

Bijlage Ia. Gebruikte afkortingen en korte aanduidingen

Balie	vakteam Publieksbalie
Bedrijven, Bedr	cluster Bedrijven
Belast	vakteam Belastingen
BTO	sector Bouwen, Toezicht en Ondernemen
CBB	Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften
Civiel	vakteam Civiel
College, Coll	college van burgemeester en wethouders
Comm	vakteam Communicatie
CS	cluster Centrale Staf
Fac	Cluster Facilitaire Dienstverlening
Groen	vakteam Groen
k.I	Kamer I van de CBB
Mob	vakteam Mobiliteit
Ondw	Vakteam Onderwijs
OZB	Onroerende Zaakbelasting
Puza	cluster Publiekszaken
Raad	gemeenteraad
raadscomm	raadscommissie
Reiniging	vakteam Reiniging
Stadsbeheer	Sector Stadsbeheer
TRM	vakteam Treasury & Risk Management
weth	wethouder
WIZ	Sector Werk, Inkomen en Zorg
WSZ	cluster Wijk- en Stadszaken

Bijlage II Statistisch overzicht

Tabel 1: In- en uitstroom en wijze van afhandeling, 1995 t/m 2002

Status op 31 december	jaar in: zaaknrs. ¹⁾	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
Aangehouden van vorig jaar	2001: 21 27 28 29 30 31 ^{II} 32 33	8	0	10	1	5	8	4	-
Nieuw ingekomen		37	35	26	44	33	59	59	27
	Subtotaal	45	35	36	45	38	67	63	27
Schriftelijk met rapport	2001: 28 2002: 06 09 ^{II} 18	4	6	4	7	5	14	25	4
Hoorzitting en rapport	2002: 01 03 ^{II} 07 ^{II} 11	4	3	4	4	4	4	6	4
als geheel niet ontvankelijk; afgedaan zonder rapport	2001: 21 27 29 30 33 2002: 02 04 12 13 14 15 21 22 25b 28 29 30 33 34 35	20	6	14	11	8	15	15	4
ingetrokken		0	0	3	1	5	13	2	3
voldeed niet aan kenbaarheidsvereiste; afgedaan zonder rapport	2001: 32 2002: 05 10 ^{II} 17 19 20 23 24 26 27 32	11	12	11	12	15	16	7	8
Totaal aantal afgehandelde zaken		39	27	36	35	37	62	55	23
Nog niet afgehandeld op 31 december	2001: 31 ^{II} 2002: 08a ^{II} 08b ^{II} 16 25a 31 ^{II}	6	8	0	10	1	5	8	4

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: Oordeel, 2002-1995 (jaar van uitbrengen rapport)

Oordeel	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
Onbehoorlijk ¹⁾ (geheel of gedeeltelijk)	4	4	2	7	5	8	21	4
Behoorlijk ²⁾	2	4	5	3	4	10	10	3
Geen oordeel	-	1	1	1	-	-	-	1
Niet ontvankelijk	2	-	-	-	-	-	-	-
	8	9	8	11	9	18	31	8

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

Tabel 3: Resultaat afhandeling per organisatieonderdeel ¹⁾, 2002

Gemeentelijk orgaan	Alle klachten	Onbehoorlijk (geheel/ gedeeltelijk)	Behoorlijk	Geen oordeel	Ingetrokken	Niet ontvankelijk, niet bevoegd ³⁾	Niet voldaan aan kenbaarheidsvereiste	Aangehouden
Burgemeester	1							1
College	6					4	2	
Publiekszaken	16		1		1	8	2	4
Wijk/Stad	15	3	1		1	5	5	
Bedrijven	5	1			1	1	1	1
Facilitair	1				1			
Centrale Staf	1					1		
CombiWerk	-							
Geen gemeente	4					3		1
TOTAAL	49	4	2	-	4	22	10	7

- 1) Sommige klachten hebben betrekking op meer dan één cluster of bestuursorgaan. De tabel heeft betrekking op 45 klaagschriften.
- 2) exclusief klachten die niet aan het kenbaarheidsvereiste voldeden

Tabel 4: Gegronde klachten ¹⁾ 2001 - 2002, per organisatieonderdeel en jaar van rapport

