

# **JAARVERSLAG**

## **2019**



## **Inhoudsopgave**

|                                                           |         |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| 1. Voorwoord                                              | blz. 3  |
| 2. Samenstelling commissie en rooster van aftreden        | blz. 4  |
| 3. Taken, bevoegdheden en werkwijze                       | blz. 5  |
| 4. Overzicht in cijfers                                   | blz. 6  |
| 5. Gemeente Rheden                                        | blz. 7  |
| 6. Gemeente Doesburg                                      | blz. 11 |
| 7. Gemeente Rozendaal                                     | blz. 11 |
| 8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren | blz. 12 |
| 9. Communicatie                                           | blz. 12 |

### **Bijlagen:**

- nevenfuncties van de leden van de Ombudscommissie
- overzicht van de behoorlijkheidsnormen

## 1. Voorwoord

Geachte leden van de raad,

Namens de Ombudscommissie Rheden bied ik u het jaarverslag 2019 aan. Bij deze commissie zijn de gemeenten Doesburg, Rheden en Rozendaal aangesloten. Met het jaarverslag legt de commissie verantwoording over haar werkzaamheden af. De ombudsfunctie dient als instrument voor rechtsbescherming van de burger bij de bejegening door medewerkers en bestuurders werkzaam bij de lokale overheid. Voor de gemeenten dient de ombudsfunctie als mogelijkheid om te leren van opgedane ervaringen in de dienstverlening.

Als regel wordt een bejegeningssklacht eerst door de gemeente zelf behandeld. Meestal verloopt de klachtafhandeling naar tevredenheid en komt de Ombudscommissie niet in actie. Als dat niet het geval is kan de klager terecht bij de Ombudscommissie.

De rol van de secretaris van de Ombudscommissie is in dit proces van groot belang. Veel vragen worden al door de secretaris afgevangen en naar de juiste personen/instanties geleid. Een goede en adequate (door)verwijzing voorkomt dat de klachtprocedure onnodig lang duurt. Ook in 2019 was weer sprake van een goede adequate (door)verwijzing door de secretaris van de commissie.

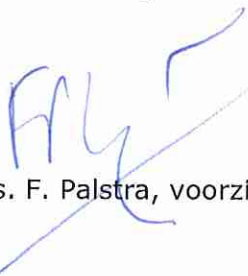
Het geringe aantal klagers bij de Ombudscommissie betekent dat de deelnemende gemeenten in het algemeen goed in staat zijn de bejegeningssklachten via hun eigen klachtenprotocol af te handelen. De Ombudscommissie heeft in 2019 een keer de verschillende partijen (opnieuw) bij elkaar gebracht via een hoorzitting en om er zo via een gesprek "er uit te komen". Deze manier van werken voorkomt dat er een juridische procedure wordt gevolgd.

In 2019 werd de commissie bij een casus betrokken waarvan de commissie heeft geadviseerd om de problematiek te agenderen voor het bestuurlijk overleg met de woningbouwvereniging Vivare. De commissie heeft naar aanleiding van de betreffende casus geadviseerd om het gedachtengoed van de decentralisaties en de rol die de woningbouwvereniging hierin vervult, met elkaar te bespreken.

Aan de hand van de behandelingen van 2019 adviseren wij de gemeenten vooral snel en betrokken te reageren bij bejegeningssklachten. Ook adviseren wij om de eigen klachtenprocedure zorgvuldig na te leven. Dit geeft duidelijkheid bij de klagers en voorkomt verwarring en frustratie nadien.

De Steeg, februari 2020

De Ombudscommissie gemeente Rheden,



mevrouw drs. F. Palstra, voorzitter



mevrouw C.W.A. Even, secretaris

## **2. Samenstelling Ombudscommissie 2019 en rooster van aftreden**

De Ombudscommissie is samengesteld uit een voorzitter en drie leden.

