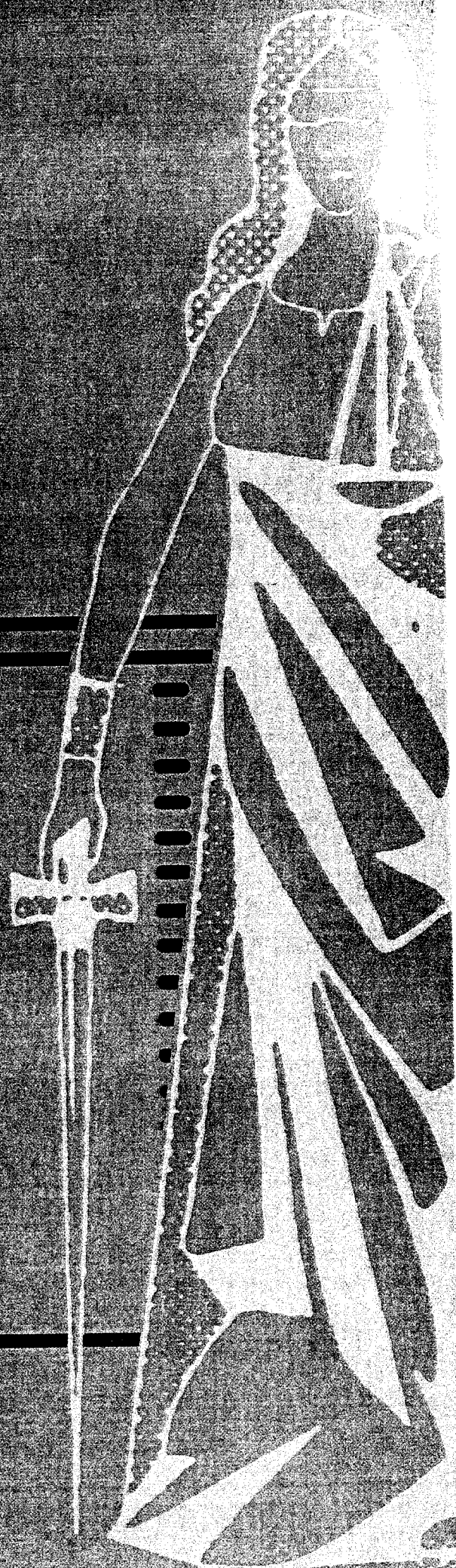


**Gemeentelijke  
ombudscommissie**

**Jaarverslag 2002**



**Gemeente Delft**

**Gemeentelijke  
ombudscommissie**

**verslag**

**van de Gemeentelijke Ombudscommissie**

**over het jaar**

**2002**

# INHOUD

## 1. Inleiding

## 2. Klachten in 2002

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

## 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

## Bijlagen

- I Korte beschrijving van de klachten
  - Ia Afkortingen
- II Statistisch overzicht
- III Taak en werkwijze
- IV a Verordening Gemeentelijke Ombudscommissie, tekst
- IV b Statuut voor de secretarissen, tekst
- V Beoordelingscriteria

## 1. Inleiding

Het jaarverslag van de Ombudscommissie wordt uitgebracht op grond van artikel 14 van de Verordening gemeentelijke Ombudscommissie. Dit luidt: "De Commissie zendt jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden aan de gemeenteraad."

Het verslag begint met de kerntaak van de Commissie, het beoordelen van klachten die eerder door de gemeente intern zijn afgehandeld (hoofdstuk 2) en wordt gevolgd door enkele conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 3). De conclusies zijn gebaseerd op het gepresenteerde cijfermateriaal, de aanbevelingen op de rapporten die de Commissie in het verslagjaar heeft uitgebracht. Hoofdstuk 4 gaat over de Ombudscommissie zelf. Evenmin als in het vorige verslag is er dit jaar een hoofdstuk over ontwikkelingen in het klachtrecht opgenomen. Ook nu is er over dit onderwerp niets bijzonders te melden. Zelfs het reeds lang aangekondigde onderdeel van de Algemene wet bestuursrecht over de externe behandeling van klachten, de ombudsfunctie dus, was aan het eind van 2002 nog niet verder gekomen dan behandeling door de Tweede Kamer.

In de tabellenbijlage is tabel 4 weer opgenomen. Deze tabel bevat gegevens per onderdeel van de organisatie over een aantal jaren. Door de organisatiewijziging kon vorig jaar een dergelijke cijferreeks niet worden opgesteld. Nu zijn er vergelijkbare gegevens over 2001 en 2002.

In enkele tabellen kan de ontwikkeling over een aantal jaren worden gevolgd. Wegens ruimtegebrek gaan ze niet verder terug dan tot 1995. De koppeling in enkele tabellen met het overzicht van bijlage I acht de Commissie waardevol en die is dan ook gehandhaafd.

De tekstbijlagen zijn nagelopen en dit heeft geresulteerd in enkele toevoegingen in bijlage III, een aantal kleine wijzigingen in de tekstredactie en verbetering van enkele kleine onvolkomenheden.