Gemeentelijk orgaan	Rapport uitgebracht in							
	2002	2001						
Gemeenteraad	-	-						
College	-	-						
Publiekszaken	-	3						
Wijk- en Stadszaken	4	1						
Bedrijven	-	-						
Programma's en Projecten	-	-						
Centrale Staf	-	-						
Facilitaire Dienstverlening	-	-						
CombiWerk	-	-						
Gegronde klachten, totaal	4	4						

1. oordeel: "onbehoorlijk"
2. deze klacht betrof zowel Raad als College als Bestuursdienst

Tabel 5: Aanbevelingen en oordeel, 2002

	Oordeel				Totaal
	Onbehoorlijk	Behoorlijk	Niet ontvankelijk	Geen oordeel	
Met aanbeveling	3	-	-	-	3
Zonder aanbeveling	1	2	2	-	5
Totaal aantal rapporten	4	2	2	-	8

Tabel 6: In 2002 binnengekomen klaagschriften die geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk waren, naar reden(en)

Redenen waarom de Commissie een klacht of onderdelen daarvan niet in behandeling heeft genomen ¹⁾	Aantal klachten	
	Geen rapport	Wel rapport ⁴⁾
1. Niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste (art. 10.1)	11	
2. Meer dan 6 weken na antwoordbrief van dienst ingediend (art. 10.3 juncto 8.1.b)	1	
3. Gedraging langer dan 12 maanden voor het indienen van de primaire klacht bij het bestuursorgaan		1
4. Er staat/stonde een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening open voor klager resp. is aanhangig resp. er is uitspraak in gedaan (art. 8.1.e)	12	
5. Andere procedure is aanhangig resp. daar is uitspraak in gedaan (art. 8.1.f)		
6. Gericht tegen algemeen verbindend voorschrift (art. 8.1.c)		
7. Gericht tegen algemeen beleid ²⁾ (art. 8.1.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	1
10. Geen concrete gedraging als bedoeld in art. 1 sub d	3	
11. Gedraging niet voldoende duidelijk omschreven (art. 7.2.c juncto 8.1.b)		
12. Geen reactie van klager op brieven van de ombudscommissie (art.7.3 juncto 8.1.a)		
13. Gemeente trad niet op als bestuursorgaan maar als privaatrechtelijke partij (vgl. art. 1a en 1 sub d)		
Totaal aantal redenen ³⁾	29	2

- 1) De aangegeven artikelnummers verwijzen naar de desbetreffende artikelen van de Verordening gemeentelijke ombudscommissie
- 2) Waaronder beleidsregels
- 3) Deze tabel heeft betrekking op 31 zaken, waaronder ook zaken die voor een deel wel ontvankelijk waren en waarover rapport is uitgebracht

Tabel 7: Doorlooptijd ¹⁾ van zaken met rapport, 1996-2002

Aantal volle weken	rapport uitgebracht in :						
	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
1 - 5	-	1	1	-	2	-	2
6 - 10	2	2	5	4	3	6	11
11 - 15	3	3	1	3	4	5	15
16 - 20	2	2	-	1	-	2	2
21 - 25	1	-	1	3	-	3	1
26 en meer	-	1	-	-	-	2	-
Aantal zaken met rapport	8	9	8	11	9	18	31
Gemiddelde doorlooptijd (weken)	14	14	9	14	11	15	11

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

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 of zijn geweest, 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 functie alleen aan de Commissie verantwoording schuldig. De positie van de secretaris wordt tot in detail geregeld in een 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 onder meer de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en 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 zelf in de gelegenheid is gesteld zich over de klacht uit te spreken. Dit wordt wel het kenbaarheidsvereiste genoemd. Het bestuursorgaan is verplicht in zijn schriftelijke beslissing op een klacht te wijzen op de mogelijkheid de klacht bij de Ombudscommissie in te dienen.

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.

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. Klachten over gedragingen van de burgemeester kunnen wel in behandeling worden genomen, tenzij hij optrad als hoofd van de politie. Over individuele raadsleden tenslotte, kan niet worden geklaagd bij de Ombudscommissie. Zij zijn weliswaar lid van de gemeenteraad, maar ze leggen daar geen verantwoording aan af.

4. Werkwijze

geen spreekuur

In sommige 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 of 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

De ingediende klachten worden door het secretariaat ontvangen, administratief verwerkt en voorbereid voor een eventuele verdere behandeling in de Commissie. 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 postregisstratiesysteem opgenomen. Uiteraard voert het secretariaat van de Commissie wel een administratie van de klachten.

