

'TELEURGESTELDE VERWACHTINGEN'

JAARVERSLAG 2009

GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN DE BILT

VOORWOORD

Aan de raad van de gemeente De Bilt,

Geachte raad,

Het jaarverslag over 2009 van de Gemeentelijke Ombudsman De Bilt heeft als thema meegekregen: 'Teleurgestelde verwachtingen'. Uit de klachten die de ombudsman zoal krijgt aangereikt blijkt dat burgers vaak teleurgesteld zijn in de gemeente, omdat ze een andere houding, ander gedrag, een andere beslissing van de gemeente hadden verwacht. Ze zijn teleurgesteld, omdat de werkelijkheid niet correspondeerde met hun verwachtingen.

In die zin blijft het voor de gemeente – en dat geldt zowel voor het college als voor de gemeenteraad – van belang om te communiceren met de inwoners van De Bilt. Dit communiceren kan niet concreet genoeg zijn, omdat vage bewoordingen ("op termijn zal...", "in de nabije toekomst zullen...", "de mening van de buurtbewoners zal worden gevraagd.....", "u krijgt snel antwoord...") bij burgers ruimte laat voor diverse interpretaties. En zo'n interpretatie hoeft niet per definitie de bedoeling van de gemeente weer te geven. Bij een verkeerde interpretatie sneuvelt er weer een verwachting. In plaats van toenadering schept het weer een grotere afstand tussen gemeente en burger.

Het bedrijfsmatige jargon dat de gemeente soms gebruikt ('producten', 'resultaat', 'servicenormen') zet ook menig burger op een verkeerd been, omdat de gemeente geen bedrijf is en niet steeds kan bieden wat de 'klant' vraagt. De gemeente dient immers het algemeen belang en dat loopt vaak niet parallel met de belangen van individuele burgers of groeperingen.

Kortom, genoeg stof tot nadenken en genoeg stof om weer te leren van de gemaakte fouten: ook in 2009 deed de ombudsman onderzoeken, die de gemeente een blik geven op de verwachtingen die inwoners van De Bilt van hun gemeente hebben. Ook de resultaten van de interne klachtbehandeling zullen de verwachtingen van burgers laten zien. In die zin is het zinvol om de intern behandelde klachten aan een nadere beschouwing te onderwerpen.

Ik vertrouw erop u met mijn jaarverslag van dienst te zijn geweest. Mocht u met mij van gedachten willen wisselen over mijn bevindingen dan zie ik uw bericht graag tegemoet. Mocht u andere informatie wensen in het jaarverslag, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

Marliz Schellekens
Gemeentelijke Ombudsman De Bilt

20 april 2010

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
Hoofdstuk 1: Nieuwe relaties	3
1.1 De nieuwe overheid	3
1.2 De burger als klant	3
1.3 De gemeente als bedrijf	3
1.4 Relatiediscrepantie	4
1.5 Verwachtingen	5
1.6 Houvast	5
1.7 Voorbeelden van concrete behoorlijkheidsnormen	6
Hoofdstuk 2: Zoveel mensen, zoveel verzoeken	7
2.1 Binnengekomen verzoeken	7
2.2 Soort procedure van binnengekomen verzoeken	8
2.3 Verzoeken en verzoekonderdelen afgehandeld in 2009	8
2.4 Reden onbevoegdheid ombudsman	8
2.5 Oordelen over volledig onderzoek.....	9
2.6 Geschonden normen c.q. waarover ging de onvrede?	9
2.7 Oordelen over verkorte procedure.....	10
2.8 Volledig onderzoek naar afdeling	10
2.9 Verkorte procedure naar afdeling	11
2.10 Afdelingen onder de loep 2009	11
Hoofdstuk 3: Aanbevelingen	11
3.1 Inleiding	11
3.2 Aanbevelingen 2009	12
Hoofdstuk 4: Evaluatie 2009	12
4.1 Over de gemeente	12
4.2 Over de ombudsman	12
Hoofdstuk 5: Verzoekonderdelen per afdeling in 2009	13
Bijlage 1: Missie en visie	17
Bijlage 2: Overzicht behoorlijkheidsnormen	18
Bijlage 3: Nevenactiviteiten Gemeentelijke Ombudsman	18
Bijlage 4: Werkwijze/procedure volledig onderzoek	19

Hoofdstuk 1: **Nieuwe relaties**

1.1 **De nieuwe overheid**

Veel overheidsorganisaties gaven de burger de afgelopen jaren de status van klant en droegen dat ook uit in hun communicatie. Dat alles in het kielzog van New Public Management, waarbij de Nederlandse overheid probeerde haar efficiency te vergroten en daarmee haar effectiviteit. Hoewel er goede kanten aan deze adressering zitten, kan het ook een concept zijn waaraan de overheid per definitie niet kan voldoen. Door het hanteren van bedrijfsmatige termen schept de overheid verwachtingen waaraan ze niet steeds kan voldoen. Een gemeente is nu eenmaal geen bedrijf, maar een overheidsorganisatie, die het algemeen belang dient. En met het dienen van het algemeen belang komt ze vaak in conflict met hetgeen een individuele burger als zijn eigen belang benoemt¹. Daarnaast is de gemeente gebonden aan wet- en regelgeving, die een aardige spaak in het wiel kan steken als het gaat om snelle beslissingen. Om nog maar niet te spreken van de bestuursrechtelijke procedures, die tegenstanders van een bepaald besluit kunnen instellen en die niet alleen vertraging veroorzaken, maar ook onbegrip bij andere burgers. De ombudsman constateert dat dit onbegrip vaak op de gemeente terugslaat: de andere partij verwijt de gemeente dat ze dwarsligt en klaagt dan de gemeente aan.