## 2. Klachten in 2002

### 2.1. Algemeen

In 2002 is het aantal binnengekomen klaagschriften praktisch gelijk gebleven aan dat van 2001. Het waren er in totaal 36. Niet al deze zaken konden in het jaar van binnenkomst worden afgehandeld. Vier ervan stonden aan het eind van het jaar nog open. Ook één zaak uit 2001 kon nog niet worden afgesloten. De 25 zaken die dit jaar wel zijn afgehandeld, resulteerden in acht rapporten. Vier keer oordeelde de Ombudscommissie dat het bestuursorgaan onbehoorlijk had gehandeld, twee keer luidde het oordeel 'behoorlijk' en in twee zaken was de Commissie van oordeel dat zij niet bevoegd was. In vier zaken is een hoorzitting gehouden; vier andere 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 <sup>1)</sup>                  | 2002     | 2001     | 2000     | 1999      | 1998     |
|----------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Onbehoorlijk (geheel of gedeeltelijk)  | 4        | 4        | 2        | 7         | 5        |
| Behoorlijk                             | 2        | 4        | 5        | 3         | 4        |
| Geen oordeel                           |          | -        | 1        | 1         | -        |
| Niet bevoegd/niet ontvankelijk         | 2        | 1        | -        | -         | -        |
| <b>totaal aantal zaken met rapport</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>11</b> | <b>9</b> |

- 1) Onbehoorlijk: de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond  
Behoorlijk: het ontvankelijke gedeelte van de klacht is geheel ongegrond  
Geen oordeel: want de juiste toedracht kon niet worden vastgesteld  
Niet bevoegd/niet ontvankelijk: om formele redenen niet beoordeeld

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 1995, het derde jaar waarin de Ombudscommissie werkzaam was. Gezien de meestal kleine tot zeer kleine aantallen waar het hier om gaat, worden in de tabellen geen percentages genoemd maar alleen absolute aantallen.

### 2.2. Formele toetsing

Bij de formele toetsing wordt nog niet gekeken naar de inhoud van een klaagschrift, maar wordt uitsluitend bezien of de Commissie een klacht volgens de Verordening gemeentelijke Ombudscommissie in behandeling mag nemen. In tabel 6 van bijlage II staan de resultaten van de formele toetsing. In de laatste kolom van deze tabel worden twee zaken vermeld waarover wel rapport is uitgebracht. In beide gevallen besloot de Commissie dat zij de zaken niet inhoudelijk zou beoordelen. In bijlage III wordt teruggekomen op de formele toetsing.

#### *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 Algemene wet bestuursrecht (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 daarbij 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 de voornaamste oorzaak van niet-ontvankelijkheid van een klacht of onderdeel daarvan. Het jaar 2002 vormt hierop geen uitzondering. Van de negentien zaken die geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk waren, kwam de niet-ontvankelijkheid bij negen zaken doordat niet aan het kenbaarheidsvereiste werd voldaan (zie ook bijlage II, tabel 1). Drie daarvan zijn later alsnog bij de Commissie ingediend, maar in slechts één geval werd de bestreden gedraging als onbehoorlijk aangemerkt; de tweede zaak was niet ontvankelijk wegens verjaring en in de derde zaak oordeelde de Commissie dat er van een onbehoorlijke gedraging geen sprake was.

#### *Samenloop met bezwaarprocedure:*

Indien geklaagd wordt over een aangelegenheid waarover ook een bezwaarschrift is of 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 2002 waren twaalf 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 onderverantwoordelijkheid werkzaam zijn van een bestuursorgaan van de gemeente;
- over de burgemeester als hoofd van de politie;
- over een algemeen verbindend voorschrift;
- over algemeen beleid;
- die niet slaan op een concrete gedraging of nalatigheid.

In tabel 6 van bijlage II staan zij op de regels 6-10 en 12-13. In 2002 kwamen alleen klachten voor als hierboven aangegeven met de letters a en e. In totaal gaat het om zes klachten die om een van de aangegeven redenen geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk waren.

#### *Termijnen*

Op grond van de Verordening (en in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, de Awb) 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 2002 is één klacht om deze reden niet in behandeling genomen.

#### *Eerstelijnsafhandeling*

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. Dit geldt ook voor de interne afhandeling van klachten. Het gaat hierbij om hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In

2002 waren er twee zaken waar nalatigheid op dit punt voor de Ombudscommissie een reden (uit meer) was om een klacht gegrond te verklaren.

Ook in het verslagjaar zijn de klaagschriften die ter afhandeling naar burgemeester en wethouders zijn doorgezonden omdat er nog geen formele interne klachtafhandeling had plaatsgevonden, voorzien van een bijsluiter waarop de wettelijke minimumeisen in een twaalfstal punten worden samengevat. Zodra de gemeentebrede interne klachtenprocedure, waaraan momenteel wordt gewerkt, van kracht is, zal hiermee worden gestopt. Verondersteld mag worden dat aan een gemeentelijke interne klachtenprocedure ruime publiciteit zal worden gegeven onder bestuurders en bestuursorganen en binnen de ambtelijke organisatie, zodat de eerstelijnsafhandeling van klachten vanaf dat moment op correcte wijze zal plaatsvinden.

### **2.3 Inhoudelijke toetsing**

In 2002 werden de volgende klachten of onderdelen van een klacht gegrond bevonden en als onbehoorlijke gedraging aangemerkt:

- het te lang uitblijven van antwoord op brieven;
- onheuse bejegening;
- het niet in behandeling nemen van een klacht zonder de indiener daarvan behoorlijk kennis te geven (zoals vereist in hoofdstuk 9 van de Awb);
- het nalaten informatie te verschaffen
  - o over de wijze van afhandeling van een verzoekschrift aan de gemeenteraad;
  - o over een opgetreden vertraging in de afhandeling daarvan;
- onvoldoende bestuurlijke controle op de afhandeling door burgemeester en wethouders van een verzoekschrift aan de gemeenteraad;
- nalaten klager te horen (zoals vereist in hoofdstuk 9 van de Awb).