Binnen drie weken na ontvangst van een klacht moet er een ontvangstbevestiging worden verzonden. Over het algemeen ontvangt een briefschrijver reeds binnen een week een ontvangstbevestiging. Daarbij wordt tevens informatie over de verdere gang van zaken verstrekt en zo nodig wordt aan klager om verduidelijking gevraagd. Na ontvangst van de klacht wordt getoetst of de Ombudscommissie bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Om te beginnen wordt bezien of de klacht voldoet aan het kenbaarheidsvereiste, d.w.z. al eerder bij het bestuursorgaan is ingediend zodat interne klachtafhandeling volgens de eisen van de Algemene wet bestuursrecht heeft of had kunnen plaatsvinden. Wanneer niet aan het kenbaarheidsvereiste wordt voldaan, is het vaste gedragslijn van de Commissie dat de klacht naar de directeur van het verantwoordelijke cluster wordt doorgezonden met het verzoek de klacht namens burgemeester en wethouders. Verdere toetsing door de secretaris blijft dan achterwege. Is de gemeenteraad het verantwoordelijke bestuursorgaan, dan wordt de klacht met dezelfde boodschap doorgezonden naar de griffier van de raad.

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. 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 dit zich niet aan de wettelijke termijn, dan kan klager zijn klacht alsnog bij de Ombudscommissie indienen. Ook hiervan wordt klager op de hoogte gesteld.

Voldoet een klacht wel aan het kenbaarheidsvereiste, dan wordt achtereenvolgens bezien:

- of geklaagd wordt over een bestuursorgaan van de gemeente Delft of iemand die onder verantwoordelijkheid van zo'n bestuursorgaan werkzaam is (Verordening, art. 1a);
- of de klacht betrekking heeft op een gedraging zoals bedoeld in de Verordening (art. 1, sub d);
- of het klaagschrift voldoet aan de formele eisen (art. 7, lid 2);
- of het klaagschrift binnen de termijnen als genoemd in art. 8, lid 1, is ingediend.

De secretaris beoordeelt in eerste instantie of de klacht aan de vereisten voldoet. Voldoet de klacht niet aan de formele eisen, dan stelt hij klager in de gelegenheid het verzuim binnen redelijke tijd goed te maken, of hij vraagt de klacht te verduidelijken. 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 Commissie beslissen dat de klacht alsnog wordt behandeld.

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. Het komt namelijk vaak voor dat een klacht uit meer onderdelen bestaat, die niet allemaal aan alle eisen voldoen, of waarvan sommige 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 de secretaris 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. De beschikbare stukken worden daartoe gecontroleerd op volledigheid. Indien nodig kan de Commissie 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. Mocht het bestuursorgaan weigeren een stuk aan de Ombudscommissie te overhandigen, dan beoordeelt de Commissie zelf of de weigering terecht is.

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. In dat laatste geval is er weliswaar een formele beslissing van het bestuursorgaan op de klacht aanwezig, maar toch is het mogelijk dat dit nog aanvullende informatie of argumenten wil geven. Een afschrift van deze reactie wordt aan de klager gestuurd. Deze kan daarop reageren of op feitelijke onjuistheden in de reactie van het bestuursorgaan wijzen.

Vervolgens beoordeelt de voorzitter van de Commissie aan de hand van de stukken of een mondelinge toelichting noodzakelijk of wenselijk is.

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 hanteert 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. De beslissing om klager te horen, wordt in de praktijk door de voorzitter genomen in overleg met de secretaris. Indien er een hoorzitting moet worden gehouden, worden zowel klager als een vertegenwoordiging van het betrokken bestuursorgaan uitgenodigd. Gebruikelijk is dat beiden in elkaars aanwezigheid worden gehoord. De Commissie kan ook anders beslissen. Zo nodig kan de Commissie zich laten adviseren door een deskundige.

Gunstige effecten van een hoorzitting kunnen zijn:

- 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.

De verordening geeft de Ombudscommissie niet de mogelijkheid af te dwingen dat iemand voor haar verschijnt.