1.2 **De burger als klant**

De burger is zich ook als klant gaan gedragen. Niet alleen doordat vele overheden hem nadrukkelijk als zodanig benaderen, hetgeen ook zijn effect heeft op burgergedrag naar de gemeente De Bilt. Ook de gemeente De Bilt zelf gebruikt bedrijfskundige termen als 'product', 'servicenormen' en 'klanttevredenheidsonderzoek'². Daarnaast zorgde het toegenomen zelfbewustzijn en assertiviteit, alsmede de vraag van overheden om inbreng van burgers, ook dat burgers zich nadrukkelijker als belanghebbende en/of betrokkene afficheren. Het gemeentelijke gebruik van nieuwe media, die eveneens een belofte van snel en voortvarend inhouden, stimuleerde de burger tot verwachtingen, die niet altijd kloppen met hetgeen de gemeente kan bieden. De burger is de gemeente ook meer als een gelijkwaardige persoon/partner gaan zien met dezelfde rechten en plichten als hij zelf heeft. De wetgever hielp de burger daarbij, bijvoorbeeld door het steeds verder opwaarderen van de Algemene wet bestuursrecht. Deze wet geeft de gemeente minimumnormen voor de omgang met de burger. Het lijkt erop dat de wetgever vindt dat de overheid zich het lot van de burger nog niet voldoende aantrok, want onlangs voerde hij de dwangsom in. Het is een voorbeeld van hoe de wetgever de burger te hulp moet schieten, omdat de overheid het zelf niet voor elkaar krijgt om binnen de wettelijke termijn te reageren. Het is ook een voorbeeld van hoe de wetgever de burger handvatten geeft om de gemeente dáár te treffen waar ze er het meest last van heeft: in haar portemonnee! De burger heeft daarmee helaas slechts in een aantal gevallen een wapen, want de dwangsom is beperkt inzetbaar.

“De gemeente laat een burger weten dat zij gaat handhaven. De burger verwacht dan dat er de volgende dag een bulldozer voor de deur staat om de illegaal gebouwde serre van de buurman tegen de vlakte te gooien. Niets is echter minder waar en de burger heeft de zoveelste teleurstelling te verwerken.”

1.3 **De gemeente als bedrijf**

In de afgelopen jaren zijn er veel aardige, informatieve publicaties verschenen over de overheid in haar nieuwe status³. Diverse auteurs onderzochten de grenzen van de overheid

¹ In de Trouw van 6 februari 2010 merkt raadslid Piksen (gemeente Hellendoorn) op dat burgers steeds vaker als consument stemmen en dat partijen die het algemeen belang laten prevaleren vaak te maken krijgen met lastercampagnes van individuen die zich benadeeld voelen.

² Zie de website van de gemeente De Bilt over de servicenormen en de beloften die de gemeente daar doet!

³ J.P Thomassen, De klantgerichte overheid, Kluwer, Deventer 2007; P. Brouwer, Boze burgers, Kluwer, Deventer 2008; H. Jansen, De ambtenarenplaag, Uitgeverij Pepijn, Eindhoven 2006; F. Ankersmit, De tien

als bedrijf. Zij ontdekten dat de overheid leentjebuurt speelde bij het bedrijfsleven als het om terminologie gaat⁴, maar dat de overheid haar belofte om de burger als klant tegemoet te treden nooit waar kán maken. Slechts door het ontbreken van een adequaat begrippenkader moest de overheid haar toevlucht nemen tot het jargon van economen en bedrijfskundigen. Daarmee doet de overheid zichzelf tekort op meerdere fronten. Ze meet zich een jas aan die haar niet past en ze zet de burger op het verkeerde been. Diverse auteurs waarschuwen ervoor dat de overheid geen bedrijf is en laten de gevolgen zien van de “managementstaat” of “transactiestaat” waartoe Nederland vervallen is.⁵ Door de focus op vooral resultaat te leggen en het mandaat aan managers te geven, werd de overheid “van ons afgepakt” en “cadeau gegeven aan haar huidige bazen”.⁶ Daarmee verdween het “normatieve niveau”⁷

Een burger tegen de ombudsman:

“Als ik de burgemeester al niet meer aan kan spreken als burgervader, wie dan wel?”

uit de discussie, die ervoor zorgde dat rechtvaardigheid en redelijkheid binnen de overheid een thema bleven. Doordat er ook een verandering plaatsvond bij de bestuursrechter, die zich vooral terugtrok op de rechtmatigheid en de rechtsverhouding verder buiten beschouwing laat,⁸ ontstond er voor de burger een vacuüm. Zijn vertrouwde overheid – kleinschalig, aanspreekbaar en zorgend voor zijn inwoners- maakte plaats voor een anonieme grootheid, zonder gezicht en

hart. Een “parallele bureaucratie van toezichthouders”⁹ is nodig om de verhoudingen af en toe weer recht te trekken en de normatieve dimensie van behoorlijkheid en redelijkheid weer binnen de overheidsfocus te brengen. Daarbij hoort ook de Gemeentelijke Ombudsman, die de individuele burger een stem geeft.

