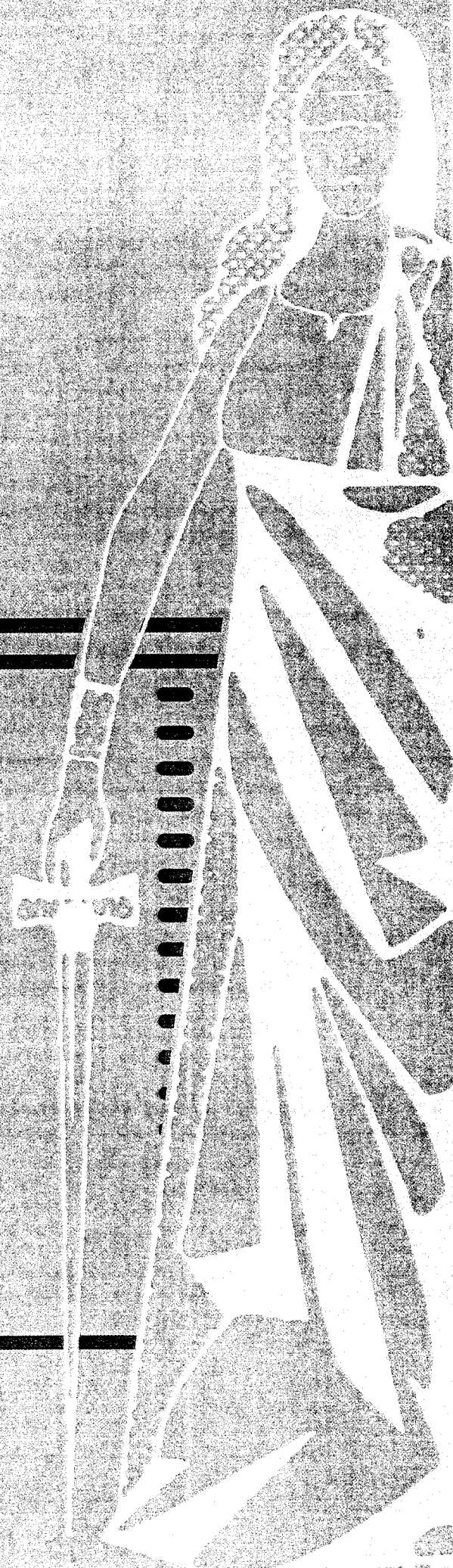


Gemeentelijke
ombudscommissie

Jaarverslag 2001



Gemeentelijke
ombudscommissie

verslag

van de gemeentelijke ombudscommissie

over het jaar

2001

INHOUD

1. Inleiding

2. Klachten in 2001

- 2.1 Algemeen
- 2.2 Formele toetsing
- 2.3 Inhoudelijke toetsing
- 2.4 Doorlooptijd
- 2.5 Effecten van klachtenbehandeling
- 2.6 Telefonische vraagbaak

3. Conclusies en aanbevelingen

- 3.1 Conclusies
- 3.2 Aanbevelingen

4. De Commissie

- 4.1 Wettelijke grondslag
- 4.2 Samenstelling
- 4.3 Vergaderingen
- 4.4 Publiciteit

5. Ontwikkelingen in het externe klachtrecht

- 5.1 Landelijk
- 5.2 Delft

Bijlagen

- I Korte beschrijving van de klachten
- Ia Organisatieonderdelen afgekort
- II Statistisch overzicht
- III Taak en werkwijze
- IV a Tekst van de Verordening gemeentelijke ombudscommissie
- IV b Tekst van het Statuut voor secretarissen
- V Beoordelingscriteria van de Nationale ombudsman

1. Inleiding

Dit verslag begint met de kerntaak van de Commissie, de klachtenbehandeling, (hoofdstuk 2) en wordt gevolgd door enkele conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 3). De conclusies zijn gebaseerd op het cijfermateriaal, de aanbevelingen op de rapporten die de Commissie in het verslagjaar heeft uitgebracht. In hoofdstuk 4 komt de ombudscommissie zelf aan de orde. Hoofdstuk 5 is dit jaar vervallen aangezien er in het klacht-recht geen opmerkelijke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden.

In de tabellenbijlage – eigenlijk de kern van het verslag – is tabel 4 vervallen. Deze tabel bevatte gegevens per onderdeel van de organisatie over een aantal jaren. Door de organisatiewijziging kan dit jaar een dergelijke cijferreeks niet worden opgesteld. De tabellen zijn zoveel mogelijk zo opgezet dat de ontwikkelingen sinds 1994 kunnen worden gevolgd. Wegens ruimtegebrek zijn de gegevens uit 1993 niet meer opgenomen. De koppeling in enkele tabellen met het overzicht van bijlage 1 acht de Commissie waardevol en die is dan ook gehandhaafd.

De tekstbijlagen zijn nagelopen en dit heeft geresulteerd in enkele minieme wijzigingen.

2. Klachten in 2001

2.1. Algemeen

In 2001 is het aantal binnengekomen klaagschriften met een kwart toegenomen ten opzichte van het jaar daarvoor. Het waren er in totaal 33, iets minder dan het gemiddelde over 1993-2000 (36)). Niet alle zaken konden in het jaar van binnenkomst worden afgehandeld. De 25 wel afgehandelde zaken resulteerden in acht rapporten. Vier keer oordeelde de ombudscommissie dat het bestuursorgaan onbehoorlijk had gehandeld, vier keer luidde het oordeel 'behoorlijk' en in één zaak was de Commissie van oordeel dat zij niet bevoegd was. In drie zaken zijn reclamant en het bestuursorgaan gehoord, vijf zaken konden aan de hand van de stukken worden beoordeeld.

Onderstaande tabel bevat een vergelijkend overzicht van de rapporten die de ombudscommissie in de afgelopen vijf jaar heeft uitgebracht.

Klachten waarover rapport is gemaakt naar oordeel en jaar van uitbrengen

Oordeel ¹⁾	2001	2000	1999	1998	1997
Onbehoorlijk (geheel of gedeeltelijk)	4	2	7	5	8
Behoorlijk	4	5	3	4	10
Geen oordeel	-	1	1	-	-
Niet bevoegd	1	-	-	-	-
totaal aantal zaken met rapport	9	8	11	9	18

- 1) Onbehoorlijk: de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond
Behoorlijk: het ontvankelijke gedeelte van de klacht is geheel ongegrond
Geen oordeel: de juiste toedracht kon niet worden vastgesteld

Bijlage II bevat een uitgebreid cijfermatig overzicht. Voor zover de beschikbare cijfers dat toelaten, beslaan de tabellen waarin gegevens worden vergeleken met die van voorafgaande jaren, de periode vanaf 1994, het tweede jaar waarin de ombudscommissie werkzaam was. Gezien de meestal kleine tot zeer kleine aantallen waar het hier om gaat, vermelden de tabellen alleen absolute aantallen en geen percentages.

2.2. Formele toetsing

Bij de formele toetsing wordt nog niet gekeken naar de inhoud van een klaagschrift, maar wordt uitsluitend gezien of de Commissie een klacht volgens de Verordening gemeentelijke ombudscommissie wel in behandeling mag nemen. In tabel 6 van bijlage II staan de resultaten van de formele toetsing. In de laatste kolom van deze tabel staan de klaagschriften vermeld waarover wel rapport is uitgebracht. Deze klaagschriften bevatten namelijk ook onderdelen die wel ontvankelijk zijn, en waarover dus wel is geoordeeld.

Kenbaarheidsvereiste:

De ombudscommissie mag een klacht pas in behandeling nemen nadat burgemeester en wethouders in de gelegenheid zijn gesteld de klacht volgens de vereisten van hoofdstuk 9 van de Awb af te handelen. Dit wordt bedoeld met het kenbaarheidsvereiste. Voldoet een klacht niet aan het kenbaarheidsvereiste, dan is het gebruikelijk dat de klacht ter afdoening naar het desbetreffende cluster wordt doorgezonden, met het uitdrukkelijke verzoek daar-

bij de eisen van de Awb in acht te nemen. Bij dit verzoek wordt een handreiking gegeven in de vorm van een bijsluiter waarin de voornaamste eisen worden genoemd.

Door de jaren heen is het kenbaarheidsvereiste iets waaraan veel bij de Commissie ingediende klachten niet voldoen. In de meeste jaren was dit in meer gevallen de oorzaak van niet ontvankelijkheid dan alle andere mogelijkheden samen (zie ook Bijlage II, tabel 1). In 2001 voldeden in totaal 12 van de 27 afgehandelde klachten geheel of gedeeltelijk niet aan het kenbaarheidsvereiste. Slechts één daarvan is later in het jaar alsnog bij de Commissie ingediend.

Samenloop met bezwaarprocedure:

Indien geklaagd wordt over een aangelegenheid waarover ook een bezwaarschrift had kunnen worden ingediend, is de Commissie niet bevoegd de desbetreffende klacht in behandeling te nemen. Het doet er niet toe of de indiener van een klacht al dan niet van deze gelegenheid gebruik heeft gemaakt. In 2001 waren vier zaken om deze reden geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk.

Verkeerd gerichte klachten:

Onder deze noemer kunnen onder meer klachten worden samengevat

- over instanties die geen onderdeel zijn van de gemeentelijke organisatie of niet onder verantwoordelijkheid werkzaam zijn van een bestuursorgaan van de gemeente;
- tegen de burgemeester als hoofd van de politie
- over een algemeen verbindend voorschrift (bijvoorbeeld een verordening)
- over algemeen beleid
- die niet slaan op een concrete gedraging of nalatigheid;
- over een gedraging in zaken waarin de gemeente als privaatrechtelijke partij optreedt.