De samenstelling van de Ombudscommissie was in 2019 als volgt:

- de heer drs. R Gerritsen (voorzitter)
- mevrouw drs. F. Palstra (lid, tevens plv. voorzitter)
- de heer mr. M. Wasser (lid)
- mevrouw drs. A.W.M. Aretz (lid)
  
- mevrouw C.W.A. Even (secretaris)

Met ingang van 1 mei 2019 is de heer mr. M. Wasser herbenoemd als lid van de Ombudscommissie.

Helaas is de voorzitter van de Ombudscommissie, de heer drs. R. Gerritsen, in 2019 overleden.

Met ingang van 1 november 2019 is mevrouw drs. F. Palstra benoemd tot voorzitter van de Ombudscommissie.

Met ingang van 1 november 2019 is mevrouw drs. A.W.M. Aretz benoemd tot plaatsvervangend voorzitter van de Ombudscommissie.

Met ingang van 1 november 2019 is de heer D.W. van Ruitenbeek benoemd tot lid van de Ombudscommissie

Artikel 81q, eerste lid van de Gemeentewet bepaalt dat de leden van de Ombudscommissie voor de duur van zes jaar worden benoemd. Dit waarborgt de onafhankelijkheid. De leden van de Ombudscommissie kunnen eenmaal worden herbenoemd. Om te voorkomen dat alle leden gelijktijdig aftredend zijn, stelt de Ombudscommissie ter zake een rooster van aftreden vast.

Het rooster van aftreden is als volgt:

|                 |                             |
|-----------------|-----------------------------|
| 1 februari 2022 | mevrouw drs. F. Palstra     |
| 1 oktober 2023  | mevrouw drs. A.W.M. Aretz   |
| 1 mei 2025      | de heer mr. M. Wasser       |
| 1 november 2025 | de heer D.W. van Ruitenbeek |

### **3. Taken, bevoegdheden en werkwijze**

De werkwijze en bevoegdheden van de Ombudscommissie worden vanaf 1 januari 2006 bepaald door titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeenteraad heeft op 28 juni 2005 een verordening vastgesteld die op 1 januari 2006 in werking is getreden.

Op grond van besluiten van de gemeenteraad van de gemeente Rheden is akkoord gegaan met de aansluiting van de gemeenten Doesburg en Rozendaal bij de Ombudscommissie.

De Ombudscommissie heeft tot taak verzoekschriften over gedragingen van gemeentelijke bestuursorganen te onderzoeken en te beoordelen of het gemeentelijke bestuursorgaan zich behoorlijk gedroeg. Onder een gedraging wordt verstaan het handelen of nalaten te handelen van een gemeentelijk bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon. Een gedraging van een ambtenaar, bestuurders, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad, verricht in de uitoefening van zijn functie wordt aangemerkt als een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan. Voor zover er sprake is van klachten die niet over de gemeente gaan is de Ombudscommissie niet bevoegd.

De Ombudscommissie is een onafhankelijke commissie en is aan geen enkel gemeentelijk gezag ondergeschikt. De wet geeft hiervoor waarborgen.

In beginsel moet een klager eerst een klacht indienen bij het betrokken bestuursorgaan, om dit in de gelegenheid te stellen om daarop te reageren. Hierop zijn dan de regels over het intern klachtrecht uit titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Dit heet het kenbaarheidsvereiste.

Volgens de wet is de Ombudscommissie bevoegd om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de ambtelijke organisatie of een bestuursorgaan zich heeft gedragen.

De Ombudscommissie verwijst verzoekers zo nodig door naar een rechterlijke instantie, een instelling voor maatschappelijke hulpverlening of andere daarvoor in aanmerking komende instanties. In het jaar 2019 heeft het secretariaat van de Ombudscommissie diverse telefonische en schriftelijke verzoeken doorverwezen naar het bestuursorgaan voor behandeling op grond van het interne klachtrecht of naar andere instanties.

In het jaar 2019 heeft de Ombudscommissie 5 maal vergaderd.

Er zijn door de secretaris van de Ombudscommissie telefonische gesprekken gevoerd met burgers die aangaven een verzoekschrift te willen indienen of die om bemiddeling vroegen. Dit is verder uitgewerkt in de hoofdstukken van de diverse gemeenten. Waar mogelijk probeerde het secretariaat aan te geven tot wie of welke instantie men zich het beste kon wenden. Dit betrof zowel doorverwijzing naar het gemeentelijk bestuursorgaan voor het interne klachtrecht als ook naar allerlei externe instanties.