Bij de inhoudelijke toetsing van de klachten worden criteria gebruikt die zijn gebaseerd op de behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft ontwikkeld (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 2002 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 in 2002 ongewijzigd gebleven (zie bijlage II, tabel 7).

### **2.5 Effecten van klachtenbehandeling**

#### *Voor de indiener van een klacht*

Een klachtenprocedure is er in de eerste plaats voor de burger. Wanneer de Ombudscommissie een klacht heeft beoordeeld, wordt het rapport naar de indiener van de klacht gezonden en naar het bestuursorgaan (meestal burgemeester en wethouders, t.a.v. de desbetreffende clusterdirecteur). De begeleidende brieven eindigen met de zin: "De Ombudscommissie beschouwt de afhandeling van deze klacht hiermee als beëindigd". Dat lijkt duidelijk, maar de burger vraagt zich soms af: ik heb gelijk gekregen, maar wat nu? Voor hem is het niet altijd duidelijk – tenzij er een hoorzitting is geweest – of het oordeel van de Ombudscommissie gevolgen heeft. Nadat de Ombudscommissie haar rapport heeft uitgebracht, wordt zij met enige regelmaat opgebeld met de vraag naar het vervolg op de

gegrondverklaring. Steeds vaker ook komt het voor dat mensen die per telefoon inlichtingen wensen, de vraag stellen 'wat gebeurt er met de uitspraak als de klacht gegrond is?'

Voor de Ombudscommissie is een zaak met het uitbrengen van een rapport afgedaan, voor de indieners van een klacht soms niet.

Toch: een klachtenprocedure is er in de eerste plaats voor de burger. Deze mag verwachten dat de gemeente de gevolgen van een onbehoorlijke gedraging op de een of andere manier goedmaakt en dat de aanbevelingen die gericht zijn op een bepaalde klacht zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Dit betekent dat de gemeente een klacht na het uitbrengen van het rapport niet zonder meer als afgedaan mag beschouwen. Mogelijk kan in het burgerjaarverslag, dat sinds 2002 regelmatig door de burgemeester wordt uitgebracht, worden gerapporteerd over de wijze waarop de gemeente fouten heeft hersteld of alsnog doet wat zij had moeten doen.



### 3. Conclusies en aanbevelingen

#### 3.1. Conclusies

- Het aantal klachten dat in 2002 is binnengekomen, is in geringe mate toegenomen ten opzichte van 2001 (37 in 2002, 35 in 2001). Het ligt iets boven het gemiddelde van de vier voorafgaande jaren.
- Net als in 2001 werd de helft van de inhoudelijk beoordeelde klachten geheel of gedeeltelijk gegrond bevonden.
- Het grootste deel van de in 2002 afgehandelde klachten is zonder rapport afgedaan omdat de Ombudscommissie of in het geheel niet bevoegd was (20 keer) of omdat niet aan het kenbaarheidsvereiste was voldaan (11 keer).

#### 3.2. Aanbevelingen

Bij de behandeling van klachten komt het met enige regelmaat voor dat de Ombudscommissie aanleiding vindt tot het doen van aanbevelingen. Deze aanbevelingen worden gedaan in het uit te brengen rapport. Sommige hebben ze uitdrukkelijk betrekking op de zaak in kwestie, andere zijn van meer algemene aard en gericht op het voorkomen van toekomstige klachten. De Ombudscommissie heeft in 2002 in drie van de acht rapporten aanbevelingen gedaan. Over de aanbevelingen die op een specifieke zaak betrekking hebben, zal in dit jaarverslag vanzelfsprekend niet worden ingegaan. De desbetreffende clusterdirecteur en portefeuillehouder beschikken over het zaakrapport.

Aanbevelingen van meer algemene strekking waren de volgende.

In een zaak waarin de Ombudscommissie een reactie aan burgemeester en wethouders had gevraagd, werd in diens brief aan de Commissie uitgebreid ingegaan op inhoudelijke aspecten van de zaak die naar de commissie vermoedde, ook voor klager nieuw waren. Zij deed daarom de volgende, hier in algemene bewoordingen gestelde aanbeveling.

- Indien in een brief aan de Ombudscommissie inhoudelijke aspecten van een zaak worden behandeld, behoort ook klager rechtstreeks van de inhoudelijke informatie op de hoogte te worden gesteld.

Het is in 2002 meermalen voorgekomen dat een binnengekomen brief alleen met een e-mailbericht werd beantwoord. Dit is niet correct. Alleen indien een brievenaar te kennen geeft ook via e-mail post te willen ontvangen, bijvoorbeeld door in zijn briefhoofd zijn e-mailadres te vermelden, kan een brief – afhankelijk van de inhoud – uitsluitend met een e-mailbericht worden beantwoord. In alle andere gevallen kan hiermee niet worden volstaan en behoort een brief met een brief te worden beantwoord of een eerder gezonden e-mail per brief te worden bevestigd.