Zulke klachten kunnen niet behandeling worden genomen. In tabel 6 van bijlage II staan zij op de regels 6-10 en 12-13. In 2001 zijn er geen klachten binnengekomen tegen de burgemeester als hoofd van de politie, over een algemeen verbindend voorschrift of over algemeen beleid. In totaal zijn er vier klachten binnengekomen die om een van de aangegeven redenen geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk waren.

Termijnen

Op grond van de Verordening moet een klacht bij de ombudscommissie worden ingediend binnen zes weken nadat de schriftelijke beslissing van/namens het bestuursorgaan op een klacht naar klager is verzonden. Wordt deze termijn overschreden, dan is de Commissie niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen. In 2001 zijn er geen klachten om deze reden niet in behandeling genomen.

Eerstelijnsafhandeling

Ook dit jaar bleek dat de bij de ombudscommissie ingediende en in behandeling genomen klachten op een enkele uitzondering na niet in overeenstemming met de minimum-eisen die de Awb in hoofdstuk 9 stelt, waren afgehandeld. In een van de rapporten die zij dit jaar heeft uitgebracht, wijst de Commissie erop dat het in zijn algemeenheid als onbehoorlijk moet worden bestempeld wanneer de gemeente niet voldoet aan een wettelijke verplichting.

In de loop van het jaar 2000 is de ombudscommissie er toe overgegaan klachten die ter afhandeling naar burgemeester en wethouders werden doorgestuurd omdat niet aan het kenbaarheidsvereiste was voldaan, te voorzien van een bijsluiter waarop de wettelijke minimumeisen in een twaalfstal punten worden samengevat. Zodra er een gemeentebrede interne klachtenprocedure van kracht is, zal hiermee worden gestopt. Verwacht mag wor-

den dat de eerstelijnsafhandeling van klachten vanaf dat moment op correcte wijze zal plaatsvinden.

2.3 Inhoudelijke toetsing

In 2001 werden de volgende klachten of onderdelen van een klacht gegrond bevonden:

- Het stelselmatig of bij herhaling niet schriftelijk beantwoorden van brieven (4 gevallen)
- Het niet in behandeling nemen van een klacht zonder daarvan behoorlijk kennis te geven (2 gevallen)
- Stelselmatig afhoudend reageren op mondelinge verzoeken (2 gevallen)
- Het niet vastleggen van de inhoud van een belangrijk telefoongesprek met klager
- Gedraging tijdens een telefoongesprek met klager
- Ondanks herhaald aandringen niet toezenden van een document uit een bijstandsdossier van klager
- Het verzuimen klager te horen, zoals vereist in hoofdstuk 9 van de Awb
- Verzuim onderzoek te doen naar een klacht over de uitvoering van een aan een externe uitvoerder uitbestede Wvg-taak.

Bij de inhoudelijke toetsing van de klachten worden de criteria van de Nationale ombudsman als uitgangspunt genomen (zie Bijlage V). In de rapporten van de ombudscommissie wordt niet rechtstreeks verwezen naar deze normen. Wel dienen ze als checklist. Het meest werden in 2001 zorgvuldigheidsnormen overtreden en enkele keren werd niet gehandeld zoals de wet voorschrijft.

2.4 Doorlooptijd

De tijd tussen binnenkomst van een klacht en het moment van behandeling door de Commissie is toegenomen van 9 tot 14 weken gemiddeld (zie bijlage II, tabel 7). De dalende tendens is hiermee doorbroken. Er zijn twee oorzaken voor aan te wijzen.

In de eerste plaats de problemen die in de tweede helft van het verslagjaar bij het secretariaat zijn ontstaan doordat de secretaris van de Commissie noodgedwongen moest worden ingezet bij de zeer tijdrovende voorbereiding en afhandeling van de bezwaarprocedures tegen de verkeersbesluiten over de autoluwe binnenstad. Personele problemen bij de Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften waren daar debet aan.

In de tweede plaats is de periode die het bestuursorgaan (lees: de clusters) in 2001 nodig hadden voor het indienen van een schriftelijke zienswijze op een klacht met gemiddeld twee weken toegenomen ten opzichte van het vorige jaar. Indien de eerstelijnsklachtafhandeling op correcte wijze had plaatsgevonden, zou het vragen van een zienswijze niet nodig zijn geweest. De Commissie had dan immers kunnen beschikken over het verslag van het horen, de beslissing op de klacht of een argumentatie waarom de klacht niet in behandeling is genomen. De Commissie heeft dan ook nog weinig gemerkt van een eventuele implementatie door de gemeente van hoofdstuk 9 van de Awb.

2.5 Effecten van klachtenbehandeling

Klachtenbehandeling kan zowel gevolgen hebben voor de organisatie (interne effecten) als voor de relatie tussen overheid en burger (externe effecten). Een klachtenprocedure is er in de eerste plaats voor de burger. Het bijdragen tot herstel van vertrouwen in het gemeentebestuur van Delft en zijn ambtelijk apparaat zijn van alle mogelijke effecten verre-

weg het belangrijkste. Het gaat hierbij niet alleen om het de zakelijke kant, zoals herstel van fouten en het alsnog doen wat al lang gedaan had moeten worden. Van even groot gewicht is waarschijnlijk dat de gemeente blijk geeft van een houding die door de burger niet als kil, afstandelijk of arrogant wordt gevoeld. Tijdens de hoorzittingen van de Commissie krijgt de gemeente hiertoe alle gelegenheid. Het blijkt steeds weer dat er gevallen zijn waarin het houden van een hoorzitting in dit opzicht heel nuttig is.

Daarnaast blijken klagers het altijd zeer op prijs te stellen dat zij hun verhaal in het bijzijn van 'de gemeente' kunnen doen en dat een onbevooroordeelde derde in hun bijzijn aan de vertegenwoordigers van de gemeente kritische vragen stelt. Daarom wordt soms toch een hoorzitting gehouden wanneer in de stukken van een dossier strikt genomen voldoende informatie is te vinden om een juist oordeel te kunnen uitspreken.

Naast de hoorzittingen beschikt de ombudscommissie over het instrument van de aanbeveling. Indien een concrete zaak daartoe aanleiding geeft, doet de Commissie in haar rapport soms aanbevelingen van algemene aard, gericht op het in de toekomst voorkomen van gelijksoortige klachten – dus van gelijksoortige frustraties bij de burger.

2.6 Telefonische vraagbaak

Ook in 2001 is het secretariaat van de ombudscommissie veelvuldig geraadpleegd over alle mogelijke zaken waar de Commissie weinig of niets mee te maken heeft. In de loop der tijd is er veel ervaring opgebouwd in het correct doorverwijzen en het meedenken met de bellers. De insteek is zonder uitzondering de burger niet het idee te geven dat de gemeente hem in de kou laat staan. Er is dit jaar geen gelegenheid geweest om deze telefoongesprekken systematisch te documenteren en te registreren. Van ongeveer 35 telefoongesprekken is echter wel aantekening gemaakt. In het kader op de volgende bladzijde staan enkele voorbeelden van vragen en problemen waarmee het secretariaat werd geconfronteerd.

Telefoon

- Een dame uit 's-Hertogenbosch wilde weten hoe zij zich kon aanmelden voor het televisieprogramma 'Ook dat nog'.
- Een vrouw zit in het REA-traject en wil tijdelijk werken. Dan verliest ze echter haar uitkering. Wat moet ze doen?
- Een man wiens invalide vrouw volledig van hem afhankelijk is, is gevallen als gevolg van een spleet in het asfalt van het fietspad en is daardoor niet meer in staat zijn vrouw te verzorgen. Waar kan hij terecht? Wie betaalt dat?
- Wie moet de kosten betalen van het aanbrengen van een aardlekschakelaar in een verouderde elektrische installatie, het energiebedrijf, de gemeente, de bewoner of de verhuurder van de woning?
- Een steeds bozer wordende vrouw uit haar ongenoegens over de behandeling van ouderen door jongeren in het algemeen en door jonge dokters in het bijzonder. Het stoomafblazen heeft haar boosheid helaas niet verminderd.
- Wanneer zijn aanslagen gemeentelijke belastingen verjaard?
- De eigenaar van een pand wil dit verhuren aan een grootwinkelbedrijf, maar van de gemeente mag hier geen winkel komen. Hij is boos op de gemeente omdat hij daardoor inkomsten derft.
- Waar wordt de komende inspraakvergadering over het bestemmingsplan Hooikade/ Zuideinde gehouden?
- Een vrouw uit Delft is gevallen als gevolg van de werkzaamheden in het winkelcentrum In de Hoven. Hoe kan de schade worden verhaald?
- Wie kan er voor zorgen dat een autohandelaar een door de rechter bevolen betaling van een som gelds doet? De man weigert pertinent.
- Een vrouw die in Delft heeft gewoond wil nadat er bij haar borstkanker is geconstateerd naar Delft terug. Omdat zij te weinig inkomen zou hebben, kan zij niet terug naar een huis in haar 'oude' straat. Zij begrijpt hier niets van want haar inkomen is nu hoger dan toen, terwijl de huur gelijk is gebleven.
- Een man is gedwongen opgenomen in St. Joris. Hij is echter niet geestesziek. Alles komt door de straling. Daar wil hij tegen worden beschermd. Morgen beslist de rechter of hij moet blijven of naar huis mag.
- Een man vreest schade aan zijn auto door een nieuw aangebrachte verkeersdrempel en wil een klacht indienen.

3. Conclusies en aanbevelingen

3.1. Conclusies

- In 2001 zijn er meer klachten binnengekomen dan in 2000 (toen 26), maar minder dan in 1999 (toen 44). Het aantal lag boven het gemiddelde van 1993 – 2000 (namelijk 29), waarbij de twee extreme jaren 1996 en 1997 buiten beschouwing blijven.
- De helft van de inhoudelijk beoordeelde klachten werd geheel of gedeeltelijk gegrond bevonden.
- Het grootste deel van de in 2001 afgehandelde klachten is zonder rapport afgedaan omdat de ombudscommissie òf in het geheel niet bevoegd was (6 keer) òf omdat niet aan het kenbaarheidsvereiste was voldaan (12 keer).
- Klachten worden in de eerste lijn nog steeds niet altijd conform de minimumvereisten van de Awb afgehandeld. De ombudscommissie heeft ook in 2001 meermaals moeten constateren dat klager niet was gehoord (en dat er bijgevolg ook geen verslag van het horen aanwezig was).