Het bijzondere daarvan is dat ook de ombudsman niet aan de druk van de transactiestaat ontkomt en merkt dat de ombudsman soms wordt gezien als een “zeurderige vertegenwoordiger” die het “resultaatgericht werken verstoort”.¹⁰ Ook de ombudsman moet zien te dealen met polderpolitiek, prestatienormen en met het adagium: wie betaalt bepaalt¹¹. Doordat de overheid steeds meer het accent legt op resultaat komt niet alleen de behoorlijkheid in het geding, maar zelfs de rechtmatigheid. Zonder afbreuk te doen aan de enorme problematiek waarmee de overheid wordt geconfronteerd en waarvoor zij oplossingen moet bedenken, moet de ombudsman een sterke en krachtige rol blijven spelen.

“Begrippen als ‘inspraak’, ‘algemeen belang’ en ‘klant’ zijn kapstokbegrippen, die iedereen ruim de gelegenheid bieden om er een eigen interpretatie aan te geven en daarin dan teleurgesteld te worden.”

1.4 Relatiediscrepancie

De gemeente is dus geen bedrijf en de burger is geen klant. Dat behoeft enige nuancering: de burger is niet alléén klant! De burger is immers ook kiezer, onderdaan, partner, wijkbewoner en belastingbetaler¹². In al die

plagen van de staat, Van Gennep, Amsterdam 2008; J. Burgers, Klanten zijn eigenlijk net mensen, Academic Service, Den Haag 2006; S. de Jong, Lastige burgers, Van Duuren Management B.V., Culemborg 2009.

⁴ Paul Kuypers in ‘Afzien van macht’, Adviseren van een andere overheid, SDU Uitgeverij, Den Haag 1990.

⁵ Onder andere Jouke de Vries, Ambtenaren zonder inhoud, en Frank Ankersmit, De plaag van de transactiestaat, in De tien plagen van de staat, onder redactie van Frank Ankersmit en Leo Klinkers, Van Gennep, Amsterdam 2008.

⁶ Frank Ankersmit, De plaag van de transactiestaat, in De tien plagen van de staat, onder redactie van Frank Ankersmit en Leo Klinkers, Van Gennep, Amsterdam 2008.

⁷ idem

⁸ M. Scheltema, De wederkerige rechtsbetrekking, in Grensverleggend Bestuursrecht, Liber Amicorum voor prof. mr. J.B.J.M. ten Berge, Kluwer, Alphen aan den Rijn 2008.

⁹ Zie onder 4: Jouke de Vries.

¹⁰ Idem.

¹¹ In 2009 werden zowel de gemeentelijke ombudsman van Rotterdam als de Nationale ombudsman door het bestuur gekapitteld, omdat ze uitspraken deden die de politici niet bevielen.

¹² www.watdoetjegemeente.nl, burgerrollen.

verschillende burgerrollen spreekt de overheid de burger op een andere wijze aan. In al die verschillende burgerrollen mag de burger een andere overheid verwachten en de overheid een andere burger. Als belastingbetaler mag de burger van haar gemeente verwachten dat zij er iets voor terugziet: lantaarnpalen, onderhoud van wegen en openbaar groen, hygiënische schoolgebouwen, afvalverwerking. Maar als de belasting niet wordt voldaan zal de gemeente uiteindelijk de deurwaarder op de burger afsturen. Er zullen maar weinig burgers zijn die zich dan nog als klant behandeld voelen.

Ook de wijkbewoner die een weg dwars door zijn buurtje aangelegd ziet en tevergeefs een beroep doet op bezwaar- en beroepsprocedures zal zich geen koning voelen¹³.

De wetgever heeft zich terdege gerealiseerd dat burger en gemeente er verschillende soorten relaties op na houden en gaf de gemeente voor die verschillende soorten relaties ook een ander instrumentarium. Overigens kreeg ook de burger verschillende soorten rechten en plichten, die passen bij de rol waarin hij de gemeente tegenkomt.

Door de burger als 'klant' te afficheren zorgt de gemeente voor een relatiediscrepancie, die de burger haar vroeg of laat tegenwerpt. Namelijk op het moment dat zijn interpretatie van het begrip 'klant' niet meer overeenkomt met de feitelijke gedraging van de gemeente.

Bijvoorbeeld op het moment dat de gemeente zich als handhaver manifesteert.

De burger heeft immers geen ééndimensionale relatie met de gemeente, maar een meervoudige. En vanuit die verschillende invalshoeken zal de gemeente de burger op een andere wijze dienen te behandelen. Daarbij – én dat is uiteraard wel een verworvenheid van het 'klantdenken' – staat een correcte bejegening, snelheid van handelen en respect voor de rechten van de burger voorop.