Ook kwam het voor dat ingekomen brieven alleen telefonisch of mondeling werden 'afgedaan' en reeds bleken te zijn gearchiveerd zonder dat ze formeel waren beantwoord. Dit bracht de Commissie tot twee aanbevelingen, beide in verschillende bewoordingen het volgende inhoudend.

- Er behoort op te worden toegezien dat een brief van een burger altijd met een formele, ondertekende brief wordt afgesloten, dat niet wordt volstaan met een e-mailbericht en dat mondeling gedane mededelingen, afspraken, toezeggingen e.d. in alle gevallen schriftelijk worden bevestigd.

De Commissie heeft er in de afgelopen jaren reeds vaker op gewezen: het is voor een juist oordeel over een ingediende klacht van belang dat de Ombudscommissie bij haar gerezen vragen kan stellen aan degene die daarop het best kan reageren. Indien het vaststellen van

de juiste toedracht van een voorval van belang is, kan dat de direct betrokken ambtenaar zijn. In andere zaken blijkt juist de aanwezigheid van de hoogst verantwoordelijke ambtenaar gewenst te zijn. Ook in het afgelopen jaar was het bestuursorgaan niet altijd op het gewenste niveau vertegenwoordigd.

- De commissie heeft in het bijzonder aanbevolen dat ook de eindverantwoordelijke ambtenaar (bijvoorbeeld de clusterdirecteur) aanwezig is wanneer er een hoorzitting aan een zaak wordt gewijd.

De Commissie ontvangt regelmatig klachten over brieven die veel te lang zijn blijven liggen. Soms wordt zelfs er in het geheel en bij herhaling niet gereageerd op brieven of e-mail. Met een goed werkend elektronisch voortgangscontrole- en rappelsysteem zou dit zijn voorkomen. Het belang hiervan kan niet voldoende worden benadrukt. Weliswaar worden poststukken bij binnenkomst centraal geregistreerd en ingevoerd in een elektronisch systeem (POVO) en wordt tegelijkertijd het vakteam aangegeven waarnaar het stuk ter behandeling wordt doorgezonden, maar de vakteams worden momenteel niet als standaardprocedure gerappelleerd over nog niet afgehandelde brieven. Momenteel blijken er alleen rappellijsten aan een vakteam te worden gezonden indien dat daar uitdrukkelijk om vraagt.

- De Commissie beveelt daarom aan op korte termijn een geautomatiseerd voortgangscontrole- en rappelsysteem in gebruik te nemen of, indien mogelijk, nog onbenutte functionaliteiten van POVO te implementeren.

Bij binnenkomst van een poststuk wordt dit niet alleen centraal geregistreerd door afdeling RIV (cluster Facilitair), maar wordt tevens automatisch een ontvangstbevestiging gegenereerd en door RIV verzonden. Nog niet altijd blijkt daarin te worden vermeld op welke termijn de briefschrijver inhoudelijk zal worden geantwoord. Indien dat wel gebeurt, blijkt vaak dat de genoemde termijn verre wordt overschreden. Vaak gaat het dan om zaken waarin de wijze van afhandeling niet volgens standaardprocedures kan lopen. In die gevallen is het niet wenselijk om in een standaardontvangstbevestiging een standaardtermijn te noemen.

- De Commissie beveelt het College daarom aan alleen in die gevallen waarin de wijze van afhandeling en termijnen vergaand zijn gestandaardiseerd, de huidige werkwijze te handhaven maar in de andere gevallen het behandelende vakteam de ontvangstbevestiging zelf te laten verzorgen.

Brieven die gericht zijn tot het college van burgemeester en wethouders of een individuele wethouder worden normaliter afgehandeld door het ambtelijk apparaat. Dat is ook het geval met brieven aan de gemeenteraad waarvan de afhandeling aan burgemeester en wethouders is overgelaten. Het kwam ook dit jaar weer voor dat mensen een brief van de gemeente ontvingen waarin niet duidelijk was aangegeven dat de brief een reactie was op een brief die naar burgemeester en wethouders was gezonden of aan een van de andere hierboven genoemden. De Commissie constateert dat het nog steeds geen algemeen gebruik is de burger deze duidelijkheid te verschaffen. Het is evenmin al gebruikelijk dat in een antwoordbrief wordt vermeld dat de brief een antwoord is op een tot de gemeenteraad gericht schrijven.

- De Commissie beveelt daarom aan ervoor te zorgen dat de bedoelde duidelijkheid in uitgaande brieven op korte termijn wordt verschaft.

Dat zou bijvoorbeeld kunnen door naast een adequate ondertekening (bijvoorbeeld *namens.....*), in elke daarvoor in aanmerking komende brief een passage op te nemen van de volgende strekking: *Deze brief is het antwoord op uw brief van [dagtekening] aan [burgemeester en wethouders/wethouder .../de gemeenteraad]*.

## 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 2002 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, niet alleen bij vakanties e.d., maar ook bij onverwachte verhindering van een der gewone 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).

Mevrouw drs. W.G.J. van der Mei heeft wegens drukke werkzaamheden het lidmaatschap van de Commissie vóór het verstrijken van haar zittingstermijn moeten beëindigen. Met ingang van 1 januari 2002 heeft zij de Commissie verlaten. Zij is vanaf de instelling van de Commissie lid geweest, aanvankelijk als plaatsvervangend lid en vanaf maart 1995 als gewoon lid. Zij is opgevolgd door de heer mr. A. van der Lugt, tot dan toe plaatsvervangend lid. Deze laatste werd in die functie opgevolgd door de heer P. Naaborg.