3.2. Aanbevelingen

De ombudscommissie heeft in 2001 in drie van de negen rapporten aanbevelingen gedaan, soms gericht op de zaak in kwestie, soms van meer algemene strekking. Aanbevelingen van meer algemene strekking waren de volgende.

- WIZ blijkt de aantekeningen van telefoongesprekken met cliënten niet systematisch in de cliëntdossiers op te nemen. Ook wordt niet altijd ondubbelzinnig aantekening gemaakt van naar een cliënt gestuurde stukken. De Commissie beveelt aan te bewerkstelligen dat de cliëntdossiers ook in deze twee opzichten volledig zijn.
- De Commissie vindt het van groot belang dat eenmaal aangewezen contactpersonen voor een bepaalde cliënt consequent alle telefonische, schriftelijke en mondelinge contacten met die cliënt voeren vanaf het moment dat zij als contactpersoon aan de desbetreffende cliënt kenbaar zijn gemaakt, dit uiteraard behoudens overmacht (ziekte, vakantie e.d.). De Commissie beveelt aan hier extra aandacht aan te schenken.
- De Commissie beveelt aan te bewerkstelligen dat de beslissingsprocedures voor verzoekers maximaal doorzichtig worden, bijvoorbeeld door verzoekers na binnenkomst van een verzoek schriftelijk op de hoogte te stellen van de gang van zaken, met vermelding van eventuele formele en informele adviesorganen.
- De communicatie tussen de externe Wvg-adviseurs en het behandelende vakteam vereist extra aandacht.
- De Commissie beveelt aan ambtenaren die namens het College van burgemeester en wethouders stukken ondertekenen, met klem te wijzen op de noodzaak een formulering als ‘namens burgemeester en wethouders’ te gebruiken.
- De Commissie beveelt aan erop toe te zien dat bij de interne afhandeling van een schriftelijk ingediende klacht voldaan wordt aan de wettelijke verplichting de indiener van de klacht voorafgaand aan de beslissing persoonlijk te horen – eventueel telefonisch – en van het horen een verslag te maken. Zo nodig behoren de bestaande procedures hiertoe te worden aangepast.

4. De Commissie

4.1 Wettelijke grondslag

De Gemeentelijke ombudscommissie is ingesteld op grond van de Verordening gemeentelijke ombudscommissie (hierna: de Verordening). De onafhankelijkheid van de Commissie vloeit voort uit artikel 2 van de Verordening. Het luidt als volgt: *"Er is een gemeentelijke ombudscommissie. De Commissie is niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan"* (zie ook bijlage IVa). De Verordening is in 2001 niet gewijzigd.

4.2. Samenstelling

De gemeentelijke ombudscommissie bestaat uit drie leden, waaronder de voorzitter en, zoals de Verordening stelt, *'een genoegzaam aantal'* plaatsvervangende leden (momenteel twee), allen door de gemeenteraad benoemd op voordracht van Burgemeester en wethouders. Een plaatsvervangend lid treedt normaliter alleen op bij verhindering van een van de andere leden. De Commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, aangewezen door burgemeester en wethouders. De secretaris is alleen verantwoording schuldig aan de Commissie. Zijn positie wordt nader geregeld in een statuut (zie bijlage IVb).

Sinds 1 januari 2001 bestond er een vacature voor de functie van voorzitter. In deze vacature is in de loop van het jaar voorzien door de benoeming van mw. mr. C.L. Liebregs. Haar benoeming is met terugwerkende kracht ingegaan op 1 maart 2001.

Mevrouw Van der Mei heeft wegens drukke werkzaamheden het lidmaatschap van de Commissie vóór het verstrijken van de zittingsperiode beëindigd. Op 1 januari 2002 telde de Commissie daardoor wederom een vacature. Het is de bedoeling in deze vacature te voorzien door de benoeming van de heer Van der Lugt tot vast lid van de Commissie en de werving van een nieuw plaatsvervangend lid.

De Commissie bestond op 1 januari 2001 uit de volgende personen:

- (vacature)
- mevrouw drs. W.G.J. van der Mei, lid en plaatsvervangend voorzitter
- de heer mr. E. Nieuwenhuyzen, lid
- mevrouw dr. W. Jacobs, plaatsvervangend lid
- de heer mr. A. van der Lugt, plaatsvervangend lid.

Op 31 december 2001 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

- mevrouw C.L. Liebregs, voorzitter
- de heer mr. E. Nieuwenhuyzen, lid
- (vacature)
- mevrouw dr. W. Jacobs, plaatsvervangend lid
- de heer mr. A. van der Lugt, plaatsvervangend lid.

Ambtelijk secretaris van de Commissie is de heer drs. H. Milikan; plaatsvervangend secretarissen zijn mevrouw M.A. Rebel en de heer mr. J. Frederici.

4.3. Vergaderingen

De vergaderingen van de Commissie vinden plaats volgens een jaarlijks vastgesteld schema van één vergadering per vier à vijf weken. Indien nodig komt de Commissie ook tussentijds bijeen. Sinds enige jaren vergadert de Commissie, uitzonderingen daargelaten,

steeds op maandagavond. Sinds haar instelling op 1 januari 1993 tot het einde van dit verslagjaar heeft de ombudscommissie in totaal 74 keer vergaderd.

In 2001 is de Commissie zes keer bijeen geweest. Vier vergaderingen werden afgelast wegens het ontbreken van zaken. De vergaderingen vonden plaats op 5 februari, 2 april, 14 mei, 10 september, 8 oktober en 3 december. Tijdens twee vergaderingen zijn hoorzittingen gehouden. Zowel de indien(st)ers van de klachten als een vertegenwoordiging van burgemeester en wethouders waren daarbij steeds aanwezig.

4.4. Publiciteit

Indien een burger op een klacht bij de gemeente geen schriftelijke reactie van of namens het bestuursorgaan ontvangt (normaliter het college van Burgemeester en wethouders) kan deze zonder tussenkomst van een gemeentelijke instantie rechtstreeks bij de ombudscommissie terecht. Het is van belang dat dit algemeen bekend is. En uiteraard moet men gemakkelijk kunnen nagaan hoe de ombudscommissie kan worden bereikt. Vandaar dat enige publiciteit nodig is. Daartoe dient in de eerste plaats de publieksfolder "EEN KLACHT OVER DE GEMEENTE". Hierin wordt er ook uitdrukkelijk op gewezen dat een klacht eerst bij het verantwoordelijke bestuursorgaan moet worden ingediend en dat pas daarna het oordeel van de ombudscommissie kan worden gevraagd. Ook worden, zeer in het kort, de rechten van de burger bij de interne behandeling van een klacht uiteengezet. Deze folder is onder meer bij de publieksbalies van de gemeentelijke gebouwen verkrijgbaar en wordt desgevraagd toegestuurd aan degenen die bij de ombudscommissie om informatie vragen. Ook iedere briefschrijver ontvangt hem. Voorts beschikt het Instituut Sociaal Raadslieden over de folder.

Daarnaast staat de ombudscommissie in de telefoongids van KPN-Telecom en in de jaarlijkse, huis-aan-huis verspreide Stadsgids. Helaas is de vermelding van de ombudscommissie op de internet-site van de gemeente nog te summier. Er wordt gewerkt aan verbetering. Sinds enige jaren kunnen geïnteresseerden de tekst van de Verordening gemeentelijke ombudscommissie (hierna: de Verordening) en van de jaarverslagen van de laatste jaren via internet raadplegen. De Verordening is opgenomen in het Raadsinformatiesysteem (RIS) en kan op de gemeentelijke website worden ingezien.

b i j l a g e n

I Korte beschrijving van de klachten

Ia Afkortingen

II Statistisch overzicht

- 1 In- en uitstroom, 1994-2001**
- 2 Oordeel, 1994-2001**
- 3 Resultaten van afhandeling naar organisatieonderdeel, 2001**
- 4 (dit jaar vervallen)**
- 5 Aanbevelingen en oordeel, 2001**
- 6 Niet ontvankelijke klachten, 2001**
- 7 Doorlooptijd, 1996-2001**
- 8 Tijdigheid van reacties, 2001**

III Taak en werkwijze

IV a Verordening gemeentelijke ombudscommissie

b Statuut voor secretarissen

V Beoordelingscriteria van de Nationale ombudsman

Bijlage I. Korte beschrijving van de in 2001 ingediende en/of afgewikkelde klachten

