Ombudsman het belangrijk dat het voor de burger duidelijk moet zijn dat wanneer hij het niet eens is met de uitspraak op zijn beroepsschrift, hij zich kan wenden tot de Ombudsman – dit in afwachting van het van kracht worden van de al wel wettelijk vastgelegde beroepsmogelijkheid bij de rechter. De Ombudsman ziet graag dat dit wordt vermeld op website van Sabewa en dat hier ook in de uitspraak op het beroepsschrift aandacht aan wordt besteed.

2.13 KWIJTSCHELDING - VOORLOPIGE TERUGGAAF

In het verslagjaar werd Ombudsman benaderd door een mevrouw van wie het verzoek om kwijtschelding gedeeltelijk was toegekend. Haar beroep hiertegen was destijds afgewezen op grond

van een voorlopige teruggaaf van de Rijksbelastingdienst waardoor er teveel geld op haar rekening stond. Zij vertelde de Ombudsman dat de teruggaaf op basis van haar voorlopige belastingaanslag inmiddels nagenoeg geheel was teruggedraaid bij de definitieve aanslag. Zij stelde dat er dus ten onrechte geen volledige kwijtschelding aan haar was verleend. Zij ondervond nog steeds nadeel van deze beslissing van Sabewa; een langdurig aflossingstraject van haar belastingschuld bij Sabewa. De Ombudsman neemt contact op met Sabewa. Daarop komt Sabewa op grond van artikel 18 lid c van de Uitvoeringsregeling IW 1990 terug op de eerdere beslissing: mevrouw krijgt alsnog volledige kwijtschelding toegekend.

Sabewa laat de Ombudsman ook weten naar aanleiding van deze klacht in het vervolg de voorlopige aanslag buiten beschouwing te zullen laten bij de beoordeling van een verzoek om kwijtschelding. Er wordt alleen rekening gehouden met de definitieve belastingaanslag.

2.14 VERSCHILLEN TUSSEN GEMEENTEN

De beleidsvrijheid die gemeenten hebben bij de uitvoering van de gedecentraliseerde overheidstaken op het gebied van werk, inkomen en zorg, betekent dat gemeenten hier hun eigen (nadere) invulling aan kunnen geven.

Een klacht die dit verslagjaar opviel, is die van een verontwaardigde inwoner van één van de 13 Zeeuwse gemeenten. Verzoeker kwam niet in aanmerking voor de bijzondere toelage (minimaregeling) uit het fonds cultuur, sport en onderwijs, terwijl als hij zou wonen in de buurgemeente, hij wel in aanmerking zou kunnen komen voor deze toelage. De oorzaak hiervan lag in de hoogte van zijn inkomen. Deze lag net boven de gestelde norm in zijn gemeente. Dit voelde voor hem als zeer onrechtvaardig. Omdat deze klacht over het beleid van een gemeente gaat, kon de Zeeuwse Ombudsman de klacht van verzoeker niet in behandeling nemen. De Ombudsman heeft verzoeker gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de gemeenteraad. Ook in één van onze columns hebben wij aandacht gevraagd voor deze situatie.

3. Samenwerking met de Nationale ombudsman

Ook in het afgelopen verslagjaar hebben de Zeeuwse en de Nationale Ombudsman met elkaar samengewerkt. Het convenant waarin deze samenwerking vast ligt, is per 1 februari 2020 met een jaar verlengd.
Beide Ombudsmannen treffen elkaar met enige regelmaat om terug te kijken op deze samenwerking in de afgelopen periode en de ontwikkelingen voor de toekomst te bespreken. Daarnaast doet de Zeeuwse Ombudsman regelmatig een beroep op bepaalde specifieke kennis die in de veel grotere organisatie van de Nationale ombudsman aanwezig is. Ook wordt gebruik gemaakt van de resultaten van algemene onderzoeken die de Nationale ombudsman uitvoert. Het deelnemen aan onderzoeken uit eigen beweging die de Nationale Ombudsman regelmatig uitvoert, zal in het volgend verslagjaar zijn beslag krijgen.

In het komend verslagjaar zal de samenwerking met de Nationale ombudsman worden geïntensiveerd.

4. Externe contacten

4.1 COLOM (COLLEGIAAL OVERLEG OMBUDSMANNEN)

De Ombudsman neemt deel aan het COLOM-overleg. Dit is een coördinerend en collegiaal overleg tussen 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.

4.2 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.

Vanwege de coronapandemie werd de Lustrumviering en de studiemiddag in het verslagjaar geschrapt.

4.3 SAMEN RECHT VINDEN (SRV)

De Ombudsman is als partner betrokken bij het SRV-project. Dit project richt zich op het organiseren van een proeftuin met als doel ervoor te zorgen dat het recht toegankelijker wordt voor de inwoners van Zeeland, zowel qua fysieke als qua emotionele afstand. Het voorstel is om actief mensen met een sociaal-juridische hulpvraag op te gaan zoeken met een Samen Recht Vinden – bus die op marktpleinen overal in de provincie kan worden gevonden. De rol van de Ombudsman zal gelet op zijn wettelijke taak – tweedelijns klachtbehandelaar – beperkt zijn.

5. Cijfers

5.1 HOE MOET U DE CIJFERS INTERPRETEREN

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

Klachten die de Ombudsman ontving maar die nog niet zijn behandeld door de organisatie (kenbaarheidsvereiste), worden met instemming van de klager 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.

5.2 TOTAALOVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN 2019 EN 2020

De Ombudsman ontving 206 klachten in 2020. Hieronder is het totaaloverzicht opgenomen van het aantal ontvangen klachten in 2019 en 2020.

Organisatie	2020	2019
Borsele	9	2
Goes	11	14
Hulst	8	6
Kapelle	1	3
Middelburg	27	17
Noord-Beveland	2	4
Reimerswaal	5	7
Schouwen-Duiveland	15	13
Sluis	13	11
Terneuzen	10	14
Tholen	4	12
Veere	8	24
Vlissingen	19	8

Organisatie	2020	2019
Aan-Z	2	2
Dethon	2	0
GGD Zeeland	1	0
GR de Bevelanden	7	8
Leerplicht RMC Oosterschelderegio	0	0
Orionis Walcheren	9	23
RUD-Zeeland	2	5
Sabewa Zeeland	28	67
SWVO	0	7
Veiligheidsregio Zeeland	1	0
Zeeuwse Muziekschool	0	0
Niet-aangesloten organisaties	22	18

Nog in behandeling	2020	2019
Goes	0	1
Hulst	0	1
Middelburg	2	1
Orionis Walcheren	3	1
Schouwen-Duiveland	2	3
Terneuzen	0	1
Veere	1	2
Tholen	1	0
Sluis	1	0
Sabewa Zeeland	1	0
Vlissingen	2	0
GR De Bevelanden	1	0

6. Onderzoeken 2020

6.1. UITSPLITSING VAN DE ONDERZOEKEN DIE IN 2020 ZIJN AFGEROND

*klachten die meerdere uitkomsten hebben en/of meerdere onderwerpen hebben en/of waarin meerdere behoorlijkheidsnormen zijn geschonden, staan 'dubbel' vermeld.

IN ONDERZOEK GENOMEN EN MET EEN EINDRAPPORT OF KLACHTAFHANDELINGSBRIEF AFGERONDE KLACHTEN NAAR UITKOMST

- Gegrond 3
- Deels (on)gegrond 9
- Ongegrond 1
- (deels) Geen oordeel 4
- Alsnog opgelost door bemiddeling 2
- (deels) Geen onderzoek 3

BEHANDELDE KLACHTEN NAAR ONDERWERP

- Bejegening 8
- Belastingen 3
- Sociaal domein 2
- Klachtbehandeling 9
- Informatieverstrekking 5
- Communicatie 2
- Procedure 2

Wat opvalt is dat de meeste klachten gaan over bejegening en over de klachtbehandeling door het bestuursorgaan. Klachten over bejegening zijn divers. Het begrip bejegening valt ruim te interpreteren. Maar het aantal klachten over dit onderwerp zegt ook iets over hoe burgers vinden dat een bestuursorgaan zich tegenover hem of haar heeft gedragen; niet behoorlijk. Afgezien van de vraag of dit wel of niet terecht is, is dit een punt van aandacht.

Klachten over de klachtbehandeling door het bestuursorgaan worden óf door de verzoeker zelf benoemd óf door de Ombudsman zelf geconstateerd. Wanneer een klacht niet volgens de Awb wordt behandeld, is sprake van strijd met de wet (de Awb). Ook dit onderwerp verdient meer aandacht van het bestuursorgaan. In het komend verslagjaar zal aan alle klachtencoördinatoren een training worden aangeboden.

GESCHONDEN BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

- Transparant 1
- Goede informatieverstrekking 2
- Luisteren naar de burger
- Goede motivering 3
- Respecteren grondrechten 1
- Bevorderen actieve deelname door de burger 1

• Fatsoenlijke bejegening	
• Fair Play	
• Evenredigheid	1
• Maatwerk	
• Samenwerking	
• Voortvarendheid	1
• Integriteit	
• Betrouwbaarheid	1
• Redelijkheid	1
• Goede voorbereiding	3
• Goede organisatie	
• Professionaliteit	4

WELKE LESSEN ZIJN ER TE LEREN?
De Ombudsman heeft diverse onderzoeken gedaan in 2020. Hieruit is een aantal aandachtspunten met betrekking tot de behoorlijkheidsnormen te concluderen. Deze volgen hieronder.
Het nummer vermeldt tussen de haakjes achter het aandachtspunt verwijst naar de korte samenvatting van de klacht, onder 6.2., waarin dit aandachtspunt door de Ombudsman naar voren is gebracht.