De Commissie bestond op vanaf 1 maart 2002 uit de volgende personen:

- mw. mr. C.L. Liebregs, voorzitter
- de heer mr. E. Nieuwenhuijzen, lid
- de heer mr. A. van der Lugt, lid en plv. voorzitter
- mevrouw dr. W. Jacobs, plaatsvervangend lid
- de heer P. Naaborg, plaatsvervangend lid

De heer Nieuwenhuijzen heeft met ingang van 1 november 2002 de Commissie verlaten. Ook hij is op 1 januari 1993 tot plaatsvervangend lid van de Commissie benoemd. In 1998 volgde zijn benoeming tot gewoon lid van de commissie. De heer Nieuwenhuijzen is opgevolgd door de heer Naaborg. Hierdoor ontstond de vacature van plaatsvervangend lid.

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. De Commissie vergadert, uitzonderingen daargelaten, steeds op maandagavond. Sinds haar instelling op 1 januari 1993 tot het einde van dit verslagjaar heeft de Ombudscommissie in totaal 80 keer vergaderd.

In 2002 is de Commissie zes keer bijeen geweest. Vier vergaderingen werden afgelast omdat er geen zaken gereed voor behandeling waren, één vergadering omdat wegens ziekte van een der leden en verhindering van het enige plaatsvervangende lid het quorum niet kon worden gehaald. De vergaderingen vonden plaats op 21 januari, 13 mei, 1 juli, 9 september, 7 oktober en 9 december. Daarnaast is er informeel afscheid genomen van mw. Van der Mei. Van de heer Nieuwenhuijzen zal in het komende jaar afscheid worden genomen. Tijdens drie vergaderingen zijn een of meer 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. De vermelding van de Ombudscommissie op de internetsite van de gemeente is verbeterd. Voor gebruik binnen het ambtelijke en bestuurlijke apparaat van de gemeente is er in 2002 uitgebreide informatie over de Ombudscommissie gezet op de intranetpagina's van het vakteam Juridische Zaken. Derden hebben tot deze informatie geen toegang, maar iedere ambtenaar zou na lezing daarvan goede informatie over de Ombudscommissie aan de burger moeten kunnen verschaffen. Sinds enige jaren kan men de tekst van de Verordening gemeentelijke Ombudscommissie (hierna: de Verordening) en van de jaarverslagen van de laatste jaren via internet raadplegen. De Verordening (zie bijlage IV) is opgenomen in het Raadsinformatiesysteem (RIS) en kan eveneens op de gemeentelijke website worden ingezien. Om opname in het RIS te verzekeren, wordt het verslag jaarlijks ook in digitale vorm naar de verantwoordelijke afdeling gezonden. Het meest recente jaarverslag dat momenteel via het RIS is te raadplegen, is dat over 1999.

# **b i j l a g e n**

## **I Korte beschrijving van de klachten**

## **II Statistisch overzicht**

- 1 In- en uitstroom en wijze van afhandeling, 1995-2002
- 2 Oordeel, 1995-2002
- 3 Resultaat afhandeling per organisatieonderdeel, 2002
- 4 Gegronde klachten per organisatieonderdeel, 2001-2002
- 5 Aanbevelingen en oordeel, 2002
- 6 Niet ontvankelijke klachten naar redenen, 2002
- 7 Doorlooptijd, 1996-2002