Nr.	Gericht tegen	Korte beschrijving van de klacht	Wijze van afhandeling door ombudscommissie	Toelichting
Binnengekomen in 2001				
00-35 ^{II}	Bedrijven/ Sportbedrijf	a. antwoord burgemeester en wethouders op schriftelijke vragen uit de Raad; b. krantenartikel met misleidende uitspraken van directeur Bedrijven	Rapport; Oordeel: Behoorlijk	
01	WS	Plaatsen van hekwerk om openbaar groen bij/door een school	Niet ontvankelijk Ter afhandeling doorgezonden naar burgemeester en wethouders	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1)
02	Puza/WIZ en CBB	a. vijandige houding van ambtenaar tijdens telefoongesprek; b. niet nakomen toezeggingen; c. CBB heeft niet toegezien op uitbetaling van bijstandsbedrag de door de haar aangegeven datum; d. niet administratief verwerken van nieuw bankrekeningnummer, ondanks herhaalde aansporingen daartoe. e. niet gereageerd op verzoek om kwijtschelding van schuld wegens leenbijstand f. horen ex. Awb art. was te laat	Hoorzitting en rapport Oordeel: deels onbehoorlijk (a, b, d), deels behoorlijk (e, f)); deels niet ontvankelijk (c) Aanbeveling	c. De Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften is geen resp. werkt niet onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan (art. 1a)
03	Puza/BTO	Niet tijdig beantwoorden van brieven	Niet ontvankelijk Ter afhandeling doorgezonden naar burgemeester en wethouders	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1)
04	Puza/WIZ	Niet voldoen aan een verzoek om verstrekking van bijzondere bijstand	Niet bevoegd	Bezwaar/beroep was/is mogelijk (art. 8, lid 1 sub e)
05 ^I	Puza/WIZ	Onduidelijke klacht	Niet ontvankelijk Ter afhandeling doorgezonden naar burgemeester en wethouders	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1)
05 ^{II}	Puza/WIZ	Nalatigheid bij schuldsanering	Hoorzitting en rapport Oordeel: Geen oordeel want niet bevoegd	Bezwaar/beroep was/is mogelijk (art. 8, lid 1 sub e)
06	CBB/k.I	Advies van de CBB tot niet ontvankelijk verklaren van bezwaarschrift	Niet bevoegd	De Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften is geen resp. werkt niet onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan (art. 1a)

Nr.	Gericht tegen	Korte beschrijving van de klacht	Wijze van afhandeling door ombudscommissie	Toelichting
07	Puza/BTO	Onduidelijke klacht	Niet bevoegd	Geen reactie op vraag van ombudscommissie om nadere informatie (art. 7, lid 3 in samenhang met art. 8, lid 1 sub a)
08	Puza/BTO	Trage afhandeling van correspondentie; onvolledige beantwoording van vragen	Rapport Oordeel: deels onbehoorlijk, deels behoorlijk	
09	Bedrijven/ Stadsbeheer	Onwillige houding en ontbreken van communicatie bij ophogen trottoir en verwijderen van bomen	Niet ontvankelijk Ter afhandeling doorgezonden naar burgemeester en wethouders	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1)
10	Puza/ Belastingen	De omvang van de verhoging van de OZB-tarieven	Niet ontvankelijk Ter afhandeling doorgezonden naar gemeenteraad	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1)
11	Bedrijven/ Stadsbeheer	Niet /niet tijdig verwijderen van huisvuil van de openbare weg	Niet ontvankelijk Ter afhandeling doorgezonden naar burgemeester en wethouders	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1)
12	Puza/WIZ	Beslaglegging op uitkering als gevolg van niet tijdige informatieverstrekking aan deurwaarder	Niet bevoegd	Geen reactie op vraag van ombudscommissie om nadere informatie (art. 7, lid 3 in samenhang met art. 8, lid 1 sub a)
13	Bedrijven/ Stadsbeheer	Uitvoering van bestratingswerkzaamheden en de afmetingen van parkeerplaatsen	Niet ontvankelijk In behandeling bij b&w	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1)
14	Puza/WIZ	a. wijze van optreden externe keuringsarts; b. niet nakomen toezegging; c. wijze van optreden bij telefoongesprek; d. mededeling tijdens telefoongesprek e. uitblijven definitief indicatierapport	Rapport: a. niet ontvankelijk e. kennelijk ingetrokken b, c, d: behoorlijk. Aanbeveling	a. werkt niet onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente
15	Puza/WIZ	a. Wijze van optreden van extern fysiotherapeutisch adviseur tijdens huisbezoek; b. weigering klacht a in behandeling te nemen	Rapport: oordeel: a. niet ontvankelijk b. behoorlijk	a. werkt niet onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente
16	Puza/WIZ	a. stelselmatig niet beantwoorden van brieven; b. achterwege blijven van actie op ontvangen signaal dat externe uitvoerder in gebreke blijft	Rapport oordeel: onbehoorlijk	Gemeente blijft als opdrachtgever verantwoordelijk voor goede uitvoering van uitbesteede publieke taak
17	Puza/WIZ	a. Weigering van Wvg-consulent tot een gesprek en tot toesturen rapport van externe keuringsarts b. Inhoud indicatiebesluit	Niet ontvankelijk Ter afhandeling doorgezonden naar burgemeester en wethouders: a als klacht, b als bezwaar	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1)

Nr.	Gericht tegen	Korte beschrijving van de klacht	Wijze van afhandeling door ombudscommissie	Toelichting
18	Bedrijven/ Sportbedrijf	a. niet nakomen afspraak over verschaffen van informatie; b. nalaten te zorgen voor noodzakelijke reparaties, conform huurcontract; c. weigering schadevergoeding wegens omzetsderving tijdens verbouwing	Hoorzitting en rapport oordeel: a. behoorlijk; b. niet ontvankelijk c. niet ontvankelijk	b en c: betreft interpretatie van tekst privaatrechtelijke overeenkomst; geen gedraging als bedoeld in art. 1
19	WS/ Leefbaarheid	Huurschuld, in bezit medische urgentie. Toch niet in staat ruimere woning te verkrijgen	Niet ontvankelijk	geen gedraging als bedoeld in art. 1 want gemeente trad niet op als bestuursorgaan
20	Puza/ Belastingen	Niet beantwoorden van brief aan wethouder over gemeentelijke belastingen	niet ontvankelijk	Kenbaarheidsvereiste. (art. 10, lid 1). Brief door vakteam beantwoord
21	College	Afwikkeling zaak coöperatie Ecobeek (o.m. gebrek aan controle op boekhouding; borgstelling; inzage accountantsverklaring; fraude, malversaties, terreur, omkoping)		<i>in 2002 afhandelen</i>
22	Puza/WIZ	Uitbreiding arbeidsovereenkomst WIW; onterecht inhouden vakantiegeld op uitkering Abw; tweemaal inleveren trouwakte en verblijfsvergunning echtgenote	niet ontvankelijk Brief ter afhandeling naar gemeente doorgestuurd	kenbaarheidsvereiste; (art. 10, lid 1);
23	Bedrijven/ Civiel	Overlast ondergrondse glascontainers bij slaapkamerraam van bejaarde dame.	Niet ontvankelijk Brief ter afhandeling naar gemeente doorgestuurd	Kenbaarheidsvereiste (art. 10, lid .1)
24	RIO	Indicatiestelling gedwongen opname in psychogeriatrisch verpleeghuis	Niet ontvankelijk	Geen gedraging als bedoeld in art. 1.d; RIO werkt niet onder verantwoordelijkheid gemeentelijk bestuursorgaan
25	WS/ Duurzaamheid	Niet beantwoorden brieven	Rapport oordeel: onbehoorlijk Aanbevelingen	
26	Bedrijven/ Civiel	Bejegening; schadevergoeding na beschadiging auto door snoeien van gemeentelijke bomen	Niet ontvankelijk Brief ter afhandeling naar gemeente doorgestuurd	Kenbaarheidsvereiste (art. 10, lid .1)
27	WS/ Duurzaamheid	Parkeren met wielen op stoep		<i>in 2002 afhandelen</i>
28	WS/ Duurzaamheid	a. Uitblijven van antwoord op brief m.b.t. bushalte Brasserskade; b. bejegening; c. niet in behandeling nemen van klacht over de punten a en b		<i>in 2002 afhandelen</i>
29	Politie Haaglanden	Onjuiste waarneming m.b.t. geluidsoverlast;		<i>in 2002 afhandelen</i>
30	Puza/WIZ	Optreden sociaal rechercheurs bij huisbezoek		<i>in 2002 afhandelen</i>

Nr.	Gericht tegen	Korte beschrijving van de klacht	Wijze van afhandeling door ombudscommissie	Toelichting
31	Puza/WIZ	Gebruiken van ingetrokken machtiging tot automatische indasso; onterechte inhouding op uitkering; geen afdracht ziekenfondspremie		<i>in 2002 afhandelen</i>
32	a. College b. WS	a. Intimiderende uitlatingen tijdens inspraakavond door wethouder b. maken geluidsopnamen zonder daartoe om toestemming te hebben gevraagd; c. verlenen sloop- en kapvergunning		<i>in 2002 afhandelen</i>
33	Puza/WIZ	Uitblijven hoorzitting CBB/Kamer II		<i>in 2002 afhandelen</i>

Bijlage Ia. Afkortingen van organisatieonderdelen (afkortingen worden voornamelijk in bijlagen I en II gebruikt)

Puza	Publiekszaken
WS	Wijk- en Stadszaken
Bedrijven	Bedrijven
CS	Centrale Staf
Fac	Facilitaire dienstverlening
PP	directie Programma's en projecten

Bij sommige clusters wordt in dit verslag een verdere onderverdeling gebruikt:

WIZ	Sector Werk, inkomen en zorg (onderdeel van Puza)
BTO	Sector Bouwen, toezicht en ondernemen (onderdeel van Puza)
Belast	Vakteam Belastingen (onderdeel van Puza)
BZ	Vakteam Burgerzaken (onderdeel van Puza)
Wonen	Vakteam Wonen (onderdeel van Wijk/Stad)
Grond	Vakteam Grond (onderdeel van Wijk/Stad)
TOR	vakteam Toezicht openbare ruimte (onderdeel van Wijk/Stad)
Sport	Sportbedrijf (onderdeel van Bedrijven)
VAK	Vrije Academie Westvest (onderdeel van Bedrijven)

Bijlage II. Statistisch overzicht

Tabel 1: In- en uitstroom van zaken, 1994 t/m 2001

Status op 31 december	jaar in: zaaknrs. ¹⁾	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994
Aangehouden van vorig jaar		0	10	1	5	8	4	-	1
Nieuw ingekomen		35	26	44	33	59	59	27	25
	Subtotaal	35	36	45	38	67	63	27	26
schriftelijk met rapport	2001: 00-23 ^{II} 08 14 15 16 25	6	4	7	5	14	25	4	7
Hoorzitting en rapport	2001: 02 05 ^{II} 18	3	4	4	4	4	6	4	7
als geheel niet ontvankelijk en/of niet bevoegd	2001: 04 06 07 12 19 24	6	14	11	8	15	15	4	3
ingetrokken		0	3	1	5	13	2	3	2
voldeed niet aan kenbaarheidsvereiste	2001: 01 03 05 ^I 09 10 11 13 17 20 22 23 26	12	11	12	15	16	8	8	7
	Totaal aantal afgehandelde zaken	27	36	35	37	62	56	23	26
Aangehouden tot het volgende jaar	2001: 21 27 28 29 30 31 32 33	8	0	10	1	5	7	4	0

1. De nummers in deze kolom corresponderen met de zaaknummers in bijlage I in dit resp. het vorige jaarverslag. De Romeinse cijfers I en II die soms aan de nummers zijn toegevoegd geven aan dat het om een klacht in eerste instantie gaat, die wegens het niet voldoen aan het kenbaarheidsvereiste ter afhandeling aan Burgemeester en wethouders is voorgelegd (I) en naderhand alsnog door de ombudscommissie in behandeling is genomen (II).