#### 4. Overzicht van het totaal aantal contacten

| <b>Telefonische contacten:</b>                            | <b>gemeente Rheden</b>                                                                                                                                                                                            | <b>gemeente Doesburg</b>                                                                                                                                                                         | <b>gemeente Rozen-daal</b> | <b>totaal</b> |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|
| Doorverwezen naar vakafdeling voor inhoudelijke oplossing | 2                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                                                                                                                                                | -                          | 2             |
| <b>Schriftelijke contacten:</b>                           |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                            |               |
| volledig onderzoek                                        | 3                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                                                                                                                                                | -                          | 3             |
| niet bevoegd                                              | 8 waarvan er 5 zijn doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente, 1 is er opgelost na interventie en 1 is er buiten behandeling gelaten omdat het een herhaalde klacht was en 1 is er ingetrokken | 3 waarvan er 1 is doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente, 1 is doorverwezen naar een andere bevoegde instantie en 1 behoort tot het algemeen beleid van het bestuursorgaan | -                          | 11            |
| wel bevoegd                                               | 1 deze is doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door gemeente                                                                                                                                               | -                                                                                                                                                                                                | -                          | 1             |
| <b>Totaal aantal contacten</b>                            | 14                                                                                                                                                                                                                | 3                                                                                                                                                                                                | -                          | 17            |
| <b>Percentage naar inwoneraantal</b>                      | 0,03%                                                                                                                                                                                                             | 0,03%                                                                                                                                                                                            | -                          | 17            |

## **5. Gemeente Rheden**

### **Schriftelijke verzoekschriften**

In het verslagjaar zijn er 11 schriftelijke verzoekschriften over de gemeente Rheden ontvangen:

- voor 3 verzoekschriften heeft de Ombudscommissie het onderzoek nog niet afgerond.
- 5 verzoekschriften zijn doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente, 1 is er opgelost na interventie, 1 is er buiten behandeling gelaten omdat het een herhaalde klacht was en 1 is er ingetrokken.

Over de ingediende schriftelijke verzoekschriften kan het volgende worden vermeld:

- 19-149 Verzoekschrift ingediend over het bezoek van een medewerker Toezicht en Handhaving Wabo.
- 19-151 Verzoekschrift ingediend over een niet nader omschreven integriteitskwestie van het bestuur en van een ambtenaar.
- 19-155 Verzoekschrift ingediend over handelwijze van een medewerker rondom de aanvraag van een Wmo aanvraag.
- 19-156 Verzoekschrift ingediend over het gedrag van medewerkers van Toezicht en Handhaving.
- 19-164 Verzoekschrift over de overlast van een boom met daarbij de afhandeling van een verzoek om tegemoetkoming.

Aan bovengenoemde verzoekers is meegedeeld dat voordat een verzoekschrift ingediend kan worden bij de Ombudscommissie, het noodzakelijk is dat er eerst een klacht wordt ingediend bij het betreffende bestuursorgaan. De Ombudscommissie heeft deze verzoeken voor interne klachtbehandeling doorgestuurd naar de gemeente Rheden. Verzoekers zijn hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en aan hen is medegedeeld dat als zij het niet eens zijn met de wijze van klachtafhandeling, zij zich alsnog kunnen wenden tot de Ombudscommissie.

- 19-157 Verzoekschrift ingediend over problematiek met een woningbouwvereniging en de rol van de gemeente daarbij.