## **III Taak en werkwijze**

- 1 Onafhankelijkheid
- 2 Taak
- 3 Bevoegdheid
- 4 Werkwijze

## **IVa Verordening Gemeentelijke Ombudscommissie**

## **IVb Statuut voor de secretarissen**

## **V Beoordelingscriteria**

## Bijlage I Korte beschrijving van de in 2002 ingediende en/of afgewikkelde klachten

| Nr.                          | Gericht tegen        | Korte beschrijving van de klacht                                                                                                                                                                                                                    | Wijze van afhandeling door ombudscommissie                                                                              | Toelichting                                                                                                                    |
|------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Binnengekomen in 2001</b> |                      |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                         |                                                                                                                                |
| 21                           | College              | Afwikkeling omzetting v.v.e. in stichting (o.m. gebrek aan controle op boekhouding; borgstelling; inzage accountantsverklaring; fraude, malversaties, terreur, omkoping)                                                                            | Niet ontvankelijk                                                                                                       | Geen concrete gedragingen; uiteindelijk niet gereageerd op herhaald verzoek om verduidelijking (vgl. art. 7, lid 1 sub c en d) |
| 27                           | WSZ/Mob              | Verkeersbesluit (Parkeren met wielen op trottoir)                                                                                                                                                                                                   | Niet ontvankelijk                                                                                                       | Bezwaarmogelijkheid (art. 8, lid 1 sub e)                                                                                      |
| 28                           | WSZ/Mob              | a. Uitblijven van antwoord op brief m.b.t. bushalte Brasserskade;<br>b. bejegening;<br>c. niet in behandeling nemen van klacht over de punten a en b                                                                                                | <b>Rapport.</b><br><b>Oordeel:</b><br><b>a en c ONBEHOORLIJK</b><br><b>b. NIET ONBEHOORLIJK</b><br><b>Aanbevelingen</b> |                                                                                                                                |
| 29                           | Politie Haaglanden   | Onjuiste waarneming door politieambtenaar van geluidsproductie                                                                                                                                                                                      | Niet ontvankelijk<br>Klager gewezen op klachtmogelijkheid bij Nationale ombudsman                                       | Politie valt niet onder gemeente Delft (vgl. art. 6)                                                                           |
| 30                           | Puza/WIZ             | Optreden sociaal rechercheurs bij huisbezoek                                                                                                                                                                                                        | Niet ontvankelijk                                                                                                       | Niet ingediend binnen 6 weken na interne afhandeling klacht (art. 10, lid 2)                                                   |
| 31 <sup>II</sup>             | Puza/WIZ             | Gebruiken van ingetrokken machtiging tot automatische incasso.                                                                                                                                                                                      | Klacht in onderzoek genomen                                                                                             | <i>Wordt in 2003 afgehandeld, in samenhang met de in 2002 binnengekomen klacht 02-25a</i>                                      |
| 32a<br>32b                   | a. College<br>b. WSZ | a. Intimiderende uitlatingen tijdens inspraakavond door wethouder<br>b. * maken van geluidsopnamen tijdens dezelfde inspraakavond zonder daartoe om toestemming te hebben gevraagd;<br>* toelaten dat met sloop- en kapwerkzaamheden wordt begonnen | Niet ontvankelijk<br>Voor interne klachtafhandeling doorgezonden                                                        | Kenbaarheidsvereiste (art. 10, lid 1)                                                                                          |
| 33                           | CBB                  | Uitblijven hoorzitting Kamer II                                                                                                                                                                                                                     | Niet ontvankelijk                                                                                                       | CBB werkt niet onder verantwoordelijkheid van bestuursorgaan van gemeente Delft (vgl. art. 1 sub b)                            |
| <b>Binnengekomen in 2002</b> |                      |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                         |                                                                                                                                |
| 01                           | WSZ/Mob              | a. naheffingsaanslag parkeerbelasting<br>b. feitelijk niet in behandeling nemen van schriftelijke klacht daarover<br>c. niet beantwoorden van brief over deze kwestie                                                                               | <b>Rapport.</b><br><b>Oordeel:</b><br><b>a niet ontvankelijk</b><br><b>b en c: ONBEHOORLIJK</b>                         | a. bezwaarmogelijkheid (art. 8, lid 1 sub e)                                                                                   |
| 02                           | Puza/BTO             | bouwvergunning                                                                                                                                                                                                                                      | Niet ontvankelijk                                                                                                       | Bezwaarmogelijkheid (art. 8, lid 1 sub e)                                                                                      |

| Nr.        | Gericht tegen                                       | Korte beschrijving van de klacht                                                                                                                                                                                                                                                                   | Wijze van afhandeling door ombudscommissie                                                                                                              | Toelichting                                                                                                                                                                                       |
|------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 II      | Bedrijven/<br>/Stadsbeheer                          | a. Gemeente weigert schuld te erkennen aan schade aan geparkeerde auto na snoeiwerkzaamheden<br>b. Bejegening door medewerkers vakteam Groen na constatering van schade bij terugkomst van verblijf buitenslands<br>c. klager is niet gehoord bij interne afhandeling van klacht over deze kwestie | <b>Hoorzitting en rapport</b><br><b>Oordeel:</b><br><b>a: niet ontvankelijk</b><br><b>b en c: ONBEHOORLIJK</b>                                          | Klacht in eerste instantie wegens niet voldoen aan kenbaarheidsvereiste doorgezonden voor interne afhandeling<br>a. Geen gedraging als bedoeld in art. 1                                          |
| 04         | WSZ/ ondw                                           | Schriftelijke berisping over gedraging van leerkracht Marokkaanse OALT                                                                                                                                                                                                                             | Niet ontvankelijk; doorgezonden voor interne afhandeling                                                                                                | Kenbaarheidsvereiste (art. 10, lid 1)                                                                                                                                                             |
| 05         | Coll./ weth                                         | Wijze van beantwoording van brief over bezwaren tegen de te grote afstand tussen invalidenparkeerplaatsen en sommige winkels in autoluw-plus gebied                                                                                                                                                | Niet ontvankelijk; doorgezonden voor interne afhandeling                                                                                                | Kenbaarheidsvereiste (art. 10, lid 1)                                                                                                                                                             |
| 06         | Coll / weth.                                        | a. uitblijven beslissing op aanvraag in kader Wet voorzieningen gehandicapten<br>b. reactie op brieven overlaten aan ambtenaar van vakteam VG                                                                                                                                                      | <b>Rapport</b><br><b>Oordeel:</b><br><b>Niet ontvankelijk</b>                                                                                           | a. Bezwaarmogelijkheid (art. 8, lid 1 sub e)<br>b. persoonlijke beslissing van de wethouder valt niet onder verantwoordelijkheid van het College                                                  |
| 07 II      | Puza/Belast                                         | a. verondersteld antidateren van beschikking<br>b. constatering in brief met beslissing op klacht dat medewerkers van vakteam Belastingen klager uitgesproken ter wille zijn geweest                                                                                                               | <b>Rapport;</b><br><b>oordeel</b><br><b>a. niet ontvankelijk</b><br><b>b. NIET ONBEHOORLIJK</b>                                                         | Klacht in eerste instantie wegens niet voldoen aan kenbaarheidsvereiste doorgezonden voor interne afhandeling (art. 10, lid 1).<br>a. frauduleuze handeling, geen gedraging als bedoeld in art. 1 |
| 08 a<br>II | Bedrijven/<br>Stadsbeheer                           | a1. niet tijdig geïnformeerd over voorgenomen werkzaamheden<br>a2. verwijderen van fraaie bomen                                                                                                                                                                                                    | <i>Kan naar verwachting in 2003 worden afgehandeld</i>                                                                                                  | Klachten in eerste instantie wegens niet voldoen aan kenbaarheidsvereiste doorgezonden voor interne afhandeling (art. 10, lid 1).<br><i>In 2003 afhandelen</i>                                    |
| 08 b<br>II | Puza/Balie                                          | b. voortdurende onvolkomenheden in vermelding van bedrijf van klager in Stadsgids                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |
| 09 II      | WSZ/Mob                                             | a. weigeren voetgangersbruggetje beter geschikt te maken voor mensen die moeilijk ter been zijn of van een rolstoel gebruik maken<br>b. wijze van reageren op brieven uit 2000 over deze kwestie                                                                                                   | <b>Minirapport</b><br><b>Oordeel:</b><br><b>niet ontvankelijk</b>                                                                                       | a. beslissing is geen gedraging als bedoeld in art. 1<br>b. verjaard                                                                                                                              |
| 10         | WSZ/Mob                                             | Onbeantwoord blijven van brieven                                                                                                                                                                                                                                                                   | Niet ontvankelijk; doorgezonden voor interne afhandeling                                                                                                | kenbaarheidsvereiste (art. 10, lid 1)                                                                                                                                                             |
| 11         | a. Raad<br>b. College<br>c raadscomm.<br>d. 2 weth. | Onbeantwoord blijven van brieven aan a gemeenteraad, b. burgemeester en wethouders c. raadscommissie Duurzaamheid, d wethouders Grashoff en Torenstra                                                                                                                                              | <b>Hoorzitting en rapport</b><br><b>Oordeel:</b><br><b>c Niet ontvankelijk</b><br><b>a, b en d:</b><br><b>ZEER ONBEHOORLIJK</b><br><b>Aanbevelingen</b> | c. (vgl. art. 1a) raadscommissies zijn weliswaar ingesteld door de gemeenteraad, maar werken niet onder diens verantwoordelijkheid en zijn ook zelf geen bestuursorgaan.                          |