Tabel 2: Klachten waarover rapport is gemaakt in 1994 t/m 2001, naar oordeel en jaar van rapport

Oordeel ¹⁾	Jaar	Zaaknrs. 2001 ²⁾	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994
Onbehoorlijk (geheel of gedeeltelijk)	2001	02 08 16 25	4	2	7	5	8	21	4	9
Behoorlijk ³⁾	2001	00-23 ^{II} 14 15 18	4	5	3	4	10	10	3	5
Geen oordeel	2001	05 ^{II}	1	1	1	-	-	-	1	-
Zaken met rapport			9	8	11	9	18	31	8	14

1. Onbehoorlijk: de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond
2. De nummers in deze kolom corresponderen met de zaaknummers in bijlage I
3. voor zover ontvankelijk

Tabel 3: Klachten in 2001 ingekomen en/of afgehandeld, naar gemeentelijk orgaan en resultaat ¹⁾

Gemeentelijk orgaan ²⁾	Alle klachten	Onbehoorlijk (geheel/ gedeeltelijk)	Behoorlijk	Geen oordeel	Inge- trokken	Niet ont- vankelijk, niet be- voegd ³⁾	Aan- gehouden	Niet voldaan aan kenbaar- heidsvereiste ⁴⁾
College	2						2 ⁵	
Publiekszaken	18	3	2	1 ⁶		3	3	6 ⁶
Wijk/Stad	7	1				1	3 ⁵	2
Bedrijven	7		2					5
Facilitair	0							
Centrale Staf	0							
CombiWerk	0							
Geen gemeen- te	3					2	1	
TOTAAL	37	4	4	1	0	6	9	13

- 1) De cijfers tussen haakjes geven het aantal klachten weer dat in het voorgaande jaar is binnengekomen maar waarvan de behandeling in dit jaar is afgesloten. Deze aantallen zijn inbegrepen in de eraan voorafgaande getallen
- 2) Voor toelichting: zie bijlage Ia
- 3) exclusief klachten die niet aan het kenbaarheidsvereiste voldeden
- 4) Deze klachten voldeden niet aan het kenbaarheidsvereiste (Verordening, art. 7.2.e juncto 10.1)
- 5) Dubbeltelling: klacht over College en over Wijk- en Stadszaken
- 6) Dubbeltelling: klacht voldeed niet aan kenbaarheidsvereiste en is naderhand nogmaals ingediend.

Tabel 4: vervallen

Tabel 5: Aantal rapporten in 2001 uitgebracht, met/zonder aanbevelingen naar oordeel

	Oordeel			Totaal
	Onbehoorlijk	Behoorlijk	Geen oordeel	
Met aanbeveling	2	1	-	3
Zonder aanbeveling	2	3	1	6
Totaal aantal rapporten	4	4	1	9

Tabel 6: In 2001 binnengekomen klaagschriften die geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk waren, naar reden

Redenen waarom de Commissie een klacht of onderdelen daarvan niet in behandeling heeft genomen ¹⁾	Aantal klachten	
	Geen rapport	Wel rapport
1. Niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste (art. 10.1)	12	
2. Meer dan 6 weken na beslissing op klacht ingediend (art. 10.3 juncto 8.1 sub b)		
3. Klacht niet binnen redelijke termijn ingediend nadat deze niet binnen de wettelijke termijn door het bestuursorgaan is afgehandeld (art. 10.4 juncto 8.1 sub b)		
4. Er staat/ stond een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening open voor klager resp. is aanhangig resp. er is uitspraak in gedaan (art. 8.1 sub e)	3	2
5. Andere procedure is aanhangig resp. daar is uitspraak in gedaan (art. 8.1 sub ff)		
6. Gericht tegen algemeen verbindend voorschrift (art. 8.1 sub c)		
7. Gericht tegen algemeen beleid ²⁾ (art. 8.1 sub d)		
8. Gericht tegen burgemeester als hoofd van de politie (art. 1a juncto art.1 sub d)		
9. Klachten niet gericht tegen een gemeentelijk orgaan als bedoeld in art. 1a		2
10. Geen concrete gedraging als bedoeld in art. 1 sub d	1	
11. Gedraging niet voldoende duidelijk omschreven (art. 7.2.c juncto 8.1 sub b)		
12. Geen reactie van klager op brieven van de ombudscommissie (art.7.3 juncto 8.1 sub a)	2	
13. Gemeente trad niet op als bestuursorgaan maar als privaatrechtelijke partij (vgl. art. 1a en 1 sub d)		1
Totaal aantal redenen ³⁾	18	5

1) De aangegeven artikelnummers verwijzen naar de desbetreffende artikelen van de Verordening gemeentelijke ombudscommissie

2) Waaronder beleidsregels

3) Deze tabel heeft betrekking op 23 klaagschriften, waaronder ook zaken die voor een deel wel ontvankelijk waren

Tabel 7: Doorlooptijd ¹⁾ van zaken waarover rapport is uitgebracht, 1996-2001

Aantal volle weken	rapport uitgebracht in :					
	2001	2000	1999	1998	1997	1996
1 - 5	1	1	-	2	-	2
6 - 10	2	5	4	3	6	11
11 - 15	3	1	3	4	5	15
16 - 20	2	-	1	-	2	2
21 - 25	-	1	3	-	3	1
26 en meer	1	-	-	-	2	-
Aantal zaken met rapport	9	8	11	9	18	31
Gemiddelde doorlooptijd (weken)	14	9	14	11	15	11

1) Aantal volle weken tussen ontvangst van klaagschrift en behandeling door ombudscommissie

Tabel 8: Tijdigheid van de gevraagde reacties van het gemeentelijke orgaan ¹⁾ m.b.t. klachten waarover rapport is uitgebracht, in 2001 (uitsluitend voor zover een reactie is gevraagd)

	Rapport uitgebracht in:					
	2001					
Orgaan	tijdig ²⁾ ontvangen	te laat ontvangen				
College	-	-				
Publiekszaken	2	2				
Wijk- en Stadszaken	1	1				
Bedrijven	-	-				
Facilitaire Dienstverl.	-	-				
Centrale Staf	-	-				
CombiWerk	-	-				
Aantal klachten met rapport	3	3				

1. Eventueel bericht van ontvangst en dergelijke logistieke correspondentie niet meegerekend; het gaat alleen om een reactie waarin op de inhoud van een klacht wordt ingegaan
2. Binnen de gevraagde termijn van (normaliter) 4 weken,

BIJLAGE III Taak en werkwijze

1. Onafhankelijkheid

De Gemeentelijke ombudscommissie is ingesteld op grond van de Verordening gemeentelijke ombudscommissie (hierna te noemen de Verordening). Artikel 2 van de Verordening luidt als volgt: *"Er is een gemeentelijke ombudscommissie. De Commissie is niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan"* (zie ook bijlage IVa). Om de onafhankelijkheid te waarborgen worden de leden benoemd door de gemeenteraad en kunnen ze alleen in bijzondere gevallen worden ontslagen. Alleen mensen die niet in dienst van de gemeente zijn kunnen worden benoemd. Ook leden van de gemeenteraad en de leden van het college van burgemeester en wethouders kunnen niet worden benoemd. De secretaris van de ombudscommissie is wel in dienst van de gemeente, maar hij ontvangt zijn instructies alleen van de Commissie en is in de uitoefening van zijn taak alleen aan de Commissie verantwoording schuldig. De positie van de secretaris wordt tot in detail geregeld in het statuut (zie bijlage IVb).

Eén maal per jaar moet de Commissie verslag van haar werkzaamheden doen aan de gemeenteraad. Het onderhavige jaarverslag wordt op grond van deze verplichting uitgebracht.

2. Taak

De Commissie onderzoekt schriftelijke klachten over gedragingen van bestuursorganen van de gemeente en beoordeelt of het betreffende orgaan zich in een bepaalde aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bestuursorganen van de gemeente Delft zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en voorts de burgemeester. Ook over individuele personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan, kan een klacht worden ingediend. Dergelijke klachten worden toegerekend aan het desbetreffende bestuursorgaan.

De ombudscommissie is een tweedelijns klachtenvoorziening. Dit houdt in dat de ombudscommissie een klacht alleen in behandeling kan nemen wanneer het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd eerst in de gelegenheid is gesteld zich over de klacht uit te spreken. Dit wordt wel het kenbaarheidsvereiste genoemd.