Een klacht is een teleurgestelde verwachting.

1.5 Verwachtingen

Door de burger als klant aan te spreken voedt de gemeente de blauwdruk die de burger in zijn hoofd heeft zitten en gaat de burger zich naar die blauwdruk gedragen. De burger verwacht maatwerk, maar de gemeente kan dat maatwerk niet steeds bieden - mede omdat ze zich heeft te houden aan wettelijke regels en procedures en beleidskaders - maar vooral ook omdat het algemeen belang zich niet steeds naadloos verhoudt tot het individuele belang van de burger. Daar komt bij dat de gemeente vaak nog uitgaat van het principe dat de burger de wet hoort te kennen en ze niet steeds expliciet is in haar informatieverstrekking. Burger en gemeente spreken dan langs elkaar heen. Met het concept 'klant' en 'inspraak' in zijn achterhoofd begrijpt de burger niet waarom hij niet mag meebeslissen over de grootte van de parkeervakken, de snelheid waarmee het verkeer langs zijn huis raast en de plek waar de opvang voor gehandicapten komt. Hij is boos als blijkt dat het college al een besluit nam en de inspraak alleen informatieoverdracht

Een burger tegen de ombudsman:

“De overheid doet maar, declareert maar. Tot zonnebrillen aan toe. En als ik een klusje niet opgeef raak ik mijn uitkering kwijt en sta ik als fraudeur te boek.”

achteraf blijkt te zijn. Uiteraard houdt de burger de gemeente aan haar belofte(n). De paradox is echter dat de burger daardoor dubbel teleurgesteld kan worden of wordt: als de gemeente een expliciete belofte neerlegt (zoals De Bilt doet: “Als u ons een e-mail stuurt dan beantwoorden wij deze binnen 3

werkdagen”, of “Als u een klacht indient nemen wij binnen 5 werkdagen contact met u op ...”) en zij houdt zich daar niet aan, schendt zij een expliciete toezegging.

1.6 Houvast

Service-normen, zoals ook de gemeente De Bilt introduceerde, hebben een dubbele werking. Enerzijds geven zij de burger duidelijk houvast bij hetgeen hij van de gemeente mag

¹³ Het Nederlandse spreekwoord zegt immers dat de klant koning is.

verwachten. Anderzijds bieden de servicenormen ook een kader aan ambtenaren: zij geven aan wat de gemeente haar burgers belooft en daarmee wat het college van haar ambtenaren verwacht. Maar ook zonder expliciete

'eigen' servicenormen heeft de ambtenaar houvast: de Algemene wet bestuursrecht biedt minimumnormen waaraan hij zich heeft te houden. En ook de behoorlijkheidsnormen van de Gemeentelijke Ombudsman (zie bijlage 2, pagina 18) bieden een dergelijk houvast: normen waaruit de burger kan aflezen welk gedrag hij van de gemeente – lees: elke individuele ambtenaar of bestuurder - mag verwachten. Alleen daarom al zouden bestuurders en leidinggevenden met regelmaat aandacht aan de behoorlijkheidsnormen moeten besteden. Alleen daarom al zouden de leereffecten van interne klachten en van de onderzoeken van de ombudsman breed uitgemeten moeten worden binnen de gemeentelijke gelederen.

Eigenlijk zou de gemeente De Bilt de behoorlijkheidsnormen moeten zien als haar eigen fatsoensnormen. Om meer aandacht te vestigen op dit reeds uitgeteste en concrete instrumentarium zal de ombudsman zich de komende jaren meer inspannen om deze normen bij bestuur, leidinggevenden en op de werkvloer (letterlijk) op het bureau te brengen. Presentaties, workshops en discussies zijn hier de werkvorm. Voor meer informatie hierover zie hoofdstuk 4.2, pagina 12. Zie ook de vernieuwde missie en visie van de Gemeentelijke Ombudsman in bijlage 1, pagina 17.

Een ambtenaar:
“Bij ons hangen heus geen posters op de afdeling met de behoorlijkheidsnormen waaraan ik me heb te houden. Sterker nog: we hebben het er nooit over.”

1.7 Voorbeelden van concrete behoorlijkheidsnormen

de PRIVACYNORM betekent concreet:

dat je alleen binnentreedt nadat je toestemming van de bewoner kreeg of op basis van een wettelijke bevoegdheid; dat je uitlegt waarvoor je komt en wat de gevolgen kunnen zijn als de bewoner niet meewerkt; dat je een visitekaartje achterlaat met naam en adres, zodat de bewoner weet wie je bent en waar hij je kan bereiken.

de REDELIJKHEIDSNORM betekent concreet:

dat een besluit of een handeling ook redelijk moet zijn, in die zin dat een wettelijk voorschrift in dit individuele geval ook als 'eerlijk' wordt ervaren; dat je uitzoekt of er mogelijkheden zijn om de als ongewenst en oneerlijk ervaren gevolgen van het besluit of handeling te voorkomen of recht te zetten.