Algemeen:

- Onder het klachtrecht vallen ook feitelijke handelingen (3).
- Wanneer een bestuursorgaan een weloverwogen, royaal en zorgvuldig excuus maakt en voldoende heeft aangetoond dat zij haar werkwijze heeft aangepast, volgt in de regel een verklaring van de Ombudsman dat hij de klacht niet in behandeling neemt. De klagende burger kan dan immers niets meer bereiken met de gang naar de Ombudsman (4 en 20).
- Een beroep op het gelijkheidsbeginsel gaat alleen op wanneer er sprake is van volledig gelijke gevallen (13).
- Zorg dat de behandeling van klachten over de raadsgriffie in de klachtenverordening is opgenomen (14).

Professionaliteit houdt in:
Ten aanzien van de klachtenprocedure:

- Ga ruimhartig om met het inbrengen van nieuwe stukken in een laat stadium van de klachtbehandeling. Zeker wanneer deze stukken gering in omvang zijn, de klacht meer verduidelijken en de overheid voldoende tijd behoudt om zich op deze stukken te beraden (1).
- Houdt bij de afhandeling van een klacht het overzicht op de procedure en focus niet uitsluitend op de inhoudelijke afhandeling (4).
- Hoor ook ex-medewerkers (5).

Ten aanzien van overig:

- Onderteken brieven naar burgers op één en dezelfde wijze en onderteken deze altijd namens het bestuursorgaan (2).
- In het kader van een WMO adviesaanvraag aan het SAP (Samenwerkende Adviserende Professionals); wanneer een ambtenaar het advies van een externe professional aanvraagt,

behoort in de toelichting behorende bij die aanvraag objectief te worden weergegeven wat de aanleiding is voor de aanvraag en wat de situatie is van de betrokken burger. Een visie vanuit de professionaliteit van de behandelend ambtenaar kan daar onderdeel van zijn. Het geven van een visie die de professie van de SAP-arts raakt, is daarbij niet gepast (10).

Goede informatieverstrekking:

- Geef vooraf (bij publicatie ontwerpbestemmingsplan) aan op welke wijze reacties op zienswijzen worden teruggekoppeld (2).
- Zorg ervoor dat burgers goed kunnen weten wanneer in zijn of haar directe leefomgeving iets gaat veranderen waar de overheid bemoeienis mee heeft (bevorderen actieve deelname door de burger) (3 en 8).

Evenredigheid:

- Deel niet meer informatie met derden dan nodig voor het beoogde doel (1).

Goede motivering:

- Wanneer een bestuursorgaan besluit om een klacht niet in behandeling te nemen, omdat klager de mogelijkheid had om bezwaar te maken, controleer of dit daadwerkelijk zo was (8).
- De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Dit geldt temeer wanneer een burger een brief ontvangt waarin hem wordt meegedeeld dat er een vordering op zijn inkomsten is gelegd en dat daarbij de beslagvrije voet op nihil is gesteld. De beslagvrije voet is het absolute bestaansminimum voor een burger. Deze op nihil stellen heeft een grote impact. Een motivering waarom de beslagvrije voet op nihil is gesteld, behoort daarom niet te ontbreken (9).

Redelijkheid:

- Zoals hierboven gesteld is de beslagvrije voet voor een burger het absolute bestaansminimum. Het is de maatschappelijke plicht van overheidsinstanties dat zij al het mogelijke doen om de burger een inkomen ter hoogte van de beslagvrije voet te garanderen. Desnoods achteraf (9).

AANBEVELINGEN
In 2020 heeft de Ombudsman in totaal aan drie aangesloten organisaties aanbevelingen gedaan. Deze volgen hieronder.
Het nummer vermeldt tussen de haakjes vóór de aanbeveling correspondeert met de korte samenvatting van de klacht, onder 6.2., waarin deze aanbeveling door de Ombudsman is gedaan.

- (6) Aan de heffings- en invorderingsambtenaar om een verslag te maken van hetgeen is besproken tijdens het reguliere overleg* met de verantwoordelijk wethouder van een gemeente en daarbij ook vast te leggen welke afwegingen de ambtenaar heeft gemaakt bij het besluit om bepaalde informatie te delen.

  *dit overleg vindt plaats in het kader van de uitvoering van de belastingheffing en –invordering en de politieke verantwoordelijkheid van de wethouder daarin.

De Ombudsman heeft in het verslagjaar geen reactie van de heffings- en invorderingsambtenaar ontvangen op deze aanbeveling.

- (9) Aan de invorderingsambtenaar om de beslagvrije voet met terugwerkende kracht aan te passen van nihil naar 91% dan wel 81% van de bijstandsnorm en om de vaststelling van een afwijkende beslagvrije voet naar een belastingschuldige altijd voldoende te motiveren, in het bijzonder wanneer het gaat om het vaststellen van deze beslagvrije voet op nihil.

  De invorderingsambtenaar heeft de aanbevelingen van de ombudsman in deze klacht overgenomen. De beslagvrije voet is met terugwerkende kracht teruggebracht naar 91% en het bedrag van de loonvordering is terugbetaald. Verder wordt in het vervolg het vaststellen van een afwijkende beslagvrije voet voldoende gemotiveerd.

- (14) Aan een gemeente om:
  * Bij klachten te handelen overeenkomstig de bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht.
  * De aanbeveling van de klachtencoördinator met betrekking tot de handreiking voor brieven aan de raad ter aanvulling op het bepaalde in artikel 21 van het reglement van orde van de raad, zo spoedig mogelijk uit te voeren.
  * Een aparte verordening voor de behandeling van klachten over de raadsgriffie vast te stellen.
  * De in het geding zijnde mail alsnog door te zenden.
  De Ombudsman heeft in het verslagjaar geen reactie van de gemeente ontvangen op deze aanbevelingen.

ADVIEZEN

In 2020 heeft de Ombudsman in totaal aan 4 aangesloten organisaties adviezen gegeven. Hieronder volgt een specificatie daarvan.

Het nummer vermeldt tussen de haakjes vóór het advies correspondeert met de korte samenvatting van de klacht, onder 6.2., waarin dit advies door de Ombudsman is gegeven.

- (15) De Ombudsman adviseert aan een aangesloten organisatie om:

  *De verschillende verordeningen voor de bezwaarschriftencommissie ten behoeve van de overzichtelijkheid en het terugdringen van de regeldruk samen te voegen tot één verordening.
  *Bij de klachthandeling de wettelijke bepalingen in acht te nemen en te overwegen om voor de afdoening van klachten te werken met een sjabloon waarin alle bij een klachtafdoening van belang zijnde elementen zijn opgenomen.

  Er wordt een reactie van de aangesloten organisatie ontvangen dat het niet fair is om op deze wijze op de vingers te worden getikt. Maar op de adviezen wordt niet gereageerd.

- (16) De Ombudsman adviseert aan een aangesloten organisatie om:

  *Te zorgen voor een samenvatting van de in het geding zijnde juridische aspecten in een

normale, voor iedereen begrijpelijke taal.
*Bij de klachthandeling de wettelijke bepalingen in acht te nemen en te overwegen om voor de afdoening van klachten te werken met een sjabloon waarin alle bij een klachtafdoening van belang zijnde elementen zijn opgenomen.

Een reactie hierop wordt niet ontvangen.

- (17) De Ombudsman geeft de gemeente in overweging om bij mediation een mediator in te schakelen die werkt volgens een erkende kwaliteitsstandaard die voor partijen kenbaar en toetsbaar is. Op dit advies ontvangt hij geen reactie van de gemeente.

- (8) Aan een gemeente om het rapport van de Nationale Ombudsman 'Informeren = Publiceren' onder de aandacht van het college van B&W te brengen en om inwoners (nogmaals) te informeren over de wijze van publiceren en over de mogelijkheid om je postcode in te voeren en een mail te ontvangen wanneer in de directe leefomgeving een vergunning wordt verleend.

  De gemeente heeft daarop aangegeven dat het rapport onder de aandacht van het college is gebracht en dat op de website van de gemeente en in een wekelijkse advertentie in een gratis huis-aan-huisblad kenbaar is en wordt gemaakt dat inwoners zich kunnen aanmelden voor een attenderingsservice. De afdeling communicatie van die gemeente is gevraagd om na te gaan of er nog andere mogelijkheden zijn om inwoners te informeren over genomen besluiten. Een advies hierover zal aan het college van B&W worden aangeboden.

6.2. KORTE SAMENVATTING VAN DE EINDRAPPORTEN EN KLACHTAFHANDELINGSBRIEVEN OPGESTELD NAAR AANLEIDING VAN EEN ONDERZOEK NAAR KLACHTEN DIE IN 2020 ZIJN AFGEROND

IN 2018 ONTVANGEN VERZOEK DAT IN 2020 IS AFGEHANDELD

1. Klacht over informatieverstrekking aan derden en professionaliteit klachtbehandeling

Thema's: informatieverstrekking en klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnorm: evenredigheid en professionaliteit
Klacht: gegrond

Verzoeker vindt dat de burgemeester onbehoorlijk heeft gehandeld door een brief van het Openbaar Ministerie door te sturen aan de destijds ingestelde integriteitscommissie.
Daarnaast vindt hij dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld, omdat zij niet heeft gereageerd op alle punten die hij tijdens de hoorzitting bij de klachtencommissie naar voren heeft gebracht.