3. Bevoegdheid

De bevoegdheid van de ombudscommissie strekt zich sinds 1 januari 2000 ook uit over afzonderlijke wethouders. Hun gedragingen worden toegerekend aan het college van burgemeester en wethouders. Individuele raadsleden, raadscommissies en andere niet-ambtelijke adviescommissies van burgemeester en wethouders of de Raad (zoals de Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften of de Klachtencommissie Woonruimteverdeling) vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudscommissie, want deze commissies en hun leden zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van een Delfts bestuursorgaan. Dat aan het bestaan van dergelijke commissies een besluit van het college of van de raad ten grondslag ligt, doet hier niet aan af. Tenslotte kan de ombudscommissie ook geen klachten over gedragingen van de burgemeester in behandeling nemen wanneer deze optrad als hoofd van de politie.

De ombudscommissie voorziet niet in een vorm van rechtsbescherming in strikte zin. Een uitspraak naar aanleiding van een klacht bevat een moreel oordeel en is niet afdwingbaar via de rechter. Tegen een uitspraak van de ombudscommissie is geen beroep mogelijk.

4. Wijze van behandelen van klachten

geen spreekuur

In veel gemeenten heeft de ombudsvoorziening tevens taken waarvoor in Delft het Instituut Sociaal Raadslieden (ISR) bestaat. Dit kan bijvoorbeeld helpen bij het op schrift stellen van een klacht. In verband hiermee houdt de ombudscommissie geen spreekuur. Voor hulp, raad bemiddeling is het ISR beschikbaar en iedereen kan zich kosteloos tot de sociaal raadslieden wenden. Wel verstrekt de secretaris van de ombudscommissie desgevraagd per e-mail en per telefoon informatie over het indienen van een klacht.

een ingediende klacht

Alleen schriftelijke klachten mogen in behandeling worden genomen. Een brief aan de ombudscommissie komt in ongeopende envelop binnen bij de secretaris van de Commissie en wordt niet in het gemeentelijke postregistratiesysteem opgenomen. De secretaris bereidt de ingediende klachten voor, waarna de Commissie de klacht in behandeling kan nemen.

Binnen drie weken na ontvangst van een klacht wordt er een ontvangstbevestiging verzonden. Over het algemeen gebeurt dat al binnen een week. Hierbij wordt tevens informatie over de verdere gang van zaken gegeven en zo nodig wordt aan klager gevraagd de klacht te verduidelijken. Na ontvangst van de klacht wordt getoetst of de ombudscommissie bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Alleen klachten die voldoen aan de eisen die de Verordening gemeentelijke ombudscommissie stelt aan het indienen van een klacht worden in behandeling genomen tenzij de behandeling uitdrukkelijk is uitgesloten. De secretaris beoordeelt of de klacht aan de vereisten voldoet. Is dat niet zo, dan stelt hij klager in de gelegenheid het verzuim binnen redelijke tijd goed te maken. Soms komt het voor dat, ook na rappel, niet meer wordt gereageerd. In dat geval wordt de zaak gesloten. Wordt er naderhand alsnog op de zaak teruggekomen, dan kan de klacht in principe alsnog door de Commissie worden behandeld.

Soms is een klacht niet eerder bij het desbetreffende bestuursorgaan ingediend. Er is dan niet aan het kenbaarheidsvereiste voldaan en de ombudscommissie is op dat moment niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Vaste gedragslijn is in zo'n geval dat de klacht naar de directeur van het verantwoordelijke cluster wordt doorgezonden met het verzoek de klacht namens burgemeester en wethouders af te handelen volgens de eisen die de Awb stelt.

Deze doorzending moet worden beschouwd als een extra service aan de 'klant'. Gewoonlijk wordt in die gevallen niet nagegaan of bij het indienen van de klacht aan alle wettelijke vereisten is voldaan. Dat is een taak voor het bestuursorgaan. Pas wanneer een klacht na doorzending en na behandeling door de gemeente alsnog bij de ombudscommissie wordt ingediend, wordt gezien of en in hoeverre het klaagschrift aan de eisen voldoet die de Verordening stelt aan het indienen van een klacht bij de ombudscommissie.

Uiteraard wordt klager van de doorzending en de reden daarvan op de hoogte gesteld. Kan klager zich niet vinden in de afhandeling door of namens het bestuursorgaan, of houdt dat zich niet aan de wettelijke termijn, dan kan klager zijn klacht alsnog bij de ombudscommissie indienen. Ook hiervan wordt klager op de hoogte gesteld.

Indien de Commissie op grond van de Verordening niet bevoegd is een klacht te behandelen, wordt dat zo spoedig mogelijk aan de indiener van de klacht medegedeeld. Uiteraard worden dan tevens de redenen vermeld. De brief waarin dat gebeurt kan vrij uitgebreid zijn, want het komt vaak voor dat een klacht uit meer onderdelen bestaat, waarvan sommige aan alle eisen voldoen, andere niet, terwijl weer andere betrekking hebben op zaken waarin de ombudscommissie niet bevoegd is. Ook wordt steeds gewezen op de mogelijkheden die er wél zijn. Zo nodig wordt een brief naar burgemeester en wethouders doorgezonden met het verzoek de brief als bezwaarschrift

te beschouwen. Dit om te voorkomen dat men door het overschrijden van een indieningstermijn zijn recht op het voeren van een administratiefrechtelijke procedure zou verspelen.

onderzoek

Wanneer de ombudscommissie zich bevoegd acht de zaak geheel of gedeeltelijk te behandelen, is het de taak van het secretariaat ervoor te zorgen dat de Commissie de beschikking krijgt over alle stukken die op de klacht betrekking hebben en die voor het oordeel van de Commissie van belang kunnen zijn. Indien nodig kan de Commissie daartoe een beroep doen op artikel 12 lid 1 van de Verordening. Dit artikel gebiedt het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd alle beschikbare stukken aan de ombudscommissie ter hand te stellen indien deze daarom verzoekt.

Het bestuursorgaan wordt altijd om een reactie op de klacht gevraagd, ook indien de klacht in eerste instantie op correcte wijze door of namens het bestuursorgaan is behandeld. Een afschrift van deze reactie wordt aan de klager gestuurd. Deze kan daarop reageren indien er feitelijke onjuistheden in de reactie van het bestuursorgaan voorkomen.

Vervolgens beoordeelt de Commissie aan de hand van de stukken of een mondelinge toelichting noodzakelijk of wenselijk is. Deze beslissing wordt door de voorzitter genomen, na overleg met de secretaris. Indien er een hoorzitting moet worden gehouden, worden zowel klager als een tegenwoordiging van het betrokken bestuursorgaan uitgenodigd. Gebruikelijk is dat beiden in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Zo nodig kan de Commissie zich laten adviseren door een deskundige of bij derden om inlichtingen vragen.

hoorzitting

Anders dan bij de bezwaarprocedure en bij de interne klachtenprocedure, is de ombudscommissie niet verplicht een hoorzitting te houden. De Commissie is daar geheel vrij in. De Commissie handelt als uitgangspunt dat de betrokkenen gehoord worden tenzij de zaak zeer duidelijk is en een hoorzitting niets meer kan toevoegen of wanneer een klager zich kennelijk onredelijk opstelt. Een hoorzitting wordt soms ook gehouden wanneer de Commissie de indruk heeft dat zij door middel van een hoorzitting een betere verstandhouding tussen klager en gemeente kan bewerkstelligen.

Als gunstige effecten van een hoorzitting zijn te noemen:

- Een minder afstandelijke wijze van behandelen van klachten (de gemeente en de Commissie 'hebben een gezicht' en zijn geen onpersoonlijke instanties meer).
- Er ontstaat gemakkelijker begrip voor elkaars standpunt. Hierbij speelt een rol dat de ombudscommissie uitdrukkelijk niet een verlengstuk van de gemeente is, maar een onpartijdige en onbevooroordeelde derde is. In sommige gevallen komen partijen tijdens de hoorzitting al tot elkaar en worden er onderling afspraken gemaakt.
- Misverstanden kunnen onmiddellijk worden opgehelderd.
- Klagers geven er blijk van het op prijs te stellen dat zij op deze manier hun verhaal kunnen doen.

rapport en aanbeveling

Klagers worden gedurende het onderzoek regelmatig op de hoogte gehouden van de stand van zaken door het toezenden van een ontvangstbevestiging, een afschrift van de reactie van de betrokken dienst en eventueel een uitnodiging voor een hoorzitting. Op basis van alle gegevens velt de Commissie haar oordeel: behoorlijk of onbehoorlijk. Tenslotte stelt de secretaris een rapport op. Dit wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Commissie en vervolgens ondertekend door de voorzitter en de secretaris. Het rapport wordt naar klager en naar aan het betrokken bestuursorgaan gestuurd. Ook de portefeuillehouder ontvangt een exemplaar. Deze laatste wordt daardoor in de gelegenheid gesteld desgewenst de zaak met het betrokken diensthoofd te bespreken en eventueel maatregelen te nemen. Hiermee wordt een vorm van bestuurlijke controle op het ambtelijk

apparaat mogelijk. Met het toezenden van het rapport wordt de behandeling van de klacht als beëindigd beschouwd.

Het oordeel van de ombudscommissie is niet bindend in juridische zin. Wel kan een rapport aanbevelingen bevatten. Er kunnen twee soorten aanbevelingen onderscheiden worden, te weten:

- aanbevelingen die gericht zijn op een maatregel ten gunste van klager (bijvoorbeeld de aanbeveling om alsnog brieven van klager te beantwoorden);
- aanbevelingen tot het nemen van maatregelen met een meer structureel karakter, om soortgelijke gedragingen in de toekomst te voorkomen (bijvoorbeeld de aanbeveling om in ontvangstbevestigingen een nagestreefde afhandelingstermijn aan te geven).

mandaat voorzitter

De Commissie streeft ernaar ontvangen klachten zo snel mogelijk te behandelen. Daartoe zijn enkele Commissiebevoegdheden aan de voorzitter gemandateerd. Zo wordt de beslissing of er een hoorzitting wordt gehouden nu in het algemeen door de voorzitter genomen en niet door de Commissie als geheel. Ook is afgesproken dat een rapport in concept alleen de goedkeuring van de voorzitter behoeft. Dit laatste brengt een aanzienlijke tijdwinst met zich mee.