de COULANCENORM betekent concreet:

dat je uit eigen beweging onderzoekt of je de burger tegemoet kunt komen bij het rechtzetten van een fout die de gemeente maakte; daarbij maakt het niet dat de fout niet opzettelijk is gemaakt, of dat er geen sprake is van een onrechtmatige beslissing of – handeling; wat uitmaakt is dat de gemeente een fout maakte en dat je de burger de schade wilt vergoeden die hij daardoor leed.

de norm van ONPARTIJDIGHEID betekent concreet:

dat je ook de burger die vaak belt of klaagt serieus neemt; dat je oprecht kijkt of je hem kunt helpen; dat je samen met je chef een lijn afsprekt als blijkt dat die burger een te groot beroep doet op de organisatie.

de VOORTVARENDHEIDSNORM betekent concreet:

dat je ook binnen de wettelijke termijn kunt reageren!

de norm van
GOEDE ORGANISATORISCHE VOORZIENINGEN
betekent concreet:

dat je met je team zorgt dat er ook op vrijdagmiddag iemand aanwezig is om de telefoon op te pakken en boodschappen aan te nemen.

de norm van
ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID
betekent concreet:

dat je – voordat je de brief of de e-mail verstuurt – even checkt of de naam en het adres correct zijn en of alle andere feiten correct zijn weergegeven; is dat niet het geval dan wijzig je de gegevens ook in het algemene bestand.

de norm van
GOEDE ORGANISATORISCHE VOORZIENINGEN
betekent concreet:

dat je je telefoon-toestel doorschakelt als je er niet bent, zodat de burger niet eindeloos hoeft te bellen.

de norm van
OPGEWEKT VERTROUWEN betekent concreet:

dat je geen toezeggingen doet die je niet kunt waarmaken; dat je de voortgang bewaakt als je een belofte voor een ander doet; dat je je realiseert dat jouw belofte voor die burger een belofte van de gemeente is.

de norm van
PROFESSIONALITEIT betekent concreet:

dat je een professional bent en dat de burger je ook als zodanig mag aanspreken; dat je je realiseert dat jij voor die burger de gemeente vertegenwoordigt en dus het openbaar bestuur; dat je een fout van jezelf of een collega niet verdoezelt, maar kijkt hoe je deze recht kunt zetten en hoe je ervoor zorgt dat dit niet nogmaals gebeurt.

Hoofdstuk 2: Zoveel mensen, zoveel verzoeken

2.1 Binnengekomen verzoeken

	2009		2008		2007	
telefonisch	14	70%	13	34%	24	70,6%
spreekuur					1	2,9%
schriftelijk (ook fax en mail)	6	30%	25	66%	9	26,5%
TOTAAL	20	100%	38	100%	34	100%

Het valt meteen op dat het aantal contacten van burgers met de ombudsman in 2009 fors is verminderd in vergelijking met de jaren daarvoor. Er is niet een duidelijke oorzaak aan te

wijzen. Mogelijk is het een eenmalige terugval. Daar kunnen we de komende jaren meer duidelijkheid over krijgen. Overigens valt eenzelfde tendens bij meer gemeenten te bespeuren.

2.2 Soort procedure van binnengekomen verzoeken

	2009		2008		2007	
Intake	1	5%				
Onbevoegd	11	55%	14	36,8%	16	47,1%
Vooronderzoek onbevoegd	1	5%	6	16%	6	17,6%
Vooronderzoek			1	2,6%		
Verkorte procedure	6	30%	15	39,4%	10	29,4%
Volledig onderzoek	1	5%	2	5,2%	2	5,9%
TOTAAL contacten	20	100%	38	100%	34	100%

Meer dan de helft van de verzoeken aan de ombudsman (55%) kon de ombudsman niet honoreren, omdat er sprake was van onbevoegdheid. In tabel 2.4 kunt u lezen wat de reden daarvan is. Overigens is dit een 'normaal' percentage, zo leert de ervaring. Er kwamen zes verkorte procedures binnen; ook dat is fors minder dan in andere jaren. Er werd in 2009 slechts één volledig onderzoek aangebracht.

2.3 Verzoeken en verzoekonderdelen afgehandeld in 2009

	verzoeken	verzoekonderdelen
Onbevoegd	11	11
Vooronderzoek onbevoegd	1	1
Vooronderzoek	1	1
Verkorte procedure	6	6
Volledig onderzoek	2	15
TOTAAL	20	33

Één verzoek kan meerdere onderdelen bevatten. Eigenlijk zijn dat dan allemaal afzonderlijke klachten. Deze verzoekonderdelen – zoals ze bij de ombudsman heten – worden stuk voor stuk aan een onderzoek onderworpen en afgehandeld. Vooral bij de volledige onderzoeken zien we dat één verzoek meerdere punten van onvrede bevat: de twee volledige onderzoeken hadden samen betrekking op 15 punten van onvrede. Overigens stamde één volledig onderzoek uit 2009 en eentje uit 2008.