Voor zover deze brief ging over het antwoord van het Openbaar Ministerie op de vraag of de bevindingen van de integriteitscommissie een verdenking zouden kunnen opleveren, heeft de Ombudsman geoordeeld dat de burgemeester heeft gehandeld conform zijn actieve informatieplicht zoals deze in de Gemeentewet staat. *Echter, met het doorzenden van de brief stuurde de*

burgemeester ook informatie van het Openbaar Ministerie door over de aangiftes tegen derden door verzoeker. De Ombudsman is van oordeel dat de burgemeester daarmee onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van verzoeker nu hij meer informatie heeft gedeeld dan nodig was voor het beoogde doel (de integriteitscommissie informeren over het antwoord van het Openbaar Ministerie op de door deze commissie gestelde vraag of de bevindingen een verdenking zouden kunnen opleveren). *Hiermee heeft de burgemeester onbehoorlijk gehandeld door de behoorlijkheidsnorm 'evenredigheid' te schenden.*

Over het tweede onderdeel van de klacht: het klachtrecht is bedoeld als een laagdrempelige en voor burgers toegankelijke procedure waaraan niet de hoge eisen van het formele procesrecht worden gesteld. *In een dergelijke procedure past dan ook een zekere ruimhartigheid ten aanzien van het inbrengen van nieuwe stukken in een laat stadium van de klachtbehandeling. Verzoeker heeft met het inbrengen van zijn document zijn reden voor indiening van zijn klacht helder willen maken. Door in haar rapport van bevindingen geen enkele reactie te geven op dit document, schiet de gemeente tekort in een professionele klachtbehandeling. De gemeente heeft daarmee de behoorlijkheidsnorm 'professionaliteit' geschonden.*

IN 2019 ONTVANGEN VERZOEKEN DIE IN 2020 ZIJN AFGEHANDELD

2. Hoe informeer je een burger behoorlijk over de reactie op zijn zienswijze? Ondertekening brief niet op persoonlijke titel.

Thema's: informatieverstrekking en communicatie
Behoorlijkheidsnorm: goede informatieverstrekking, professionaliteit
Klacht: deels (on)gegrond

Verzoeker heeft voor het indienen van een zienswijze tegen het ontwerpbestemmingsplan gebruik gemaakt van een voorgedrukt formulier in de vorm van een flyer. Deze flyer was opgesteld door vier bewoners en/of belanghebbenden. Iedereen die gebruik maakte van dit formulier diende zelf zijn naam en adres in te vullen en deze ook zelf in de verzamelbus bij de AH of in de brievenbus van het gemeentehuis te deponeren. Verzoeker koos voor dit laatste.

Omdat de reactie van de gemeente op zijn zienswijze uitbleef, stuurde verzoeker een mailbericht aan het college van Burgemeester en Wethouders waarin hij om opheldering vraagt. Verzoeker ontvangt daarop een brief van de gemeente ondertekend door het afdelingshoofd. Verzoeker vindt het niet behoorlijk dat deze brief niet door of namens het college van Burgemeester en Wethouders, aan wie hij zijn mail had gericht, is ondertekend. (Eén van de initiatiefnemers van de flyer had overigens ook een informerende brief van de gemeente gehad, maar dan wél namens het college.)
In de brief wordt verzoeker uitgelegd waarom hij en alle andere personen die gebruik hebben gemaakt van de voorgedrukte flyer, geen individuele reactie hebben ontvangen. Verzoeker klaagt bij de Ombudsman over deze onbehoorlijke handelwijze van de gemeente.

In geval een gemeente meer dan 250 zienswijzen heeft ontvangen, kan zij op grond van artikel 3:44 lid 2d van de Algemene wet bestuursrecht besluiten niet iedere indiener apart op de hoogte te stellen van het vaststellingsbesluit van het bestemmingsplan. De gemeente heeft in geval van verzoeker hiervoor gekozen, omdat zij de administratieve last te groot vond. De gemeente had in totaal 446 zienswijzen ontvangen. *De Ombudsman heeft hierover het volgende verklaard; formeel gezien heeft de gemeente juist gehandeld. Echter de overheid dient er ook voor te zorgen dat ook de individuele burger de juiste*

informatie krijgt. Zij verstrekt deze informatie niet alleen als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf (behoorlijkheidsbeginsel 'goede informatieverstrekking').

Naar aanleiding van de klacht *heeft de gemeente een interne aanbeveling voorgesteld om inwoners en/of betrokkenen beter te informeren over de wijze waarop reacties op zienswijzen worden teruggekoppeld; door dit vooraf (bij publicatie van het ontwerpbestemmingsplan) reeds te melden*. De Ombudsman heeft de klacht daarom gedeeltelijk gegrond verklaard.

De Ombudsman heeft wel er nadrukkelijk op gewezen dat de initiatiefnemers van het voorgedrukte formulier ook een eigen verantwoordelijkheid hadden. Zij hadden er goed aan gedaan om de verzending via hen te laten lopen, zodat zij op de hoogte waren van namen en adressen van de indieners en hen zelf (ook) op de hoogte hadden kunnen stellen van de antwoordnotitie van het college.

Verzoeker vond verder dat de gemeente door haar handelswijze hem de mogelijkheid had ontnomen om in beroep te gaan tegen de bestemmingsplanwijziging. Verzoeker wilde dat de Ombudsman hem alsnog die gelegenheid gaf. Hierover heeft de Ombudsman uitgelegd dat hij hiertoe niet bevoegd is en dat verzoeker overigens wel de mogelijkheid heeft gehad om pro forma beroep aan te tekenen, nu hij enkele dagen voor het verstrijken van de termijn op de hoogte was van zijn beroepsmogelijkheid.

Over de ondertekening van de brief door alleen het afdelingshoofd *heeft de Ombudsman verklaard dat geen enkele brief van de gemeente op persoonlijke titel door een ambtenaar kan worden verzonden. Dit gebeurt altijd namens een bestuursorgaan en op basis van mandaat.*
De Ombudsman heeft de klacht op dit punt ongegrond verklaard, omdat de gemeente hem had laten weten dat in de afgelopen periode veel aandacht is geschonken aan mandaten en ondertekening. En dat in het vervolg ook duidelijker in een brief wordt vermeld dat deze een reactie is namens het college. De gemeente heeft voorts laten weten dat zij het belang van een correcte en directe communicatie onderschrijft en dat uitingen van de gemeente erop gericht zijn de verwachtingen zo helder mogelijk te houden.

Omwille van een goede invulling van de behoorlijkheidsnorm professionaliteit heeft de Ombudsman het belang benadrukt van een éénduidige werkwijze in de communicatie richting burgers.

3. Een klacht kan ook gaan over een feitelijke handeling. Niet-ontvankelijk bestaat niet in het klachtrecht. Stel omwonenden *persoonlijk* op de hoogte van een te houden informatieavond in verband met de locatie van een te plaatsen ondergrondse container.

Thema's: klachtbehandeling en communicatie
Behoorlijkheidsnorm: bevorderen van actieve deelname door de burger
Klacht: deels (on)gegrond

Verzoeker is ontevreden over de door de gemeente gekozen locatie voor de ondergrondse afvalcontainer nabij haar woning. Verzoeker ervaart ook overlast/hinder van het (ongewenst) gebruik van deze container en de naastgelegen glascontainer. Verzoeker heeft hierover een gesprek gevoerd met een medewerker van de gemeente. Dit gesprek is niet plezierig verlopen.

Een klacht moet, zo bepaalt de Awb, gaan over een gedraging. *Onder een gedraging vallen alle handelingen van een bestuursorgaan, zowel (privaatrechtelijke en publiekrechtelijke)*

rechtshandelingen als feitelijke handelingen. De gemeente had verzoeker niet-ontvankelijk verklaard in het klachtonderdeel locatie en het gebruik van de container(s), omdat het om een feitelijke handeling gaat. Dit oordeel is dus niet juist. *Het niet-ontvankelijk verklaren van een klager is overigens formeel gezien niet mogelijk in het klachtrecht; een bestuursorgaan kan alleen besluiten een klacht niet in behandeling te nemen.*

Voor het plaatsen van een ondergrondse afvalcontainer is geen omgevingsvergunning nodig (geen mogelijkheid bezwaar en beroep dus). De gemeente heeft informatieavonden gehouden om omwonenden te betrekken bij de voorgenomen plaatsing van de (ondergrondse) afvalcontainer. In de Bevelandse Bode (een gratis huis-aan-huisblad) is hierover een mededeling gedaan. Voor de Ombudsman lag de vraag voor of hiermee voldoende rekening is gehouden met de belangen van de (direct) omwonenden en dus ook met het belang van verzoeker.

De overheid dient bij de uitvoering van haar taken op een behoorlijke manier om te gaan met burgers en hun belangen. Dat betekent dat de overheid de burger serieus neemt, hem of haar met respect behandelt en oog heeft voor de menselijk maat. 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 te betrekken bij de besluitvorming. De overheid moet zich ook inspannen om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. *De Ombudsman is van mening dat in deze situatie onvoldoende invulling is gegeven aan het behoorlijkheidsbeginsel 'bevorderen van actieve deelname door de burger', kernwaarde: respectvol, doordat de gemeente niet heeft gekozen voor het persoonlijk op de hoogte brengen van de direct omwonenden van de informatieavond over de voorgenomen locatie van de containers maar uitsluitend een algemene mededeling in een huis-aan-huisblad heeft gedaan. Dat is in veel gevallen een te billijken handelswijze. Maar in dit geval valt niet goed in te zien waarom het (daarnaast of in plaats daarvan) rechtstreeks informeren van de direct aanwonenden ook niet mogelijk zou zijn geweest.* Het behoorlijkheidsbeginsel is daarmee geschonden en de klacht is ten aanzien van dit aspect gegrond verklaard.