De Ombudscommissie heeft vastgesteld dat zij bevoegd is om bovengenoemd verzoekschrift in behandeling te nemen omdat de termijn waarbinnen de gemeente de klacht af had moeten doen inmiddels is verstreken. De Ombudscommissie is daar echter nog niet toe overgegaan. De Ombudscommissie is van opvatting dat in dit geval de gemeente de klacht eerst zelf moet afhandelen overeenkomstig de wettelijke bepalingen en heeft aan de gemeente verzocht om de klacht binnen zes weken af te handelen. Daarnaast heeft de Ombudscommissie

oriënterende een beeldvormende gesprekken gevoerd met verzoeker en medewerkers van de gemeente over de problematiek die zij ondervinden met de woningbouwvereniging en de rol van de gemeente daarbij. Verzoeker krijgt op basis van het huurcontract 24-uurs begeleiding opgelegd door de woningbouwvereniging waarbij zij in haar eigen huis niets meer mag doen zonder begeleiding. Daarbij dreigt de woningbouwvereniging met huisuitzetting van verzoeker. Ook de medewerkers van de gemeente vinden de bepalingen in de huurovereenkomst onwerkbaar. Volgens de Ombudscommissie lijkt de woningbouwvereniging anders om te gaan met het gedachtegoed van de decentralisaties en de rol die daarbij past van de woningcorporaties. De gemeente heeft de regierol voor het totale sociale domein en kan dus niet afwachten en toekijken. De Ombudscommissie is van opvatting dat de kwestie van de huurovereenkomst en de opstelling van de woningbouwvereniging op bestuurlijk niveau moet worden opgepakt.

- 19-150 Verzoekschrift ingediend over het niet reageren op meldingen en verzoeken om informatie in het openbare meldingen systeem.

Bovenstaand verzoek is opgelost door de gemeente na interventie van de Ombudscommissie.

- 19-160 Verzoekschrift ingediend over de handelwijze van een woningbouwvereniging.

Bovenstaand verzoek is door verzoeker ingetrokken.

- 19-154 Verzoekschrift ingediend over Activeringscentrum De Magneet.

Omdat de Ombudscommissie een verzoek van verzoeker over een zelfde gedraging al een jaar eerder had afgedaan en er geen nieuwe omstandigheden bekend zijn geworden die tot een ander oordeel over de gedraging zou leiden, is dit verzoekschrift niet in behandeling genomen.

- 19-162 Verzoekschrift ingediend over de manier waarop de gemeente de klacht van verzoeker heeft afgehandeld voor wat betreft de inhoud van de afhandelingsbrief van de klacht.
- 19-163 Verzoekschrift ingediend over de manier waarop de gemeente de klacht van verzoeker heeft afgehandeld voor wat betreft de inhoud van de afhandelingsbrief van de klacht, het op onrechtmatige en onbehoorlijke wijze afleggen van een onaangekondigd huisbezoek door een teammanager.

De Ombudscommissie heeft een volledig onderzoek ingesteld naar aanleiding van bovenstaande twee verzoekschriften. Omdat deze verzoekschriften aan het einde van 2019 zijn ingediend, is de Ombudscommissie bij de opstelling van dit jaarverslag nog bezig met het onderzoek.

- 18-146 Verzoekschrift ingediend over de wijze van klachtafhandeling door het bestuursorgaan bij een klacht over schulddienstverlening

Bovenstaand verzoekschrift is in het jaar 2018 bij de Ombudscommissie ingediend en afgerond in het jaar 2019. Daarom wordt in dit jaarverslag een beschrijving van de kwestie gegeven.

Verzoeker klaagt over de gebrekkige schulddienstverlening van de gemeente. Er is geen leefgeld uitgekeerd en er zijn verkeerde berekeningen gemaakt. Volgens verzoeker stelt de gemeente dat verzoeker het schulddienstverleningstraject zelf zou hebben beëindigd waardoor de situatie van verzoeker is verergerd. Verzoeker zegt dat het schulddienstverleningstraject nooit formeel is beëindigd. Ook heeft de gemeente het dossier met stukken kwijt gemaakt. In het schulddienstverleningstraject is de premie voor de begrafenisverzekering niet betaald. Daardoor is de begrafenisverzekering beëindigd. Verzoeker is van mening dat de gemeente wanbetaler is geweest in zijn schuldhelpverlening. Er zijn door de gemeente structureel fouten gemaakt. Verder is verzoeker van mening dat de gemeente een slecht onderzoek heeft uitgevoerd naar aanleiding van zijn klacht. Verzoeker voelt zich niet gehoord door de gemeente. Ook is de klacht van verzoeker afgehandeld door de manager waar de klacht over ingediend was en is er geen verslag van het horen gemaakt. De Ombudscommissie sprak met verzoeker en met vertegenwoordigers van de gemeente. De bevindingen zijn voorgelegd aan zowel verzoeker als aan het college van burgemeester en wethouders. Vervolgens heeft de Ombudscommissie een rapport uitgebracht.