2.4 Reden onbevoegdheid ombudsman

	2009		2008		2007	
Advies en Informatie	1	9,1%	1	7,15%	2	11,8%
Algemeen verbindende voorschriften	1	9,1%	1	7,15%		
Andere ombudsman bevoegd					2	11,8%
Antwoord gemeente afwachten	2	18,2%	3	21,4%	1	5,9%
B en W niet verantwoordelijk	2	18,2%	1	7,15%	7	41,1%
Beëindigd door OM	1	9,1%	1	7,15%	1	5,9%
Klacht nog niet bekend bij gemeente	3	27,2%	5	35,7%	2	11,8%
Gemeentelijk beleid					1	5,9%
Bezwaar of beroep mogelijk	1	9,1%	2	14,3%	1	5,9%
TOTAAL	11	100%	14	100%	17	100,1%

De redenen waarom de ombudsman zich onbevoegd moet verklaren liggen vast in de wet. Zo u kunt zien zijn de oorzaken divers. In het geval B&W niet verantwoordelijk zijn gaat de klacht niet over een gedraging van de gemeente, maar van een andere organisatie. Als het oordeel luidt dat de burger het antwoord van de gemeente af moet wachten, komt hij te vroeg naar de ombudsman en is eerst de gemeente nog aan zet om de onvrede te behandelen. Mogelijk lukt het de burger en de gemeente om er samen uit te komen. Als de klacht nog niet bij de gemeente bekend is zal de burger zich eerst tot de gemeente moeten wenden. De ombudsman is een tweedelijns klachtinstantie: het is de bedoeling dat de gemeente eerst de gelegenheid krijgt om te onderzoeken of ze iets fout deed en zo ja, de fout recht te zetten. Pas als de burger het niet eens is met het antwoord op zijn klacht of met de klachtbehandeling dan kan hij bij de Gemeentelijke Ombudsman terecht.

2.5 Oordelen over volledig onderzoek

afgehandelde verzoekonderdelen	2009	2008	2007
Opgelost zonder tussenkomst OM	1		
Onbevoegd			
Geen oordeel		2	1
Bemiddeling			
Niet behoorlijk	9	10	3
Niet onbehoorlijk c.q. behoorlijk	5	5	3
TOTAAL	15	17	7

In 2009 werden er twee volledige onderzoeken aangebracht en ook twee afgehandeld. Het waren twee onderzoeken, die samen 15 verzoekonderdelen bevatten. In totaal oordeelde de ombudsman van negen verzoekonderdelen dat de gemeente niet behoorlijk handelde, in zes gevallen viel de gemeente niets te verwijten en één punt van onvrede bleek de gemeente al te hebben opgepakt zonder bemoeienis van de ombudsman.

2.6 Geschonden normen c.q. waarover ging de onvrede?

Behoorlijkheidsnormen:	2009	2008	2007
Grondrechten			
Materiële behoorlijkheid			
◆ redelijkheid/belangenafweging		1	
◆ evenredigheid	1		
◆ rechtszekerheid	1	1	1
Formele behoorlijkheid			
◆ hoor en wederhoor	2		
◆ motivering	3	4	
◆ fair play	1		
Zorgvuldigheid			
◆ voortvarendheid	1	2	2
◆ actieve informatieverstrekking		1	
◆ administratieve nauwkeurigheid		1	
◆ toereikende adm. organisatorische voorzieningen		1	
Overige behoorlijkheidsnormen			
◆ professionaliteit			
TOTAAL	9	11	3

Tabel 2.6 laat zien welke normen de gemeente schond in de negen gevallen dat zij niet behoorlijk handelde. Aan de motivering van een besluit schortte het in drie gevallen. Twee maal paste de gemeente niet goed hoor en wederhoor toe. Door de jaren heen is vaker de

voortvarendheid van de gemeente in het gedrang gekomen (niet snel genoeg handelen, vaak betekent dat buiten de wettelijk gegeven termijnen) en de rechtszekerheid. In het laatste geval betekent het veelal dat de gemeente verwachtingen wekte waarop de burger mocht vertrouwen en die de gemeente dan niet honoreerde.

Uit de samenvatting in hoofdstuk 5 blijkt welke verwachtingen burgers hebben tegenover hun gemeente. Zij kunnen enorm teleurgesteld zijn als blijkt dat de gemeente iets belooft en dat dan de belofte niet nakomt. Ook wordt duidelijk dat burgers de gemeente zeer nauwlettend volgen en graag zien dat de gemeente ook de puntjes op de i zet. Het overzicht laat in ieder geval zien dat de gemeente zal moeten blijven investeren in haar medewerkers om de belofte van de servicenormen ook daadwerkelijk waar te kunnen maken. Burgers rekenen de gemeente er immers op af.

2.7 Oordelen over verkorte procedure

afgehandelde verzoekonderdelen	2009	2008	2007
Antwoord gemeente afwachten			2
Door tussenkomst OM opgelost	5	10	1
Beroepschrift mogelijk		1	
Bemiddeling		2	3
Kennelijk niet behoorlijk	1	1	4
Kennelijk behoorlijk		3	2
Nog niet bekend bij organisatie		2	
TOTAAL	6	19	12

Een verkorte procedure is voor de ombudsman een bemiddelingspoging. De ombudsman onderzoekt of met een simpele interventie het contact en de communicatie tussen burger en gemeente weer op de rails gezet kan worden, zodat zij samen het gerezen probleem kunnen oplossen.