| Nr. | Gericht tegen                                  | Korte beschrijving van de klacht                                                                                                                                                                                                        | Wijze van afhandeling door ombudscommissie                                                                        | Toelichting                                                                                                                                                |
|-----|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12  | Puza/WIZ                                       | Weigering urgentieverklaring af te geven;<br>stopzetten woonkostentoeslag Abw                                                                                                                                                           | Niet ontvankelijk                                                                                                 | Bezwaarmogelijkheid<br>(art. 8, lid 1 sub e)                                                                                                               |
| 13  | Puza/WIZ                                       | Ontevreden met besluit op aanvraag in kader Wet voorzieningen gehandicapten                                                                                                                                                             | Niet ontvankelijk;<br>doorgezonden naar CBB, kamer II                                                             | Als bezwaarschrift af te handelen                                                                                                                          |
| 14  | WSZ/wijk                                       | Verlichting 'enge' plekken                                                                                                                                                                                                              | Niet ontvankelijk; doorgezonden voor interne afhandeling                                                          | Kenbaarheidsvereiste<br>(art. 10, lid 1)<br>Nog in overleg met gemeente                                                                                    |
| 15  | WSZ                                            | in procedure zijnd ontwikkelingsplan Scheepmakerij                                                                                                                                                                                      | Niet ontvankelijk                                                                                                 | t.z.t. bezwaarmogelijkheid in kader WRO<br>(art. 8, lid 1 sub e)                                                                                           |
| 16  | WSZ/Mob                                        | Aanleg extra parkeerplaatsen                                                                                                                                                                                                            | Klacht uiteindelijk ingetrokken                                                                                   | Door vakteam afgehandeld                                                                                                                                   |
| 17  | Puza/WIZ                                       | Inhouding op uitkering t.b.v. aflossing schulden                                                                                                                                                                                        | Klacht uiteindelijk ingetrokken                                                                                   | Aan burgemeester en wethouders verzocht klager alsnog in de gelegenheid te stellen te worden gehoord in het kader van de interne afhandeling van de klacht |
| 18  | WSZ                                            | Afhandeling van verzonden brieven                                                                                                                                                                                                       | <b>Rapport<br/>Oordeel: NIET ONBEHOORLIJK</b>                                                                     |                                                                                                                                                            |
| 19  | WSZ                                            | Achterwege blijven van toegezegde hulp bij het vinden van een andere vestigingsplaats voor cafetaria                                                                                                                                    | Niet ontvankelijk; doorgezonden voor interne afhandeling                                                          | Kenbaarheidsvereiste<br>(art. 10, lid 1)                                                                                                                   |
| 20  | Puza/WIZ                                       | Racisme, xenofobie, discriminatie, minachting                                                                                                                                                                                           | Niet ontvankelijk<br>Aangeraden klacht te concretiseren en vervolgens bij burgemeester en wethouders in te dienen | Kenbaarheidsvereiste<br>(art. 10, lid 1)                                                                                                                   |
| 21  | a. CBB, k.I<br>b. WSZ                          | a. Uitblijven advies<br>b. Niet in aanmerking komen voor uitgifte grond in Abtswoude                                                                                                                                                    | Niet ontvankelijk                                                                                                 | a. wegens art. 1b en 8.1 sub e)<br>b. t.z.t. mogelijkheid tot beroep (art. 8, lid 1 sub e)                                                                 |
| 22  | Burgemeester en wethouders                     | Uitblijven beslissing op bezwaarschrift na ontvangst advies                                                                                                                                                                             | Niet ontvankelijk                                                                                                 | t.z.t. mogelijkheid tot beroep<br>(art. 8, lid 1 sub e)                                                                                                    |
| 23  | Puza/WIZ                                       | Uitblijven antwoord op brieven                                                                                                                                                                                                          | Niet ontvankelijk; doorgezonden voor interne afhandeling                                                          | Kenbaarheidsvereiste<br>(art. 10, lid 1)                                                                                                                   |
| 24  | Bedr/Civiel                                    | Tijdigheid informatie over herinrichting kruispunt; oneens met wijze van herinrichting                                                                                                                                                  | Niet ontvankelijk; doorgezonden voor interne afhandeling                                                          | Kenbaarheidsvereiste<br>(art. 10, lid 1)                                                                                                                   |
| 25  | Vestia<br>burgemeester<br>Puza/WIZ<br>Puza/WIZ | a. Wijze van uitvoering van aanpassen woning in kader van Wvg;<br>c. Schriftelijke bedreiging door burgemeester<br>b. Doorgaan met gebruik van ingetrokken automatische incasso<br>d. Onder bedreiging laten ondertekenen van formulier |                                                                                                                   | <i>Wordt in 2003 afgehandeld</i>                                                                                                                           |
| 26  | Puza/Bel                                       | Naheffingsaanslag parkeerbelasting                                                                                                                                                                                                      | Niet ontvankelijk                                                                                                 | Bezwaarmogelijkheid<br>(art. 8, lid 1 sub e)                                                                                                               |
| 27  | Puza/Bel                                       | Uitblijven beslissing op bezwaarschrift OZB i.v.m. vaststelling waarde pand                                                                                                                                                             | Niet ontvankelijk                                                                                                 | Bezwaarmogelijkheid<br>(art. 8, lid 1 sub e)                                                                                                               |