Ten aanzien van de hinder, overlast die verzoeker ervaart, vindt de Ombudsman dat de gemeente voldoende heeft gedaan om dit te voorkomen en dat enige overlast ook niet te voorkomen valt. Er zijn door de gemeente geluiddempende voorzieningen aangebracht en stickers op de container aangebracht waarop de toegestane gebruikstijdstippen staan vermeld. Verzoeker heeft een aantal van deze stickers van de gemeente ontvangen om zo nodig zelf op de container te plakken. De Ombudsman meent dat indien de geluiddempende voorzieningen kapot gaan of wanneer verzoeker geen stickers meer heeft, de gemeente haar verantwoordelijkheid moet nemen door hierop actie te ondernemen.
Aan het einde van het verslagjaar wendt verzoeker zich wederom tot de Ombudsman, omdat de geluiddempende voorzieningen kapot zijn gegaan. Verzoeker heeft daar drie maal tevergeefs melding van gemaakt bij de gemeente. Nadat de klacht door de Ombudsman is doorgezonden, wordt het probleem snel opgelost.

De Ombudsman kon geen oordeel geven over het verloop van het gesprek tussen verzoeker en de ambtenaar. De gemeente en verzoeker spraken elkaar tegen op dit punt en de medewerker was helaas overleden, zodat een hoorzitting niet meer mogelijk was.

4. Is de burger misleid, geïntimideerd en arrogant behandeld?

Thema's: bejegening en klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnorm: professionaliteit
Klacht: deels (on)gegrond

Op een zaterdagavond om 21.30 uur komen drie geüniformeerde handhavers een onaangekondigd controlebezoek brengen aan verzoeker in een kwestie rond overhangende takken. Verzoeker voelt zich geïntimideerd door het late tijdstip. Hij vindt ook dat de handhavers met de verkeerde boodschap op pad zijn gestuurd, dat zij niet luisteren en dreigen met sancties wanneer hij probeert hen dit duidelijk te maken. Verzoeker dient daarop een klacht in, hij vindt dat er sprake is van intimidatie, arrogantie en misleiding. Ook klaagt hij over de wijze waarop de gemeente zijn klacht over het optreden van de handhavers heeft behandeld.

Omdat de gemeente in de interne klachtenprocedure de klacht gegrond had verklaard op het punt van het tijdstip en hiervoor ook haar excuus had aangeboden, heeft de Ombudsman de klacht op dit punt ongegrond verklaard. *Wanneer een bestuursorgaan weloverwogen excuus maakt en voldoende heeft aangetoond dat zij haar werkwijze heeft aangepast, volgt in de regel een ongegrondverklaring van de klacht.*
De Ombudsman heeft verder geoordeeld dat er geen sprake was van misleiding. *Wil er sprake zijn van misleiding dat moet er volgens de Ombudsman sprake zijn van opzet.* De gemeente had aangetoond dat de handhavers niet met opzet met de verkeerde informatie op pad waren gestuurd, maar dat het niet op orde zijn van de administratieve organisatie daarvan de oorzaak was. De Ombudsman heeft geoordeeld dat dit laatste de gemeente te verwijten valt en heeft de klacht voor zover het op deze gebrekkige administratieve organisatie ziet, gegrond verklaard.
Misleiding is subjectief; iemand ervaart een gedraging als misleidend. Het aanleveren van ondersteunend bewijs is dan van belang. Dit ontbrak.
Op het punt van arrogantie heeft de gemeente excuus aangeboden en haar interne werkprocessen aangepast, ook dit leverde een ongegrondverklaring van dit klachtonderdeel op.

Over de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgedaan, heeft de Ombudsman opgemerkt dat het de taak van de *klachtencoördinator is om toe te zien op een afhandeling conform de Awb en de klachtenverordening. Bij de afhandeling van deze klacht was de focus te veel op de inhoudelijke afhandeling gaan liggen, juist dan is het belangrijk dat de klachtencoördinator het overzicht houdt op de procedurele kant.* De klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard wegens schending van de behoorlijkheidsnorm 'professionaliteit'.

5. Wat als de termijn voor klachtbehandeling wordt overschreden? En wat is dan de rol van de klachtencommissie bij de klachtafhandeling.

Thema: klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnorm: professionaliteit, goede voorbereiding, betrouwbaarheid, voortvarendheid en transparant
Klacht: deels (on)gegrond

Verzoeker dient, omdat de termijn van de afhandeling van zijn eerste klacht (hierboven omschreven) ruimschoots was overschreden, een tweede klacht in. Deze klacht richt zich tegen de klachtencoördinator, het bestuursorgaan en de klachtencommissie. Verzoeker trekt ook de

onafhankelijkheid van deze commissie in twijfel. De gemeente besluit de klacht voor zover het deze commissie betreft, niet in behandeling te nemen, en deze (direct) voor te leggen aan de Ombudsman. Verzoeker is van mening dat de commissie de klacht in zijn geheel niet had moeten behandelen.

Over die onafhankelijkheid heeft de Ombudsman overwogen dat op grond van de wet (artikel 9:14 lid 2 Awb; 'slechts algemene instructies") en gelet op de samenstelling van commissie (leden zijn geen medewerkers van de gemeente), deze niet ter discussie staat. Bewijs van het tegendeel heeft verzoeker ook niet gegeven. De klacht is op dit punt ongegrond verklaard.

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke klachtafhandeling (artikel 9:2 Awb) binnen de geldende termijn (artikel 9:11 Awb). *Alleen het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor een termijnoverschrijding. De klacht over de klachtencommissie richt zich daarom volgens de Ombudsman tegen het bestuursorgaan.*
De Ombudsman heeft geoordeeld dat de behoorlijkheidsnormen professionaliteit, transparant, betrouwbaarheid en voortvarendheid zijn geschonden, *omdat de termijn van 10 weken behandelingstermijn is overschreden, verzoeker niet van een uitstel schriftelijk op de hoogte is gesteld en er met hem ook geen langere behandeltermijn is overeengekomen. Ook is hier sprake van strijd met de wet.* De klacht is gegrond verklaard.
De Ombudsman heeft geoordeeld dat het behoorlijkheidsbeginsel professionaliteit ook is geschonden door *de klachtencommissie, omdat zij een eigen verantwoordelijkheid heeft door de klachtencoördinator c.q. het bestuursorgaan op tijd op de hoogte te brengen in geval een termijn dreigt te worden overschreden opdat het bestuursorgaan van haar wettelijke mogelijkheden gebruik kan maken (art. 9:11 Awb). Overigens kent de klachtencommissie geen eigen termijn voor haar taak binnen de klachtafhandeling.*

Vóórdat de klachtbehandeling was afgerond, zijn twee medewerkers waarop de klacht betrekking uit dienst getreden bij de gemeente. De klachtencommissie heeft deze medewerkers niet gehoord.
Op grond van art. 9:9 Awb dient het uitgangpunt te zijn dat aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, en dit geldt ook voor een ex-medewerker, een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken, wordt toegezonden. Op grond van art. 9:10 Awb stelt het bestuursorgaan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (ook een ex-medewerker) in de gelegenheid te worden gehoord. Het bestuursorgaan heeft ook op dit punt in strijd met de wet gehandeld.
De Ombudsman oordeelde dat de klacht op dit onderdeel gegrond was wegens strijd met de behoorlijkheidsnormen goede voorbereiding, betrouwbaarheid en professionaliteit.

IN 2020 ONTVANGEN EN AFGEHANDELDE VERZOEKEN

6. Geheimhoudingsplicht versus inlichtingenplicht

Thema: belastingen, informatieverstrekking
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: geen oordeel / aanbeveling

Verzoekers vinden dat de heffings- en invorderingsambtenaar van een gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld door informatie over hen te delen met de verantwoordelijk wethouder van die gemeente. Dit is in strijd met de geheimhoudingsplicht zoals deze staat in de Algemene wet inzake

rijksbelastingen. De ambtenaar zou naam en toenaam van één van de verzoekers aan de wethouder hebben genoemd.

De Ombudsman heeft geconstateerd dat de ambtenaar alleen die informatie mag delen die de verantwoordelijk wethouder in staat stelt om aan zijn verplichtingen te voldoen voor zover die uit zijn politieke verantwoordelijkheid voortvloeien. Daarnaast dient het delen van die informatie noodzakelijk te zijn voor de uitvoering van de belastingheffing en –invordering. Dit alles onder verwijzing naar de geheimhoudingsplicht. Hiermee blijft de ambtenaar binnen de behoorlijkheidsnormen waaraan de Ombudsman klachten toetst.

De Ombudsman vindt dat de ambtenaar zorgvuldig moet zijn in zijn (zelfstandige) afweging om informatie te delen op grond van de gezagsrelatie tot de verantwoordelijk wethouder.

Dát er informatie is gedeeld stond in deze klacht niet ter discussie. Voor zover deze informatie alleen het noemen van de openstaande post van verzoekers betrof (en niet het noemen van naam en toenaam) heeft de Ombudsman geoordeeld dat de ambtenaar niet onbehoorlijk heeft gehandeld; hij heeft deze informatie binnen het kader waarbinnen hij dit mocht doen, verstrekt.

Wel heeft de ambtenaar in het algemeen verklaard dat het voor kan komen dat een naam wordt genoemd. De Ombudsman heeft hierover gezegd dat in dat geval het belang van de burger bij de afweging om deze informatie wel of niet te delen, zwaar weegt. *Behoorlijk handelen van de overheid houdt dan in dat naar redelijke maatstaven het noemen van een naam onvermijdelijk is.*
Of ook in dit geval het naar redelijke maatstaven onvermijdelijk was de naam van één van de verzoekers te noemen, kon door de Ombudsman niet worden vastgesteld, omdat partijen elkaar tegenspraken of de naam nu wel of niet was genoemd en het ook niet vastlag wat er door wie was gezegd en in welke context. De Ombudsman heeft op dit punt daarom geen oordeel kunnen geven.