Bijlage IV a

Verordening gemeentelijke ombudscommissie

De raad van de gemeente Delft, gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 21 april 1992, gelet op de artikelen 82 e.v. van de Gemeentewet,

b e s l u i t :

vast te stellen de volgende Verordening gemeentelijke ombudscommissie.

Artikel 1.

Deze verordening verstaat onder:

a. commissie:

de Commissie genoemd in artikel 2;

b. bestuursorgaan:

een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld, of een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed;

c. functionaris:

een ambtenaar, een gewezen ambtenaar, een persoon met wie door een bestuursorgaan een arbeidsovereenkomst is gesloten naar burgerlijk recht, ook na beëindiging van de arbeidsovereenkomst, alsmede ieder ander persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, met uitzondering van degene die in dienst is van de politie;

d. gedraging:

het handelen of nalaten van een bestuursorgaan jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon.

Artikel 1a.

Deze verordening is van toepassing op de gedragingen van de bestuursorganen van de gemeente, met uitzondering van de burgemeester in zijn hoedanigheid van hoofd van politie, alsmede op gedragingen van bestuursorganen die onder verantwoordelijkheid van de gemeente werkzaam zijn.

Een gedraging van een functionaris, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is.

Artikel 2.

1. Er is een gemeentelijke ombudscommissie.
2. De Commissie is niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan.

Artikel 3.

1. De Commissie bestaat uit drie leden, welke niet afkomstig zijn uit het midden van de raad:

a. een voorzitter, op voordracht van burgemeester en wethouders, door de gemeenteraad benoemd;

b. twee leden, eveneens op voordracht van burgemeester en wethouders, door de gemeenteraad benoemd.

c. de Commissie wijst uit haar midden een of meer plaatsvervangende voorzitters aan.

2. Op dezelfde wijze als in het vorige lid wordt een genoegzaam aantal plaatsvervangende leden benoemd.

3. Tot lid, respectievelijk plaatsvervangend lid van de Commissie is niet benoembaar degene als bedoeld in artikel 1, lid 1 sub c.

4. Leden of plaatsvervangende leden van de Commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht als genoemd in artikel 6, wanneer de zaak waarop de klacht betrekking heeft hun, hun echtgenoten of hun bloed- en aanverwanten tot en met de derde graad persoonlijk aangaat, indien zij als gemachtigden in de zaak zijn betrokken, alsmede indien zich andere feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel kunnen bemoeilijken. Alsdan verschonen zij zich.

Wanneer de situatie als hiervoor weergegeven zich voordoet en betrokkene zich niet verschoont kan hij door de indiener van de klacht gewraakt worden. Over een dergelijke wraking beslissen de overige leden van de commissie.

Artikel 4.

1. De leden en plaatsvervangende leden van de Commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar.

2. Zij kunnen maximaal één keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd.

3. Het lidmaatschap, respectievelijk het plaatsvervangend lidmaatschap van de Commissie vervalt:

a. bij het verkrijgen van de hoedanigheid van raadslid, voorzitter van de raad of ambtenaar;

b. op eigen verzoek.

4. De gemeenteraad trekt de benoeming van een lid, respectievelijk plaatsvervangend lid in wanneer dit lid naar het oordeel van de gemeenteraad door handelen of nalaten het aanzien van de Commissie heeft geschaad.
5. De leden van de Commissie genieten een vergoeding voor het bijwonen van de vergaderingen van de Commissie krachtens de in artikel 96 van de Gemeentewet vastgestelde regeling.
6. De werkelijk gemaakte kosten terzake van andere werkzaamheden of bemoeiingen ten behoeve van de Commissie worden vergoed.

Artikel 5.

1. De Commissie wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een ambtelijk secretaris, daartoe aangewezen door burgemeester en wethouders.
2. Burgemeester en wethouders wijzen tevens een plaatsvervanger aan.
3. De secretaris is in de uitoefening van zijn functie uitsluitend verantwoording schuldig aan de commissie. Burgemeester en wethouders stellen terzake nadere regels vast.

Artikel 6.

De Commissie onderzoekt schriftelijke klachten over gedragingen van bestuursorganen en beoordeelt of het betreffende orgaan zich in een bepaalde aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

Artikel 7.

1. Een ieder heeft het recht zich tot de Commissie te wenden met een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan.
2. De klacht dient:
 - a) op schrift te zijn gesteld
 - b) naam, adres en woonplaats van klager te bevatten;
 - c) de gedraging te omschrijven waarop de klacht betrekking heeft;
 - d) de gronden te bevatten waarop de klacht berust;
 - e) aan te geven dat toepassing is gegeven aan het bepaalde in artikel 10 lid 1, alsmede wat het resultaat is van de klachtenbehandeling door het bestuurs;
 - f) te zijn gedagtekend.
3. De voorzitter wijst een klager die het bepaalde in het vorige lid niet in acht genomen heeft, op het gepleegde verzuim en stelt hem in de gelegenheid dit binnen een bepaalde termijn te herstellen.

4. De voorzitter verwijst een klager die niet in staat is te voldoen aan het bepaalde in lid 2 naar een instantie die klager bij het op schrift stellen van zijn klacht behulpzaam kan zijn.

Artikel 8.

1. De Commissie neemt een klacht niet in behandeling:
 - a) zolang niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 7 lid 2, respectievelijk de termijn als genoemd in artikel 7 lid 3, onbenut, is verstreken;
 - b) indien de termijn als genoemd in artikel 10 lid 3 of 4 is overschreden;
 - c) indien de klacht betrekking heeft op algemeen verbindende voorschriften;
 - d) indien de klacht betrekking heeft op algemeen beleid;
 - e) indien de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan voor klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat of heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik gemaakt heeft of indien in het kader van die voorziening een procedure aanhangig is of uitspraak is gedaan;
 - f) indien de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan, anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening, een procedure aanhangig is of uitspraak is gedaan.
 - g) indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van artikel 9:4 e.v. Awb is behandeld;
 - h) zolang terzake van de gedraging waarover wordt geklaagd een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Wanneer overschrijding van de termijn als genoemd in lid 1, sub a en b redelijkerwijs verschoonbaar is, wordt een klacht toch in behandeling genomen.

Artikel 9.

Indien de Commissie op grond van het bepaalde in artikel 8 een klacht niet in behandeling neemt, doet zij daarvan zo spoedig moge-

lijk schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de redenen.

Artikel 10.

1. Alvorens een klacht aan de Commissie kan worden voorgelegd, dient de klacht te zijn ingediend bij het betrokken bestuursorgaan.
2. Het bestuursorgaan dient bij de behandeling van de klacht het bepaalde in de artikelen 9:4 e.v. Awb in acht te nemen.
3. Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan, kan hij zich, binnen een termijn van zes weken, tot de Commissie wenden.
4. Indien de klacht door het bestuursorgaan niet binnen de in artikel 9:11 Awb gestelde termijn is afgehandeld, kan klager zich binnen een redelijke termijn tot de Commissie wenden.

Artikel 11.

1. Indien de Commissie het in verband met een zorgvuldige behandeling van een klacht nodig oordeelt, stelt zij het bestuursorgaan alsmede de klager in de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten.
2. De Commissie geeft aan of de toelichting schriftelijk of mondeling, ten overstaan van de Commissie, gegeven dient te worden.
3. Indien de toelichting mondeling, ten overstaan van de Commissie, gegeven dient te worden, belegt de Commissie daartoe een zitting, tijdens welke de Commissie voltallig aanwezig is.
4. Het bestuursorgaan alsmede de klager worden tijdig en behoorlijk opgeroepen om tijdens een zitting aanwezig te zijn.
5. Indien het bestuursorgaan of de klager wijziging wenst van het tijdstip van de zitting, dient zulks binnen drie dagen na de in het vorige lid gedane mededeling, onder opgaaf van redenen, te worden verzocht aan de voorzitter.
6. De beslissing van de voorzitter op een verzoek als genoemd in het vorige lid wordt zo spoedig mogelijk aan de betrokkene meegedeeld.
7. Het bestuursorgaan alsmede de klager kunnen zich tijdens een zitting laten bijstaan, of zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
8. De Commissie bepaalt of het horen van het bestuursorgaan alsmede de klager tijdens een zitting al dan niet in elkaars tegenwoordigheid zal plaatsvinden.

De Commissie besluit tot afzonderlijk horen, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal belemmeren.

Artikel 12.

1. Aan de Commissie worden desgevraagd, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten, hetgeen ter beoordeling van de Commissie is, alle inlichtingen verstrekt die voor de behandeling van een klacht nodig zijn.
2. De Commissie kan, in verband met de behandeling van een klacht, ook anderen dan het bestuursorgaan waarover een klacht is ingediend en de klager, om inlichtingen vragen.
3. De Commissie kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Artikel 13.

1. Wanneer het onderzoek naar aanleiding van een klacht is afgesloten stelt de Commissie een rapport op waarin zij haar bevindingen en haar oordeel weergeeft.
2. De Commissie zendt haar rapport aan de klager, aan het bestuursorgaan op wiens gedraging de klacht betrekking heeft alsmede aan het lid van het college van burgemeester en wethouders onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
3. Zo zij daartoe aanleiding ziet, kan de Commissie aan het bestuursorgaan als genoemd in lid 2 haar zienswijze bekendmaken over eventueel te nemen maatregelen.
4. De Commissie stelt haar rapport op binnen redelijke termijn nadat een klacht aan haar is voorgelegd.

Artikel 14.

De Commissie zendt jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden aan de gemeenteraad.

Artikel 15.

1. Deze verordening kan worden aangehaald als: Verordening gemeentelijke ombudscommissie.
2. Zij treedt in werking op een door burgemeester en wethouders te bepalen tijdstip.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 29 april 1992.