Zes maal vroeg een burger de ombudsman om hulp. De samenvatting in hoofdstuk 5 laat zien dat de hulp op verschillende onderwerpen wordt gevraagd, maar meestal over een beslissing of informatie die te lang op zich laat wachten. In vijf gevallen werd door tussenkomst van de ombudsman alsnog het probleem voor de burger opgelost. Het is jammer dat de burger hier de ombudsman nodig heeft: met een goede voortgangsbewaking en/of een alert ambtelijk apparaat zouden dit soort zaken niet bij de ombudsman moeten komen, maar handelt de gemeente ze zelf adequaat af.

2.8 Volledig onderzoek naar afdelingen

in verzoekonderdelen	2009	2008	2007
Concernstaf			1
Afdeling Beheer Openbare Ruimte			6
Afdeling Publiekszaken	8		
Afdeling VT(O)		17	
College van B&W	7		
TOTAAL	15	17	7

2.9 Verkorte procedure naar afdelingen

verzoekonderdelen	2009	2008	2007
College/burgemeester/wethouders		1	
Concernstaf			2
Brandweer		1	1
Directiezaken		1	
Afdeling Beleid en Strategie	1	2	1
Afdeling Beheer Openbare Ruimte	1	2	3
Afdeling VT(O)	3	11	3
Afdeling Publiekszaken	1		2
Afdeling Samenlevingszaken		1	
TOTAAL	6	19	12

2.10 Afdelingen onder de loep in 2009

verzoekonderdelen	onbevoegd	voonderzoek onbev	volledig onderzoek	verkorte procedure	totaal
College/burgemeester/wethouder	1		7		8
Afdeling Beleid en Strategie	1			1	2
Afdeling Beheer Openbare Ruimte				1	1
Afdeling Openbare Veiligheid		1			1
Afdeling Samenlevingszaken	1				1
Afdeling Publiekszaken			8	1	9
Afdeling VT(O)				3	3
TOTAAL	3	1	15	6	25

Het college en de afdeling Publiekszaken hebben in 2009 de meeste uitingen van onvrede gekregen. In beide gevallen kwam dat met name door een volledig onderzoek met veel verzoekonderdelen (respectievelijk zeven en acht). In principe is een absoluut cijfer geen graadmeter voor het algemeen functioneren van een gremium of een afdeling. We moeten eerder kijken naar het aantal verzoeken (dus niet de verzoekonderdelen!) in combinatie met de oordelen. Als we daarnaar kijken blijkt dat de gemeente in de meeste gevallen een steek liet vallen, hoewel – nogmaals – de vele klachtonderdelen van de volledige onderzoeken een en ander wel vertekenen.

Hoofdstuk 3: Aanbevelingen

3.1 Inleiding

De oordelen van de Gemeentelijke Ombudsman hebben geen bindend karakter. Dat houdt in dat het aan de gemeente is om het oordeel van de ombudsman over te nemen, of niet. De ombudsman vraagt de gemeente na elk onderzoek om de burger te laten weten wat zij met het oordeel van de ombudsman doet.

Om het oordeel kracht bij te zetten kreeg de ombudsman van de wetgever de mogelijkheid een aanbeveling te doen. Een aanbeveling is een nadrukkelijk advies aan de gemeente. Ook als de ombudsman van deze mogelijkheid gebruik maakt staat het de gemeente vrij een eigen keuze te maken. De ombudsman kan immers niet ingrijpen in de bedrijfsvoering van de gemeente. De wetgever heeft hier de gemeente de plicht opgelegd om - bij een afwijzing van de aanbeveling - gemotiveerd aan te geven waarom zij dat doet.

De handelwijze van de ombudsman tot nu toe is om een aanbeveling al in een vroeg stadium (met het Verslag van Bevindingen, waarop nog gereageerd kan worden) aan de gemeente voor te leggen, zodat deze kan bekijken op welke problemen de uitvoering van de aanbeveling stuit. En hoe deze eventueel zijn op te lossen.

Een aanbeveling komt niet uit de lucht vallen en is meestal de resultante van een gedegen onderzoek en een afgewogen oordeel. Daarom hecht de ombudsman er ook aan dat de aanbeveling wordt opgevolgd. Mocht het college de aanbeveling niet overnemen, dan kan de ombudsman overwegen om met de gemeenteraad over de aanbeveling in debat te gaan. Dat is overigens in De Bilt nog niet aan de orde geweest.

3.2 Aanbevelingen 2009

De wet verplicht de ombudsman om in het jaarverslag de in dat jaar uitgebrachte aanbevelingen weer te geven. Voor de gemeente De Bilt is er in 2009 géén enkele aanbeveling gedaan.

Hoofdstuk 4: Evaluatie 2009

4.1 Over de gemeente

Zoals hierboven betoogd geven de klachten die burgers indienen over de gemeente een goed zicht op de verwachtingen die burgers van De Bilt hebben. In dat licht zou de gemeente ook eens kunnen kijken naar de klachten die burgers in 2009 rechtstreeks bij haar indienden. Waarop spreken burgers de gemeente aan? Wat verwachten zij van De Bilt? De ombudsman probeert eveneens de rode draad te halen uit de verzoeken die het instituut bereiken, de grote lijnen. Daaruit komen de onderstaande aandachtspunten voor de gemeente. De gemeente doet er goed aan om aan de onderliggende onderwerpen specifiek aandacht te besteden. Overigens zou de Gemeentelijke Ombudsman daarin een rol kunnen spelen. Zie hiervoor onder 4.2: plannen 2010 - 2011 op pagina 13.