De Ombudsman heeft de ambtenaar aanbevolen om in het vervolg een verslag te maken van hetgeen is besproken tijdens het reguliere overleg met de verantwoordelijk wethouder en daarbij ook vast te leggen welke afwegingen de ambtenaar heeft gemaakt bij het besluit om bepaalde informatie te delen.

De Ombudsman heeft verder opgemerkt dat de ambtenaar in beginsel niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor mogelijke schendingen van de geheimhoudingsplicht door degenen met wie hij binnen het vigerend normenkader informatie heeft gedeeld, maar daarbij de kanttekening gemaakt dat dit niet onder alle omstandigheden geldt. Ook hierover heeft de Ombudsman in dit geval geen oordeel kunnen geven wegens het ontbreken van de feitelijke context van het gesprek.

7. Klachten waarbij partijen elkaar gemotiveerd tegenspreken en waarbij geen ondersteunend bewijs is, leiden tot een onthouding van oordeel.

Thema: bejegening
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: geen oordeel

Verzoekers brengen een bezoek aan het gemeentehuis. Zij hebben geen afspraak, maar willen een bepaalde ambtenaar spreken. De medewerkster die hen te woord staat, vertelt hen dat deze ambtenaar in een bespreking zit en dat wachten geen zin heeft. Verzoekers vinden dat deze medewerkster hen brutaal te woord staat, zij voelen zich niet serieus genomen en niet welkom bij de

gemeente. De gemeente stelt dat haar medewerkster op een gewone en fatsoenlijke manier de twee inwoners te woord heeft gestaan.
De Ombudsman concludeert dat partijen elkaar gemotiveerd tegenspreken en dat verzoeker geen ondersteunend bewijs heeft gegeven voor de door hen ervaren onheuse gedraging van de gemeente. Het is daardoor voor de Ombudsman niet mogelijk een oordeel te geven.

8. Klacht buiten behandeling stellen terwijl bezwaar niet mogelijk was. Behoorlijk verstrekken van informatie.

Thema: klachtbehandeling en informatieverstrekking
Behoorlijkheidsnorm: goede motivering en goede informatieverstrekking (advies)
Klacht: geen onderzoek ingesteld (bezwaar en beroep)

Verzoeker klaagt over de toewijzing van een gehandicaptenparkeerplaats aan zijn buurman. Voor het toewijzen van een gehandicaptenparkeerplaats is het nodig dat de gemeente een verkeersbesluit neemt. Dit besluit wordt gepubliceerd en hiertegen kan bezwaar en beroep worden aangetekend. De Ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen indien verzoeker bezwaar had kunnen maken of beroep had kunnen instellen. Dit is zo in de wet bepaald. Dit artikel past de Ombudsman strikt toe, omdat het klachtrecht niet is bedoeld als extra rechtsgang.

Ook de gemeente had de klacht van verzoeker buiten behandeling gesteld, omdat er bezwaar kon worden gemaakt en beroep kon worden ingesteld. Echter, door een fout van de gemeente was er nog geen verkeersbesluit genomen en had verzoeker dus niet de mogelijkheid gehad om bezwaar te maken. *De Ombudsman heeft de gemeente in het kader van goede motivering geadviseerd de gronden waarop de gemeente besluit een klacht niet in behandeling te nemen, eerst feitelijk te onderzoeken.*

Bij de afhandeling van deze klacht heeft de Ombudsman ook aandacht gevraagd voor *het behoorlijk verstrekken van informatie. Verzoeker stelde niet op de hoogte te zijn van de wijze waarop de gemeenten haar besluiten publiceerde. De Ombudsman heeft de gemeente aanbevolen om inwoners nogmaals te informeren over de wijze van publiceren en over de mogelijkheid om de postcode in te voeren en een mail te ontvangen wanneer in de directe leefomgeving een vergunning wordt verleend.*

De gemeente heeft aangegeven te onderzoeken of er nog andere mogelijkheden zijn (dan via de website en publicatie in een huis-aan-huisblad) om haar inwoners te informeren over de wijze waarop de gemeente haar besluiten publiceert.

9. Loonbeslag onterecht op nihil gesteld
Vaststelling afwijkende beslagvrijvoet altijd voldoende motiveren, in het bijzonder wanneer het gaat om vaststelling op nihil

Thema: belastingen
Behoorlijkheidsnorm: redelijkheid, goede voorbereiding en goede motivering
Klacht: gegrond

Verzoeker klaagt erover dat de invorderingsambtenaar bij het beslag leggen op zijn loon ten onrechte de beslagvrije voet op nihil heeft gesteld. Wettelijk is bepaald dat de beslagvrije voet op

nihil mag worden gesteld wanneer iemand niet in Nederland woont of vast verblijft. Verzoeker had verklaard dat in zijn geval daar geen sprake van was; hij woonde afwisselend bij vrienden of familie, maar is wel altijd in Nederland gebleven. Voor het vaststellen of iemand in Nederland woont of vast verblijft is het BRP (Basis Registratie Personen) van belang. Verzoeker was op enig moment ambtshalve ingeschreven in het RNI (Registratie Niet-Ingezetene) met vermelding bij adres en nieuw land: onbekend. *De Ombudsman heeft geoordeeld dat op basis van deze inschrijving het onvoldoende feitelijk vaststaat dat iemand naar het buitenland is vertrokken. De invorderingsambtenaar had hiervoor meerdere aanwijzingen moeten hebben*. De Ombudsman oordeelde dat de invorderingsambtenaar in strijd met de behoorlijkheidsnorm redelijkheid en goede voorbereiding heeft gehandeld.

De beslagvrije voet is het absolute bestaansminimum. In lijn met de bestendige gedragslijn van de Nationale ombudsman beschouwt de Ombudsman het als *maatschappelijke plicht van overheidsinstanties dat zij al het mogelijke doen om de burger een inkomen ter hoogte van de beslagvrije voet te garanderen.* Desnoods achteraf: als blijkt dat de instanties de beslagvrije voet te laag hebben vastgesteld, behoren zij deze fout met terugwerkende kracht te herstellen en het te veel geïnde bedrag aan de burger terug te betalen.

In dit geval had verzoeker kort na de invordering mailcontact opgenomen met de invorderingsambtenaar, hem zijn persoonlijke situatie uitgelegd en hem verteld dat hij niet in het buitenland verbleef. De Ombudsman heeft geoordeeld dat de invorderingsambtenaar in strijd met de behoorlijkheidsnorm niet redelijk heeft gehandeld door na het mailcontact met verzoeker geen nader onderzoek te doen of verzoeker al dan niet in het buitenland verbleef of had verbleven.

Voor de Ombudsman was het ook van belang dat verzoeker ten tijde van de invordering niet met opzet zijn adresgegevens niet kenbaar had gemaakt. De invorderingsambtenaar had de beslagvrije voet daarom met terugwerkende kracht alsnog moeten aanpassen.

In de brief waarin verzoeker in kennis werd gesteld van de vordering op inkomsten was niet gemotiveerd waarom de beslagvrije voet op nihil is gesteld. De Ombudsman heeft geoordeeld dat dit in strijd was met de behoorlijkheidsnorm goede motivering.

Richting verzoeker heeft de Ombudsman wel opgemerkt dat verzoeker ook een bepaalde eigen verantwoordelijkheid had voor de situatie waarin hij was terecht gekomen.

De invorderingsambtenaar heeft de aanbevelingen van de ombudsman in deze klacht overgenomen. De beslagvrije voet is met terugwerkende kracht teruggebracht naar 91% en het bedrag van de loonvordering is terugbetaald. Verder wordt in het vervolg het vaststellen van een afwijkende beslagvrije voet voldoende gemotiveerd.

10. Beloftes en toezeggen
en hoe ver ga je als ambtenaar in je adviesaanvraag richting het SAP?

Thema: bejegening en Sociaal Domein
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: gedeeltelijk (on)gegrond en gedeeltelijk geen oordeel

Verzoeker vindt dat zijn inmiddels ex-klantmanager WMO bepaalde beloftes en toezeggingen heeft gedaan, maar deze niet is nagekomen. Omdat verzoeker hiervoor geen bewijs aanlevert en partijen elkaar tegenspreken, was het voor de Ombudsman niet vast te stellen of deze beloftes en toezeggingen waren gedaan dan wel wat de inhoud daarvan precies is geweest (geen oordeel).

De ex-klantmanager heeft zijn excuus aangeboden voor het mogelijk niet correct en/of niet tijdig terug reageren naar verzoeker. De Ombudsman oordeelt dat hij daarmee erkent dat hij in deze niet behoorlijk heeft gehandeld. Dit is belangrijk voor het herstel van vertrouwen tussen overheid en burger.

De ex-klantmanager heeft in de toelichting van een adviesaanvraag aan de stichting SAP (Samenwerkende Adviserende Professionals) zijn standpunt over de aanvraag gegeven. Nadat deze aanvraag is ingediend bij het SAP verzoekt de gemeente deze (oorspronkelijke) tekst in de toelichting buiten beschouwing te laten.