De Ombudscommissie stelt op het onderdeel functioneren van de schuldhelpverlening, niet conform het gemeentelijke beleidsplan vast dat de gemeente niet steeds heeft gehandeld zoals een burger van een gemeente mag verwachten en daarmee naar het oordeel van de Ombudscommissie niet behoorlijk heeft gehandeld tegenover verzoeker. De gemeente is niet open en duidelijk (kernwaarde A) geweest, heeft niet betrokken en oplossingsgericht (kernwaarde C) gehandeld en is daarbij ook niet altijd eerlijk en betrouwbaar (kernwaarde D) geweest. Daarbij heeft de gemeente alle bij deze kernwaarden behorende behoorlijkheidsnormen (zie bijlage) met voeten getreden, evenwel met uitzondering van de behoorlijkheidsnormen Integriteit en Onpartijdigheid (zoals deze behoren bij kernwaarde D). De Ombudscommissie stelt bij het onderdeel klachtafhandeling door de gemeente vast dat de gemeente niet heeft gehandeld zoals een burger van een gemeente mag verwachten en daarmee naar het oordeel van de Ombudscommissie niet behoorlijk heeft gehandeld tegenover verzoeker. De gemeente is niet open en duidelijk (kernwaarde A) geweest en heeft daarbij ook niet betrokken en oplossingsgericht (kernwaarde C) gehandeld. Daarbij heeft de gemeente alle bij deze kernwaarden behorende behoorlijkheidsnormen (zie bijlage) met voeten getreden.

De Ombudscommissie doet enkele specifieke en algemene aanbevelingen aan de gemeente:

1. Bied in een gesprek en ook op papier alsnog formeel excuses aan voor alles wat er niet goed is verlopen voor verzoeker bij de schuldhelpverlening, waaronder de door verzoeker ervaren gebrekkige communicatie, en de niet behoorlijke afhandeling van zijn klachten.
2. Ga met verzoeker in gesprek om te leren van de gemaakte fouten, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.
3. Ga ook, mede gelet ook op de ingediende schadeclaim door verzoeker, met verzoeker in gesprek om een (financiële) regeling te treffen met verzoeker die recht doet aan en rekening houdt met wat zich met name heeft afgespeeld in

het verleden, maar ook het heden en met de toekomst van verzoeker. Voer dit gesprek onder leiding van een onafhankelijke derde, die ook financieel onderlegd is, waarbij zowel verzoeker als de gemeente vertrouwen moeten hebben in deze derde, die bij voorkeur een ervaren mediator is. Dit geeft naar de opvatting van de Ombudscommissie ook een grotere garantie dat ook de schadelclaim sneller wordt afgehandeld en opgelost naar ieders tevredenheid.

De gemeente heeft immers bij de beëindiging van de uitvaartverzekering naar het oordeel van de Ombudscommissie niet behoorlijk gehandeld, althans de gemeente kan niet aantonen dat zij hierbij wel behoorlijk heeft gehandeld, waardoor dit naar het oordeel van de Ombudscommissie niet geheel en al ten laste van verzoeker mag blijven, gelet ook op zijn persoonlijke omstandigheden en kwetsbare situatie waarin verzoeker heeft verkeerd. Ongeacht de vraag of de gemeente al dan niet rechtmatig heeft gehandeld, zou het de gemeente sieren als verzoeker enige vorm van genoegdoening wordt geboden die in dit geval passend is en het onbehoorlijk handelen van de gemeente, ook waar het de klachtbehandeling zelf betreft, voor verzoeker compenseert.