| Nr. | Gericht tegen                  | Korte beschrijving van de klacht                                                                                                                           | Wijze van afhandeling door ombudscommissie                                                                                                       | Toelichting                                                                                                     |
|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28  | B&w                            | Uitblijven van antwoord op brief                                                                                                                           | Niet ontvankelijk                                                                                                                                | Mogelijkheid tot beroep (art. 8, lid 1 sub e)                                                                   |
| 29  | Puza/Bel                       | Naheffingsaanslag parkeerbelasting                                                                                                                         | Niet ontvankelijk                                                                                                                                | Bezwaarmogelijkheid (art. 8, lid 1 sub e)                                                                       |
| 30  | CS/TRM                         | Schadeclaim i.v.m. schade veroorzaakt door wijze van afhandeling van aanvraag bouwvergunning                                                               | Niet ontvankelijk, doorgezonden aan vakteam voor afhandeling                                                                                     | Geen gedraging zoals bedoeld in art. 1                                                                          |
| 31  | Puza/Bel                       | Via automatische incasso afschrijven van niet verschuldigde bedragen                                                                                       | Niet ontvankelijk; doorgezonden voor interne afhandeling                                                                                         | Kenbaarheidsvereiste (art. 10, lid 1)<br><i>aangehouden tot januari 2003</i>                                    |
| 32  | a. Bedr./Civiel<br>b. FAC/Comm | a. Reiniging moeilijk bereikbaar<br>b. Ombudscommissie in Stadsgids moeilijk vindbaar                                                                      | a. Reiniging is verzocht contact met klager op te nemen<br>b. per e-mail voorgelegd aan vakteam Communicatie<br>klacht is vervolgens ingetrokken |                                                                                                                 |
| 33  | Bedr/Groen                     | Weigering verkoop stukje grond aan particulier t.b.v. vergroting van tuin                                                                                  | Niet ontvankelijk                                                                                                                                | Geen gedraging als bedoeld in art. 1, d, maar beslissing                                                        |
| 34  | WSZ                            | Uitblijven van enige reactie op twee verzoeken (met beroep op de WOB) om gegevens die benodigd waren voor het motiveren van een bezwaar bij de provincie.. | Niet ontvankelijk<br><br>Klager gewezen op mogelijkheid van indienen pro forma bezwaar. Klager heeft dit gedaan                                  | Bezwaar mogelijk geweest. (art. 8, lid 1 sub e)<br><br>Gemeente heeft alsnog voldaan aan het verzoek van klager |
| 35  | Puza/Belas                     | Het uitblijven van een uitspraak op een bezwaarschrift m.b.t. de OZB                                                                                       | Niet ontvankelijk<br>Klager gewezen op de mogelijkheid in beroep te gaan tegen een fictieve weigering.                                           | Mogelijkheid tot beroep (art. 8, lid 1 sub e)                                                                   |