De Ombudsman heeft in dit klachtdossier geoordeeld dat in de toelichting behorende bij een adviesaanvraag objectief behoort te worden weergegeven wat de aanleiding is voor de aanvraag en wat de situatie van aanvrager is. Een visie vanuit de professionaliteit van de behandelend ambtenaar kan daarvan eventueel onderdeel zijn. *Het geven van een visie die de professie van de SAP-arts raakt, is daarbij niet gepast.* Nu is gebleken dat de gemeente vóór het uitbrengen van het advies aan SAP heeft verzocht om bij de behandeling van de indicatiestelling de toelichting volledig buiten beschouwing te laten, heeft de Ombudsman geoordeeld dat dit klachtonderdeel ongegrond is. Omdat de gemeente tijdig actie heeft ondernomen, zijn er ook geen behoorlijkheidsnormen geschonden.

Verzoeker klaagt erover dat hij geen vertrouwen meer heeft in de werkwijze van de ex-klantmanager. De Ombudsman vindt dit geen klachtwaardige gedraging, maar een subjectieve beleving van de ontstane situatie. De andere gedragingen waarover verzoeker klaagt, hebben wel geleid tot een verstoorde relatie, aldus de Ombudsman. De gemeente had hierop al actie ondernomen door een andere klantmanager toe te wijzen. De gemeente erkende dat dit eerder had moeten gebeuren, omdat dit wellicht verslechtering van de situatie had kunnen voorkomen. Ook hierover heeft de Ombudsman geoordeeld; dit is een stap in het herstel van het vertrouwen.

Na indiening van zijn verzoek bij de Ombudsman voegt verzoeker een nieuwe gedraging aan zijn klacht toe. *Op grond van art. 9:20 lid 1 Awb neemt de Ombudsman niet rechtstreeks een klacht in behandeling, de organisatie waarover wordt geklaagd krijgt in beginsel eerst de gelegenheid de klacht op te lossen, te behandelen (kenbaarheidsvereiste).*

11. Wijze waardebepaling Wet Onroerende Zaken

Thema: belastingen
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: niet bevoegd; geen onderzoek

In 2017 heeft de Ombudsman zich niet bevoegd geacht de klacht van verzoeker te behandelen, omdat er voor hem sprake was van de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen. Nadat het Gerechtshof ’s-Hertogenbosch het hoger beroep van verzoeker tegen de WOZ-beschikking ongegrond verklaart, legt verzoeker zijn klacht opnieuw aan de Ombudsman voor. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen:

1. Bij het onderbouwen van de waarde zou bij het gebruik maken van informatie het auteursrecht c.q. intellectueel eigendomsrecht zijn geschonden.
2. Door het op een (te) laat tijdstip toesturen van een document door de Belastingsamenwerking zou het gerechtshof op het verkeerde been zijn gezet.
3. De instructies van de waarderingskamer zijn niet gevolgd.
4. De gedragingen en werkwijze zijn niet integer c.q. er wordt misbruik gemaakt van het mandaat.
5. Het corrigeren van het BAG register (Basis Registratie Adressen en Gebouwen) wordt nagelaten.
6. Er is sprake van valsheid in geschrifte.

Daarop reageert de Zeeuwse Ombudsman als volgt:

- Tegen al dan niet opzettelijke inbreuk maken op een intellectueel eigendomsrecht kan verzoeker zich verzetten. Dat is een privaatrechtelijke kwestie die aan de rechter kan worden voorgelegd.
- Door het te laat indienen van stukken kan de goede procesorde zijn geschonden. Het is aan de rechter om hierover tijdens het proces te oordelen.
- Zoals al eerder is aangegeven is het aan de Waarderingskamer om te controleren of de gemeenten de Wet WOZ goed uitvoeren. Als naar de mening van verzoeker de instructies van de Waarderingskamer niet worden gevolgd en dit consequenties heeft voor de waardebepaling van de woning, dan is het maken van bezwaar tegen de WOZ-beschikking de juiste weg. In dit kader wijst de Ombudsman op het rapport van de Nationale ombudsman van 07-02-2012 nr. 2012/016.
- Indien er in de ogen van verzoeker sprake is van handelen in strijd met de gedragscode integriteit, kan deze daarover een klacht indienen bij het verantwoordelijke bestuursorgaan.
- Indien wordt getwijfeld aan de juistheid van een vermelding in de BAG, dan kan dat met een toelichting doorgegeven worden via de website BAG Viewer.
- Indien er sprake is van valsheid in geschrifte, kan verzoeker aangifte doen bij de politie.

Op de klachtafdoeningsbrief ontvangt de Ombudsman een uitgebreide reactie van verzoeker. Daaruit wordt opgemaakt dat verzoeker het integer handelen van de betrokken ambtenaar in twijfel trekt. De Ombudsman wijst erop dat het aan het verantwoordelijke bestuursorgaan is om daarover een standpunt te bepalen en indien noodzakelijk, passende maatregelen te nemen. Vervolgens dient verzoeker een klacht in bij de gemeente Middelburg. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

12. Gedogen van een onveilige verkeerssituatie

Thema: klachtbehandeling en informatieverstrekking
Behoorlijkheidsnorm: goede informatieverstrekking
Klacht: gedeeltelijk (on)gegrond, gedeeltelijk niet bevoegd (geen onderzoek)

Als gevolg van de zeer hoge heg van zijn buurman is verzoeker van mening dat er bij het verlaten van zijn uitrit sprake is van een verkeersonveilige situatie. Volgens hem is de hoogte van heggen vastgelegd in het bestemmingsplan, hetgeen door de gemeente wordt ontkend. Daarnaast stelt verzoeker dat een ambtenaar in een gesprek zou hebben bevestigd dat de verkeersveiligheid in het

geding zou zijn. Omdat er nog geen klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden, geeft de Ombudsman verzoeker in overweging een klacht in te dienen bij de gemeente. Hij wijst er wel op dat de hoogte van heggen een zaak is van privaatrechtelijke aard indien daarover een conflict speelt tussen buren. Nadat klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden, dient verzoeker een drietal klachten in. Die hebben betrekking op de volgende gedragingen:

1. Het niet behandelen van de klacht.
Dit klachtonderdeel is naar het oordeel van de Ombudsman gegrond, omdat de gemeente aan een aantal formele vereisten niet heeft voldaan. De gemeente heeft daarna echter actie ondernomen om ervoor te zorgen dat in het vervolg wel aan die vereisten wordt voldaan. Dat ervaart de Ombudsman als positief. De klacht was inhoudelijk overigens wel afgehandeld.
2. Het opzettelijk niet dan wel verkeerd of onvolledig informeren van de commissie bezwaarschriften. Dit klachtonderdeel is met betrekking tot de verstrekte informatie over de kadastrale grens gegrond. De gemeente heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm die betrekking heeft op goede informatieverstrekking**.** Na de hoorzitting is alsnog de nodige actie ondernomen om verzoeker van de juiste informatie te voorzien, hetgeen door de Ombudsman als positief wordt beoordeeld. Met betrekking tot de hoogte van heggen is de commissie wel juist geïnformeerd. Dit is niet geregeld in het bestemmingsplan, maar is, zoals de Ombudsman al eerder aan verzoeker had gemeld, een kwestie van privaatrechtelijke aard.
3. Het opzettelijk niet voldoen aan een Wob (Wet openbaarheid van bestuur)-verzoek.
De gemeente heeft verzoeker al eerder bericht dat de door hem gevraagde documenten reeds openbaar zijn, zodat de Wob niet van toepassing is. Dit klachtonderdeel is ongegrond. Nadat duidelijk is geworden op welk perceel de bepaling over de hoogte van de heg in de door verzoeker toegezonden bladzijde uit de notariële akte betrekking heeft, adviseert de Ombudsman de gemeente om alsnog na te gaan waarom de in het geding zijnde bepaling destijds is opgenomen, of deze in meerdere gevallen is toegepast en zo ja, welke en om verzoeker daarover alsnog te informeren. Nadat die informatie is verstrekt, constateert de Ombudsman dat daarmee is tegemoet gekomen aan de behoorlijkheidsnorm die betrekking heeft op goede informatieverstrekking.
4. Het nalaten passende maatregelen te nemen tegen de bij deze kwestie betrokken ambtenaren.
De Ombudsman acht zich niet bevoegd een onderzoek te doen naar dit onderdeel van de klacht. Die bevoegdheid is uitsluitend aan de werkgever en uiteindelijk ter beoordeling aan de rechter. De Ombudsman adviseert verzoeker te overwegen buurtbemiddeling in te schakelen.

13. Geen verjaring gebruik strook grond van de gemeente

Thema: bejegening (gelijke gevallen gelijk behandelen)
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: ongegrond

De gemeente doet aan verzoeker en aan een aantal andere betrokken bewoners een naar de mening van de gemeente coulant aanbod voor de aankoop van de grond die zij volgens de gemeente illegaal in gebruik hebben genomen. Verzoeker accepteert dat aanbod niet en legt de kwestie voor aan de rechter, waarbij hij een beroep doet op eigendomsverwerving door verjaring. De rechter is van mening dat er echter geen sprake is van verjaring. Daarna doet de gemeente hem opnieuw, zij het een minder coulant, aanbod. Verzoeker is van mening dat de gemeente het eerder aan hem gedane aanbod dient te handhaven op basis van het uitgangspunt ‘gelijke monniken, gelijke kappen”. *De Ombudsman is van mening dat aanspraak op het gelijkheidsbeginsel alleen*

mogelijk is als er sprake is van volledig vergelijkbare gevallen. Maar omdat verzoeker er voor gekozen heeft langs juridische weg een beroep te doen op verjaring is dat volgens de Ombudsman niet het geval. Hij constateert dat er tot twee maal toe sprake is geweest van een oplossingsgerichte opstelling van de gemeente die niet onredelijk is geweest. De klacht is ongegrond. Verzoeker dient een herzieningsverzoek in waarin hij de voorgeschiedenis schetst en dieper ingaat op de achtergronden van zijn ongenoegen. De Ombudsman constateert geen nieuwe feiten of omstandigheden met betrekking tot de in het geding zijnde gedraging die aanleiding zouden kunnen geven tot een ander oordeel. Omdat verzoeker van mening blijft dat het gelijkheidsbeginsel ten onrechte niet door de gemeente is toegepast c.q. er in zijn ogen onrechtmatig is gehandeld, wijst de Ombudsman hem op de mogelijkheid een civiele procedure aan te spannen tegen de gemeente. Daarnaast legt verzoeker nieuwe gedragingen aan de Ombudsman voor waarover nog geen klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden. Verzoeker legt die alsnog aan de gemeente voor, maar die besluit deze klacht niet in behandeling te nemen, omdat deze gedragingen zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Verzoeker richt zich opnieuw tot de Ombudsman. Deze deelt verzoeker mee dat hij het standpunt van de gemeente onderschrijft en geen aanleiding ziet om alsnog een onderzoek in te stellen.