H.V. van Walsum, burgemeester.

D.J. van Doorninck, secretaris.

Gewijzigd bij raadsbesluit van 17 december 1992

Gewijzigd bij raadsbesluit van 30 november 1995; bekendgemaakt op 14 december 1995.

Gewijzigd bij raadsbesluit van 25 januari 1996; bekendgemaakt op 17 mei 1996.

Laatstelijk gewijzigd bij raadsbesluit van 23 december 1999; bekendgemaakt op 6 januari 2000.

Bijlage IV b

Statuut met betrekking tot de positie van ambtelijk secretaris van de Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften alsmede de Gemeentelijke ombudscommissie

Burgemeester en wethouders, gelet op (...) alsmede het bepaalde in artikel 5, lid 3 van de Verordening gemeentelijke ombudscommissie, stellen vast de volgende nadere regels:

Artikel 1:

1. De uitvoering van rechtspositieregelingen ten aanzien van de secretaris geschiedt uitsluitend door burgemeester en wethouders of door de vanwege burgemeester en wethouders gedelegeerde of gemandateerde functionaris.
2. Over belangrijke rechtspositionele aangelegenheden wordt door burgemeester en wethouders of door de vanwege burgemeester en wethouders gedelegeerde of gemandateerde functionaris, overleg gepleegd met de voorzitter van de betreffende commissie.
3. Onder belangrijke rechtspositionele aangelegenheden worden in ieder geval begrepen:
 - a. vaststelling respectievelijk wijziging van de functiebeschrijving van de secretaris.
 - b. beoordeling van het functioneren van de secretaris, gericht op een op basis van die beoordeling te nemen beslissing.
 - c. toekennen van buitengewoon verlof gedurende een periode van enige omvang.

Artikel 2:

1. De secretaris volgt in verband met zijn functioneren de aanwijzingen van de voorzitter van de commissie op.
2. De secretaris is geen aanspreekpunt van de commissie voor het gemeentebestuur of derden.
3. Op uitdrukkelijk verzoek van de voorzitter van de commissie kan onder omstandigheden van het bepaalde in lid 2 worden afgeweken.
4. Onverminderd het bepaalde in lid 2, verstrekt de secretaris, desgevraagd, aan het gemeentebestuur of derden, inlichtingen met betrekking tot de feitelijke gang van zaken bij de commissie alsmede - met inachtneming van het bepaalde in de Wet Openbaarheid van Bestuur - aan betrokkenen, inzake de stand van de procedure.

5. Wanneer er sprake is van een geschil tussen de voorzitter van de commissie en de secretaris, beslissen, wanneer één van beide partijen daarom verzoekt, burgemeester en wethouders.
6. In het geval als genoemd in lid 5 kunnen burgemeester en wethouders partijen horen.

Artikel 3:

1. De secretaris staat de commissie met raad en daad terzijde en zorgt voor een goed verloop van de secretariaatswerkzaamheden.
2. De secretaris is de voorzitter behulpzaam bij het opstellen van een advies respectievelijk een oordeel¹ van de commissie.
3. De secretaris draagt zorg voor het maken van een schriftelijk verslag van het verhandelde tijdens een zitting van de commissie.
4. De secretaris is de commissie behulpzaam bij het opstellen van het jaarverslag.

Artikel 4:

De secretaris gedraagt zich tijdens de uitoefening van zijn functie als een goed secretaris.

Artikel 5:

Burgemeester en wethouders of de vanwege burgemeester en wethouders gedelegeerde of gemandateerde functionaris, dragen er zorg voor dat de secretaris tengevolge van de met deze functie verband houdende werkzaamheden, niet in zijn positie wordt benadeeld.

Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders op 3 december 1992

¹ opm.: het oordeel van de ombudscommissie wordt opgenomen in het rapport dat naar aanleiding van de klacht wordt uitgebracht.

Bijlage V.

Beoordelingscriteria van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman (No.) heeft de systematische indeling van behoorlijkheidsnormen in 1996 enigszins bijgesteld. De lijst is hier opgenomen en voorzien van een kort commentaar, weergegeven met *cur-sieve* letter.

1. Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften

Hiermee bedoelt de No. alle algemeen werkende regels, voor zover het niet om beleidsregels of andere interne instructies gaat. Alle gemeentelijke verordeningen en besluiten van algemene strekking zijn daarentegen wél algemeen verbindende voorschriften (avv). Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen a) mensenrechten en grondrechten, vastgelegd in de Grondwet of in internationale verdragen, b) bevoegdheidsvoorschriften, c) vorm- en procedurevoorschriften en d) inhoudelijke voorschriften. Voor de ombudscommissie geldt dat een klacht niet in behandeling mag worden genomen indien betrokkene in de gelegenheid is of is geweest bezwaar te maken krachtens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of een andere wettelijke regeling. Het onderhavige beoordelingscriterium is in de Delftse situatie daarom van weinig praktische betekenis. Dit in tegenstelling tot de Nationale ombudsman, die in zo'n geval wel bevoegd is een klacht te behandelen. Een klacht over een vermeend onbehoorlijke toepassing van een avv kan wel door de ombudscommissie in behandeling worden genomen (dit laatste geldt ook voor vermeend onbehoorlijke toepassing van beleidsregels of interne instructies).

2. Geen misbruik van bevoegdheid

Het zogenoemde verbod tot détournement de pouvoir is wettelijk geregeld in art.3:3 van de Awb. Misbruik van bevoegdheid kan in vele gevallen tot een bezwaarschrift leiden, maar kan ook blijken uit feitelijke handelingen en in die gevallen is deze norm ook in de Delftse situatie van belang.

2. Belangenafweging/redelijkheid

Hier geldt hetzelfde als hierboven onder 2.

4. Rechtszekerheid/vertrouwen

- a) honoreren van gedane toezeggingen
- b) honoreren van gewekte gerechtvaardigde verwachtingen/vertrouwen
- c) rechtszekerheid anderszins
- d) actief gevolg geven aan rechterlijke beslissingen

De No. verwijst hier naar hoofdstuk 8 van de Awb. Het onder a) genoemde is voor de praktijk van de ombudscommissie het meest van belang.

5. Gelijkheid

Alleen voor zover het niet gaat om in de Grondwet of in internationale verdragen vastgelegde mensenrechten of grondrechten.

6. Motiveringseisen

Juistheid, toereikendheid en kenbaarheid. De No. verwijst hier naar de Awb (onder meer naar de artikelen 3:27, 4:16 t/m 4:20, 7:12 en 7:26).

7. Zorgvuldigheid.

Dit criterium is het meest van praktische betekenis voor de ombudscommissie. De hieronder gegeven verfijning komt overeen met de uitwerking die de No. aan dit criterium geeft.

8. Overige eisen van behoorlijkheid

Deze zijn niet verder uitgewerkt.

Verfijning van het criterium 'zorgvuldigheid':

A. Zorgvuldigheid in de procesgang

7.1 Voortvarendheid

- a. Voortvarende behandeling gedurende de administratieve procesgang als geheel
(zie o.m. de Awb, art. 4:13, 4:14, 7:10 en 7:24)
- b. Voortvarend herstel van een gesignaleerde fout

7.2. Administratieve nauwkeurigheid

7.3. Actieve informatieverstrekking

- a. Behandelingsbericht
(zie o.m. Awb, art. 3:17.2 en 6:14.1)
- b. Tussenbericht
(zie o.m. Awb art. 7:24.6)
- c. Tijdige mededeling van het besluit niet tot (inhoudelijke) beantwoording over te zullen gaan
- d. Informatieverstrekking over rechten en plichten van de burger
(zie o.m. Awb art. 3:41 t/m 3:45)
- e. Informatieverstrekking anderszins (bv. onjuiste informatie; geen antwoord op een gestelde vraag
(zie o.m. Awb art. 7:4 en 7:9)

7.4. Actieve opstelling in/bij onderzoek

- a. Horen
- b. Actieve informatieverwerving anderszins (bijv. deskundigen raadplegen)
- c. Vastlegging verkregen informatie
- d. Hoor en wederhoor

B. Zorgvuldigheid met betrekking tot de aanwezigheid van voorzieningen op het vlak van organisatie

7.5. Voorzieningen t.b.v. registratie

- a. Ontvangst-/verblijfsregistratie
- b. Voortgangsbewaking

7.6. Voorzieningen t.b.v. coördinatie/afstemming

7.7. Voorzieningen ter bescherming van de privacy

7.8. Voorzieningen ter bevordering van onpartijdigheid

7.9. Voorzieningen ter bevordering van hulpvaardigheid t.o.v. burgers

7.10 Toegankelijkheid

- a. Fysieke toegankelijkheid
- b. Telefonische bereikbaarheid

7.11. Adequate verblijfs- en bewaaromstandigheden

C. Zorgvuldigheid in houding en gedrag door de actor(es), bv. de ambtenaar

7.12. Correcte bejegening

- a. Betonen van respect voor de menselijke waardigheid van de burger (in het algemeen)
- b. Betrachten van wat in het algemeen vanuit overwegingen van fatsoen mag worden verlangd (voor zover niet vallend onder één van de andere subcriteria van 7)
- c. Achterwege laten van onbetamelijke opmerkingen (bv. discriminerende opmerkingen, uitschelden)
- d. Tonen van de vereiste zelfbeheersing en sociale vaardigheden en inlevingsvermogen:

7.13. Respecteren persoonlijke levenssfeer (voor zover niet vallend onder 1b, grondrechten)

Zie o.m. Awb art. 2:5)

7.14. Onbevooroordeeldheid

(zie ook Awb art. 2:4)

- 7.15. - Een open oog voor en inlevingsvermogen in de positie en de belangen van burgers
- Een actieve en hulpvaardige opstelling jegens hen

7.16. Goed vervullen van zorgplicht ten aanzien van de aan bestuursorganen toevertrouwde belangen