4. Hanteer zoveel als mogelijk de informele aanpak bij klachten door klachten als het even kan direct op te lossen, maar zorg daarnaast dat het management, via de gemeentelijke klachtencoördinator, op de hoogte wordt gesteld en gehouden van de interne klachtprocedure en de daarbij te volgen stappen. Als de informele aanpak bij de afhandeling van een klacht dan niet slaagt, kan het management de klacht alsnog op een juiste formele wijze afhandelen. Geef ook duidelijk aan klagers de mogelijkheid van een informele of anders formele aanpak van de klacht aan.

### **Telefonische verzoeken**

Over de telefonische gesprekken kan het volgende worden vermeld:

19-152 Klager zit in een VvE en klaagt over het feit dat de bovenste eigenaren een eigen afdak boven hun balkon hebben gemaakt. Klager verwezen naar de afdeling Bouwtoezicht/TOV, daar dit een handhavingskwestie betreft.

19-165 Klager heeft overlast van geparkeerde auto's. sommige auto's staan met twee wielen op de stoep. Ook is de heg daar erg breed en hangt over. Klager is doorverwezen naar de vakafdeling voor een inhoudelijke oplossing van het probleem.

## **6. Gemeente Doesburg**

### **Schriftelijke verzoekschriften**

In het jaar 2019 zijn er 3 schriftelijke verzoekschriften over de gemeente Doesburg ontvangen.

Over de ingediende schriftelijke verzoekschriften kan het volgende worden vermeld:

- 19-153 Verzoeker heeft een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman over de manier waarop de gemeente met zijn klacht om gaat. Omdat de Nationale Ombudsman niet bevoegd is om de klacht van verzoeker in behandeling te nemen is de klacht doorgestuurd naar de Ombudscommissie.

Aan bovengenoemde verzoeker is meegedeeld dat voordat een verzoekschrift ingediend kan worden bij de Ombudscommissie, het noodzakelijk is dat er eerst een klacht wordt ingediend bij het betreffende bestuursorgaan. De Ombudscommissie heeft dit verzoek voor interne klachtbehandeling doorgestuurd naar de gemeente Doesburg. Verzoeker is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en aan hem is medegedeeld dat als hij het niet eens is met de wijze van klachtafhandeling, hij zich alsnog kan wenden tot de Ombudscommissie.

- 19-159 Verzoeker klaagt over overlast van boomwortels, overhangende takken, vallende takken en geleden schade.

In een telefoongesprek met de secretaris van de Ombudscommissie gaf verzoeker aan dat zijn klacht niet gaat over bejegening door (een medewerker van) de gemeente. Van de gemeente heeft de Ombudscommissie begrepen dat de klachten over de overlast inhoudelijk worden opgelost en dat de aansprakelijkstelling van de door verzoeker vermeend geleden schade inmiddels is afgehandeld. Aan verzoeker is meegedeeld dat de Ombudscommissie niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen als het verzoek betrekking heeft op een gedraging waarover een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter mogelijk is, dan wel openstaat. Dit betekent dat de Ombudscommissie niet bevoegd is om inhoudelijk een oordeel te geven over de afhandeling van een aansprakelijkstelling voor schade.