14. Persoonlijke fatsoensnorm geen reden voor censuur

Thema: bejegening en klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnorm: respecteren van grondrechten
Klacht: gegrond

Verzoeker stuurt een e-mail aan de griffier van de gemeenteraad met het verzoek om deze door te geleiden naar de VVD raadsleden. Het bericht is een uiting van ongenoegen over het landelijk VVD-standpunt aangaande Gen-X en PFAS en roept op tot actie en tot het voeren van een discussie op wetenschappelijke basis met VVD-aanhangers. Het bericht sluit af met de woorden “Voor Verderf en Dood”, een toespeling op de afkorting VVD. De griffier stuurt daarop een ontvangstbevestiging waarin hij verzoeker meedeelt geen gehoor te zullen geven aan diens verzoek tot het doorgeleiden van de e-mail aan de VVD raadsleden. De ondertekening met “Voor Verderf en Dood” acht de griffier smadelijk. Hij wil niet meewerken aan het verspreiden van dit bericht.
Daarop dient verzoeker een klacht in over het handelen van de griffier van de gemeenteraad van Reimerswaal:

- De griffier dient onafhankelijk te zijn en is dat jegens verzoeker niet is geweest.
- De griffier heeft het bericht van verzoeker ten onrechte niet op de lijst met ingekomen stukken geplaatst.
- De griffier stelt ten onrechte dat de door verzoeker gebruikte woorden “Voor Verderf en Dood” smadelijk zijn.

De Zeeuwse Ombudsman constateert dat:

- Het de persoonlijke afweging van de griffier is geweest om de email niet door te sturen. Dit blijkt uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente en ook uit de verklaring van de griffier tijdens het onderzoek van de Ombudsman. De griffier meent dat de algemene normen van fatsoen zijn overschreden door de email te ondertekenen met de woorden “Voor Verderf en Dood”. Niet is gebleken dat hij deze afweging heeft getoetst bij het presidium van de

gemeenteraad. Verder motiveert de griffier niet aan verzoeker waarom hij de ondertekening smadelijk vindt. Dat nijpt des te meer nu verzoeker niet in de gelegenheid is gesteld om aan te geven wat hij met de betreffende ondertekening precies bedoelt. De griffier heeft een subjectieve, persoonlijke afweging gemaakt.

- Met het beperken van de grondrechten van burgers, in dit geval de vrijheid van meningsuiting, dient de overheid zeer terughoudend omgaan. Louter een subjectieve toetsing aan persoonlijke fatsoensnormen vormt een volstrekt onvoldoende basis voor een beperking van een grondrecht. De uiteindelijke toetsing van dergelijke beperkingen is aan de rechter.
- De griffier heeft tijdens het onderzoek gesteld dat er een gelijk speelveld moet zijn voor iedereen. Daarom worden ingekomen stukken ook ter kennis gebracht van de gehele raad. De griffier zou het document van verzoeker thans, met de kennis van nu, op de lijst van ingekomen stukken plaatsen, gelet ook op de context waarin verzoeker zijn woorden gebruikt.
- Bij het behandelen van de klacht door de gemeente, zijn enkele wettelijke bepalingen uit het klachtrecht niet nageleefd. De rechten van klagende burgers worden daardoor niet volledig gerespecteerd. Dat is een zaak die aandacht vraagt. In dit geval heeft de gemeente ook onvoldoende aandacht gehad voor de bescherming van haar eigen positie.

1. De gemeente had de klacht in eerste instantie niet in behandeling moeten nemen, omdat naam en adres van de klager ontbraken.
2. De ondertekening van de klachtafhandelingsbrief van de gemeente wekt tenminste de indruk dat de persoon waarover geklaagd wordt (de griffier) zelf bij de behandeling van de klacht betrokken is geweest.
3. Bij de klachtbehandeling heeft de gemeente klager niet gehoord.
4. De gemeente heeft geen verordening voor de behandeling van klachten over de griffier, alhoewel deze functie al vanaf 2002 bestaat.

De stelling van verzoeker dat de griffier onafhankelijk dient te zijn onderschrijft de Ombudsman in zoverre dat *het niet aan de griffier is om op basis van de inhoud van de toegezonden correspondentie, in ieder geval niet zonder ruggenspraak met het presidium, te bepalen of deze al dan niet wordt doorgezonden. De vrijheid van meningsuiting is immers in het democratisch bestel een groot goed. Beperkingen daarvan kunnen slechts in zeer uitzonderlijke gevallen worden gerechtvaardigd. In die gevallen past ook altijd een goede motivering.* Tijdens de hoorzitting heeft de griffier overigens verklaard dat hij thans inziet dat hij het stuk op de lijst van ingekomen stukken had moeten plaatsen en dat het niet aan hem is om over de inhoud daarvan een oordeel uit te spreken.
Alles overwegende komt de Zeeuwse Ombudsman tot de conclusie dat de gemeente Reimerswaal in deze onbehoorlijk heeft gehandeld. Daarbij neemt hij met waardering kennis van de aanbeveling die de klachtencoördinator al heeft gedaan om een handreiking vast te stellen voor brieven aan de raad en het tijdens de klachtbehandeling gewijzigde standpunt van de griffier.

Er is aanleiding tot het doen van een viertal aanbevelingen:

- Bij klachten te handelen overeenkomstig de bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht.

- De aanbeveling van de klachtencoördinator met betrekking tot de handreiking voor brieven aan de raad ter aanvulling op het bepaalde in artikel 21 van het reglement van orde van de raad, zo spoedig mogelijk uit te voeren.
- Een aparte verordening voor de behandeling van klachten over de raadsgriffie vast te stellen.
- De in het geding zijnde mail alsnog door te zenden.

15. Werkwijze bezwaarschriftencommissie

Thema: procedure en klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnorm: goede voorbereiding
Klacht: deels (on)gegrond

De bezwaarschriftencommissie moet zich volgens verzoeker onafhankelijk opstellen en zich niet bij voorbaat afvragen of de beslissingstermijn van een bezwaarschrift al dan niet is overschreden. Daarnaast dient te commissie zich aan de verordening te houden waar het gaat om de vraag of het is toegestaan tijdens of na de hoorzitting nog stukken toe te voegen aan het dossier. *De Ombudsman is van mening dat de commissie zich uiteraard onafhankelijk dient op te stellen. Een alleszins gebruikelijke toetsing aan de vraag of het bezwaarschrift voldoet aan de formele vereisten staat daar niet aan in de weg. Bij een dergelijke toetsing behoort ook de tijdigheid van de indiening evenals de behandeling van een bezwaarschrift binnen de wettelijke termijn.* Er zijn geen behoorlijkheidsnormen geschonden. De commissie dient zich aan de voor haar geldende verordening te houden. Het niet tijdig of te laat inbrengen van stukken kan gevolgen hebben voor de goede procesorde. De beoordeling daarvan is aan de rechter. Maar in dit geval blijkt het een door verzoeker getekende en dus aan hem bekende, maar door zijn advocaat ingediende aanvraag te gaan. De behoorlijkheidsnorm van een goede voorbereiding is echter wel geschonden. De klacht is deels gegrond. Daarnaast is er wat betreft enkele elementen van het klachtrecht gehandeld in strijd met de wet.

De Ombudsman adviseert om:

- de verschillende verordeningen voor de bezwaarschriftencommissie ten behoeve van de overzichtelijkheid en het terugdringen van de regeldruk samen te voegen tot één verordening.
- bij de klachthandeling de wettelijke bepalingen in acht te nemen en te overwegen om voor de afdoening van klachten te werken met een sjabloon waarin alle bij een klachtafdoening van belang zijnde elementen zijn opgenomen.