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 tussenbericht en een uitnodiging voor een hoorzitting. Op basis van alle gegevens beoordeelt de Commissie of de gedraging waarover wordt geklaagd wel of niet onbehoorlijk is. Tenslotte stelt de secretaris een rapport op. Dit bevat onder meer het resultaat van het onderzoek naar de klacht, het verslag van de hoorzitting, het oordeel van de Commissie met de overwegingen die tot dat oordeel hebben geleid en zo nodig ook een of meer aanbevelingen. Het rapport wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Commissie en vervolgens door de voorzitter en de secretaris ondertekend. Het rapport wordt naar klager en naar aan het betrokken bestuursorgaan gestuurd, ter attentie van de directeur van het betreffende organisatieonderdeel. 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 of in het college aan de orde te stellen. Hiermee wordt een vorm van bestuurlijke controle op het ambtelijk apparaat mogelijk gemaakt. Met het toezenden van het rapport wordt de behandeling van de klacht voor wat betreft de Ombudscommissie als beëindigd beschouwd. Als de Commissie daartoe aanleiding ziet, kan een zaak worden heropend.

Zoals reeds is opgemerkt, is het oordeel van de Ombudscommissie 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. De Commissie geeft hier verder geen ruchtbaarheid aan;
- aanbevelingen tot het nemen van maatregelen met een meer structureel karakter, om soortgelijke gedragingen of problemen in de toekomst te voorkomen. Deze worden in het jaarverslag vermeld. Omdat zowel de portefeuillehouder als de clusterdirecteur een exemplaar van het rapport ontvangen, kan in onderling overleg worden beslist of en hoe een aanbeveling zal worden opgevolgd..

Tenslotte kan nog worden opgemerkt dat de Verordening niet voorziet in het zenden van het rapport aan de direct betrokken ambtenaren of hun chefs. Alleen indien daarom uitdrukkelijk wordt verzocht, wordt ook aan hen gestuurd.

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, 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 op 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 voor 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 gemeentelijke organen 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 de zienswijze is van het bestuursorgaan;
 - 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 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 Commissiegegeven dient te worden.
3. Indien de toelichting mondeling, ten overstaan van de Commissiegegeven 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 oordeel 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

Bijlage V Beoordelingscriteria

Gebaseerd op de systematische indeling van behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman (No.) uit 1996. In *cursieve* letter is een kort commentaar opgenomen.

1. Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften

Met algemeen verbindende voorschriften worden hier bedoeld alle algemeen werkende regels, voor zover het niet om beleidsregels of andere interne instructies gaat. Alle gemeentelijke verordeningen en andere besluiten van algemene strekking zijn algemeen verbindende voorschriften (avv). Indien een bestuursorgaan zich niet heeft gedragen in overeenstemming met een avv, zonder dat er van een besluit sprake is waartegen op grond van een wettelijke voorziening een bezwaar of beroep kan worden ingediend, kan een klacht in beginsel in behandeling worden genomen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn indien de wettelijke regels voor de interne afhandeling van een klacht niet worden nageleefd.

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 soms blijken uit feitelijke handelingen. In die gevallen is deze norm van belang bij de beoordeling van ingediende klachten.

2. Belangenafweging/redelijkheid

Een gedraging behoort te stoelen op een evenredige afweging van belangen, en mag ook niet anderszins onredelijk of onbillijk zijn. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn indien de gevolgen van fouten van een bestuursorgaan op de burger worden afgewenteld

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

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 van de motivering van een gedraging.
Zie ook de Awb (onder meer 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 praktijk van Ombudscommissie. De hieronder gegeven verfijning is gebaseerd op 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- of 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 betrokken ambtenaren en bestuurders

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 (bijvoorbeeld discriminerende opmerkingen, uitschelden)
- d. Tonen van de vereiste zelfbeheersing, sociale vaardigheden en inlevingsvermogen:

7.13. Respecteren persoonlijke levenssfeer (voor zover niet vallend onder criterium 1.) Zie o.m. Awb art. 2:5)

7.14. Onbevooroordeeldheid (zie ook Awb art. 2:4)

7.15. Inlevingsvermogen

- a. Een open oog voor de positie en de belangen van burgers
- b. Een actieve en hulpvaardige opstelling jegens hen

7.16. Zorgplicht

Het goed vervullen van de zorgplicht ten aanzien van de aan het bestuursorgaan toevertrouwde belangen



Gemeentelijke ombudscommissie
Postbus 78 2600 ME Delft