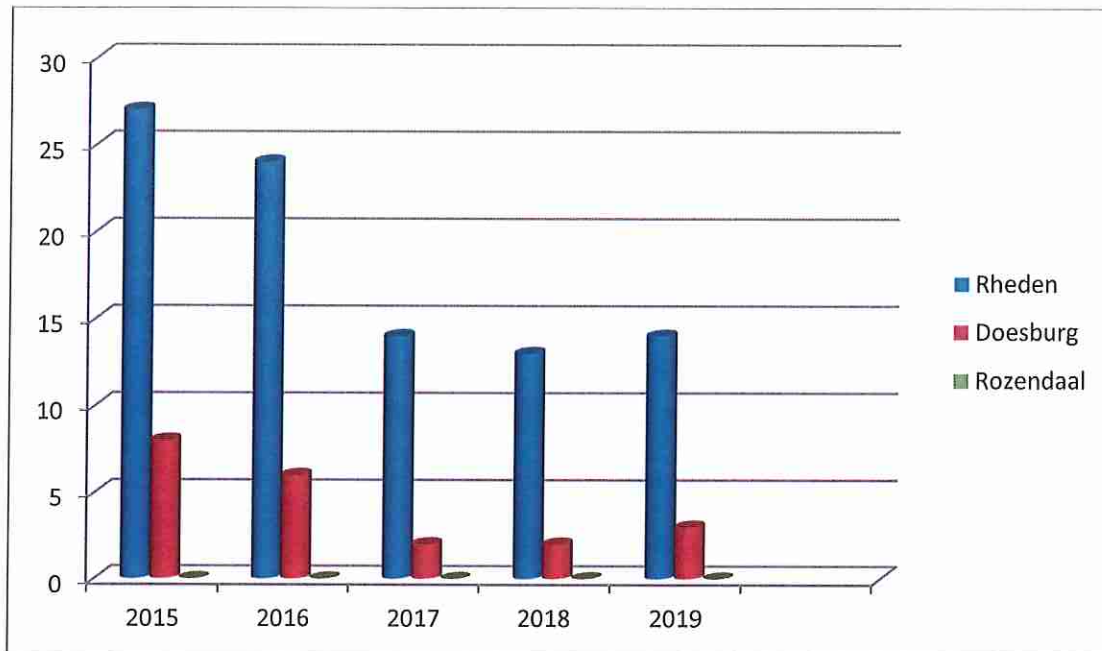
### **Telefonische verzoeken**

In het jaar 2019 zijn er geen telefonische verzoeken over de gemeente Doesburg ontvangen.

## **7. Gemeente Rozendaal**

In het jaar 2019 zijn er geen schriftelijke verzoekschriften en geen telefonische verzoeken over de gemeente Rozendaal ontvangen.

## 8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren



## 9. Communicatie

Om de onafhankelijkheid van de Ombudscommissie te benadrukken en om de burgers nog beter te kunnen informeren over de mogelijkheden van klachtbehandeling door de Ombudscommissie, heeft de Ombudscommissie een eigen website.

Deze website is online te vinden op [www.ombudscommissierheden.nl](http://www.ombudscommissierheden.nl)

## **Nevenfuncties**

Mevrouw drs. F. Palstra voorzitter:

- Manager bij gemeente Utrechtse Heuvelrug
- Vertrouwenspersoon Scouting Stichting SBV-Kastanjegroep Arnhem

Mevrouw drs. A.W.M. Aretz, lid en tevens plaatsvervangend voorzitter:

- Interimmanager bij Anar interimmanagement
- Lid van de Raad van Toezicht bij Rozet in Arnhem

De heer mr. M. Wasser, lid:

- Senior juridisch adviseur bij de gemeente Zutphen
- Lid van de bezwaarschriftencommissie van de gemeenten Druten/Wijchen
- Lid van de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Deventer

De heer D.W. van Ruitenbeek, lid:

- Teamchef C (hoofdinspecteur bij de politie) in Eindhoven

## **Behoorlijkheidsnormen**

De behoorlijkheidsnormen vormen het kader waarbinnen de Ombudscommissie haar oordelen velt. Dit kader is in de loop van de afgelopen 25 jaar in de praktijk gegroeid en wordt door vrijwel alle Ombudsmannen en -commissies gehanteerd.

### **A. Open duidelijk**

1. Transparant;
2. Goede informatieverstrekking;
3. Luisteren naar de burger;
4. Goede motivering;

### **B. Respectvol**

5. Respecteren van grondrechten;
6. Bevorderen van actieve deelname door de burger;
7. Fatsoenlijke bejegening;
8. Fair Play;
9. Evenredigheid;
10. Bijzondere zorg;

### **C. Betrokken en oplossingsgericht**

11. Maatwerk;
12. Samenwerking;
13. Coulante opstelling;
14. Voortvarendheid;
15. De-escalatie;

### **D. Eerlijk en betrouwbaar**

16. Integriteit;
17. Betrouwbaarheid;
18. Onpartijdigheid;
19. Redelijkheid;
20. Goede voorbereiding;
21. Goede organisatie;
22. Professionaliteit.