16. Onnavolgbaarheid van een beschikking, het te laat besluiten en de onbekwaamheid van medewerkers

Thema: procedure en klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnorm: goede voorbereiding
Klacht: deels (on)gegrond

De Ombudsman constateert dat er sprake is van een besluit dat een herziening is van een eerder besluit waarbij een bezwaarschrift niet-ontvankelijk is verklaard. In het eerdere besluit was de

uitkeringsspecificatie van een onjuiste maand vermeld. De herziening van het besluit is onderbouwd met de verwijzing naar de vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van beroep. In een aanvullende alinea wordt deze jurisprudentie herschreven (citaat) “in een soort samenvatting die in redelijk normale taal het meer juridisch omschreven deel weergeeft”. Er wordt ook opnieuw door de Ombudsman geconstateerd dat enkele wettelijke bepalingen van het klachtrecht niet worden gevolgd. Volgens de Ombudsman is het aan de rechter om te beoordelen of besluiten de juridische toets der kritiek kunnen doorstaan. Het is positief om te constateren dat er een toelichtende alinea is toegevoegd om de burger te helpen. Maar al te informele zinsneden horen daar niet in thuis. De verstrekte samenvatting is overigens nog steeds te juridisch van aard. De behoorlijkheidsnorm van een goede motivering wordt daarmee geschonden. Een bestuursorgaan mag een gemaakte fout herstellen. En verzoeker had zelf redelijkerwijs kunnen begrijpen dat het oorspronkelijke besluit onjuist was. Het oordeel over de eventuele uit het herstelbesluit voortvloeiende rechtsgevolgen is aan de rechter. *De beoordeling van eventuele onbekwaamheid van medewerkers is aan het verantwoordelijke bestuursorgaan. Slechts wanneer de behoorlijkheidsnormen van professionaliteit en/of een goede organisatie in het geding zijn zal de Ombudsman kanttekeningen bij het functioneren van medewerkers kunnen plaatsen.* De klacht is deels gegrond omdat er voor wat betreft het klachtrecht gehandeld is in strijd met de wet. Tenslotte wordt geadviseerd om:

- Te zorgen voor een samenvatting van de in het geding zijnde juridische aspecten in een normale, voor iedereen begrijpelijke taal.
- Bij de klachthandeling de wettelijke bepalingen in acht te nemen en te overwegen om voor de afdoening van klachten te werken met een sjabloon waarin alle bij een klachtafdoening van belang zijnde elementen zijn opgenomen.

17. Beëindiging mediation-traject

Thema: bejegening
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: deels ongegrond en deels geen oordeel

Naar aanleiding van een klacht over de overlast van een naastgelegen horecabedrijf neemt de gemeente na bemiddeling van de ombudsman het initiatief om verzoeker en de eigenaar en de uitbater van het bedrijf de gelegenheid te bieden om door middel van mediation hun geschil over de overlast te beëindigen. Nadat de gemeente na verloop van tijd de mediator opdracht geeft het traject te beëindigen, dient verzoeker een klacht in. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste stuurt de Ombudsman de klacht ter behandeling door naar de gemeente. De klacht bestaat uit drie onderdelen:

1. Het in het zicht van een oplossing beëindigen van de mediation zonder verzoeker daarover rechtstreeks te informeren.
2. Het niet nakomen van een toezegging.
3. Het niet opstellen van een mediation-overeenkomst.

Nadat de gemeente de klacht heeft afgedaan legt verzoeker deze opnieuw voor aan de Ombudsman.

Die constateert dat:

1. De gemeente tijdens de hoorzitting haar excuses heeft aangeboden over de gang van zaken en dat hij daar in het kader van de klachtbehandeling niets meer aan kan toevoegen. Met het faciliteren van de mediation heeft de gemeente zijns inziens meer gedaan heeft dan waartoe zij verplicht is. Aan partijen is ruimschoots de gelegenheid geboden om tot een vaststellingsovereenkomst te komen.
2. De vermeende toezegging door de burger niet wordt onderbouwd met bewijsstukken. Omdat partijen over deze toezegging van mening verschillen, kan hij hierover geen oordeel geven.
3. Het afsluiten van een overeenkomst geen verplichting is. Mediation is een vormvrij proces. Er zijn door de gemeente geen behoorlijkheidsnomen geschonden. Verzoeker had bij de start zelf om een dergelijke overeenkomst kunnen vragen.

De Ombudsman geeft de gemeente in overweging om bij mediation een mediator in te schakelen die werkt volgens een erkende kwaliteitsstandaard die voor partijen kenbaar en toetsbaar is. Op deze aanbeveling ontvangt hij geen reactie van de gemeente.

18. Het plaatsen van een bordje op een gemeenschappelijk graf

Thema: bejegening
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: niet bevoegd; geen onderzoek

Na het ruimen van graven zullen de stoffelijke resten worden herbegraven in een gemeenschappelijk graf. Verzoeker zou graag zien dat er een mogelijkheid is om op het gemeenschappelijk graf een bord of gedenkteken te plaatsen met daarop de namen van de overledenen. Het beleid van de gemeente is daar echter niet op gericht. De Ombudsman deelt verzoeker mede dat hij niet bevoegd is te oordelen over het beleid van de gemeente. Maar met instemming van verzoeker vraagt hij de burgemeester om contact op te nemen. De gemeente laat in eerste instantie weten dat, zodra er daadwerkelijk sprake is van een ruiming, de vraag om een bord of gedenkteken te mogen plaatsen daarbij zal worden meegenomen. In het contact dat de burgemeester daarna met verzoeker heeft, zegt deze toe dat dit alsnog zal worden geregeld in de Beheers-verordening Begraafplaatsen. Daarvoor is nog wel aanvullende besluitvorming nodig waarvan verzoeker op de hoogte zal worden gehouden.

19. Emotie zit een goede communicatie in de weg – bemiddeling

Thema: bejegening en Sociaal Domein
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: opgelost door bemiddeling

Het gewijzigde beleid van de gemeente met betrekking tot huishoudelijke hulp is voor verzoeker, een mantelzorger, aanleiding om contact op te nemen met de Ombudsman. Die constateert dat door de (begrijpelijke) emotionele opstelling van verzoeker de verhoudingen dusdanig verstoord zijn dat daardoor de communicatie met de gemeente en de betrokken WMO-uitvoeringsorganisatie ernstig belemmerd wordt. Dit heeft tot gevolg dat de noodzakelijke toekenning van de noodzakelijke voorzieningen voor de echtgenote van verzoeker ernstig in het gedrang komt. Hij besluit verzoeker,

de gemeente en de betrokken uitvoeringsorganisatie uit te nodigen voor een afzonderlijk intakegesprek. Na het gesprek met verzoeker komt hij tot de conclusie dat een bemiddeling tot een normalisering van de verhoudingen zou kunnen leiden. Nadat verzoeker daarmee instemt doet hij een zelfde voorstel aan de gemeente en de betrokken uitvoeringsorganisatie. Daarop wordt ook van die zijde positief gereageerd. Na het vervolggesprek met verzoeker stelt de Ombudsman aan de gemeente en de betrokken uitvoeringsorganisatie voor om verzoeker in de gesprekken met de gemeente te laten ondersteunen door een 'crisismanager' die in het verleden ook al is ingeschakeld en in wie verzoeker vertrouwen heeft. Daarmee stemt de gemeente in. Voor de Ombudsman is het dossier daarmee voorlopig gesloten. Enige tijd later deelt verzoeker mede dat de gemeente naar aanleiding van een door hem ingediend bezwaarschrift, alsnog heeft besloten de door hem gewenste voorzieningen toe te kennen. Dat verheugt de Ombudsman. Verzoeker geeft aan dat hij behoefte heeft aan een gesprek om de verhouding met de gemeente en de betrokken organisatie weer te normaliseren. Daartoe neemt de Ombudsman het initiatief.

20. Het maken van een goed excuus - bemiddeling

Thema: bejegening
Behoorlijkheidsnorm: n.v.t.
Klacht: opgelost door bemiddeling

De gemeente heeft de klacht van verzoeker behandeld over de wijze waarop de gemeente met haar overledenen en de nabestaanden omgaat door het niet willen vrijgeven van het familiegraf ten behoeve van de begrafenis van hun (schoon)vader. Uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente blijkt volgens verzoeker dat ook op het onderdeel van zijn klacht dat gegrond is verklaard, de gemeente het springende punt nog steeds niet heeft begrepen, laat staan afgehandeld.

De gemeente heeft de aanbeveling van de klachtencommissie overgenomen om in situaties waarbij meer aan de hand is, zoals in de situatie van verzoeker, het gesprek niet met de uitvaartverzorger maar direct met de nabestaanden aan te gaan, zodat men weet waar men aan toe is. Vanzelfsprekend voor zover de nabestaanden hiervoor open staan en zich daartoe in staat voelen. Dit is een afwijkende manier van werken. Toch begint de gemeente haar klachtafhandelingsbrief met het toelichten van de gebruikelijke manier van werken en met de bewering dat in het geval van verzoeker ook terecht van deze werkwijze gebruik is gemaakt.

De gemeente biedt in de brief verder haar excuus aan waar het gaat om de door verzoekers ervaren manier van uitleg over de mogelijkheden van bijzetting. *Verzoekers hebben moeite met deze manier van excuus aanbieden, omdat het geen excuus voor het eigen handelen betreft. Het verwijt wordt bij de verzoekers gelegd. De formulering suggereert dat de wijze waarop zij het gedrag ervaren het probleem is, niet het gedrag zelf.*

De Ombudsman besluit een bemiddelingsgesprek te houden. *Dit resulteert in een duidelijke verklaring van de gemeente naar de verzoekers: De gemeente had in hun situatie juist wel moeten afwijken van de gebruikelijke werkwijze én in een welgemeend excuus voor het eigen handelen.* Verzoekers zijn tevreden.

7. Contactinformatie

Dhr. mr. drs. Gertjan W. van der Brugge MA

Zeeuwse Ombudsman



Mw. mr. Carla Hoogerland-Veerman

Secretaris en substituut Zeeuwse Ombudsman



Dhr. Rens Klaasse

Plaatsvervangend Secretaris



Bijlage: De behoorlijkheidsnormen

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.

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

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

A. 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.

B. 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 betrekt 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.

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.

C. 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.

D. 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 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.

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.

JAARVERSLAG ZEEUWSE OMBUDSMAN 2020