Klachtherkenning

Aandacht voor het herkennen van een klacht blijft noodzakelijk. Dat is ook in 2009 weer gebleken, vooral bij de verkorte procedures. Als een probleem tijdig wordt herkend kan de burger naar de juiste procedure worden toegeleid, dan wel kan er naar een oplossing worden gezocht. Hoe eerder onvrede wordt herkend, hoe informeler, sneller en laagdrempeliger de klacht kan worden afgedaan. Daarmee worden dan immers weer tijdrovende en belastende procedures voorkomen. Ook als deze niet voorkomen kunnen worden is tijdige klachtherkenning belangrijk, omdat een burger daarmee zijn rechtsbescherming kan effectueren. Deze waarborg mag hem niet worden onthouden.

Adequaat handelen

Het valt op dat de gemeente De Bilt zes verkorte procedures kende in 2009 en dat de burger in al deze dossiers de ombudsman nodig had om zijn vraag/verzoek beantwoord te krijgen. Daarmee is duidelijk dat de gemeente niet steeds adequaat genoeg handelt. Dat is jammer, zeker met de duidelijke en concrete servicenormen die de gemeente hanteert: daar doet de gemeente immers duidelijke en niet mis te verstane beloften. De ombudsman ziet slechts het topje van de ijsberg en dat houdt in dat er meer gevallen zullen zijn die niet volgens belofte zijn verlopen. Aandacht voor voortgangsbewaking en adequaat handelen is daarom noodzakelijk. Het sturen van een tussenbericht, waarin de gemeente uitlegt dat het langer gaat duren en wat de reden daarvan is doet al wonderen, zo is de ervaring van de ombudsman. Een termijn noemen waarin het antwoord wél kan worden verwacht (en zich daar vervolgens aan houden), maakt dat de burger ook weet waar zijn vraag/verzoek in het gemeentelijke proces zit.

4.2 Over de ombudsman

Kantoorbezetting

Het kantoor van de ombudsman bestaat uit vier medewerkers. Naast de ombudsman zijn dat een office manager, een onderzoeker en een senior onderzoeker. Door aanhoudende langdurige ziekte (zie ook de jaarverslagen van 2007 en 2008) heeft de dienstverlening van

het kantoor met name in 2009 erg geleden. De voor de ombudsman zo noodzakelijke voortvarendheid en alertheid kwamen in het gedrang, evenals het niveau van de dienstverlening. Gelukkig konden vanaf medio 2009 vervangende onderzoekers worden aangetrokken, die niet alleen kwantitatief maar ook kwalitatief een stevige inbreng hebben. Daardoor kon onder andere in oktober 2009 alsnog het jaarverslag over 2008 het licht zien. Ook konden dossiers worden behandeld, die eigenlijk te lang lagen te wachten op behandeling.

Nu duidelijk is dat de ombudsman met de nieuwe bezetting kan blijven werken, breken er voor het kantoor weer betere tijden aan. Dat houdt onder andere in dat diverse plannen uit voorgaande jaren kunnen worden verwezenlijkt, zoals het versterken van de zichtbaarheid van de ombudsman binnen de gemeentelijke organisatie en het leveren van een bijdrage aan de lerende gemeentelijke organisatie.

Plannen 2010 - 2011

Met het herstellen van de personele capaciteit van het kantoor kan de ombudsman de opdracht weer waarmaken. Zie daarvoor de nieuwe missie en visie in bijlage 1. In de periode 2010 – 2011 ligt de focus op versterking van de zichtbaarheid van de Gemeentelijke Ombudsman en de behoorlijkheidsnormen. Onder andere door het organiseren van workshops voor klachtencoördinatoren en medewerkers op de werkvloer, evenals door direct contact met bestuur en management als dat nodig is. Ook wil de Gemeentelijke Ombudsman zichtbaarder zijn in de lokale gemeenschap. Onder andere door het zoeken van publiciteit, het geven van presentaties en interviews. Daarnaast investeert de ombudsman in de professionele netwerken. Niet alleen om de zichtbaarheid van de Gemeentelijke Ombudsman binnen een professionele context uit te bouwen, maar ook om nieuwe inzichten te toetsen en een bijdrage te leveren aan beleidsontwikkeling van het klachtrecht en de ombudsprudentie in Nederland. De eerste aanzet is gegeven doordat de ombudsman mee gaat werken aan een ombudsrubriek in het weekblad Re*Public (tijdschrift voor ambtenaren).

Uitnodiging aan de gemeente

Als de gemeente expliciete doelstellingen heeft, waaraan de ombudsman een bijdrage kan leveren, dan nodigt de ombudsman de gemeente graag uit tot het nemen van initiatief tot contact. De ombudsman zou graag zien dat het instituut minder als bedreiging wordt gezien en meer als bondgenoot en sparring partner. Bondgenoot in het streven naar behoorlijk handelen van ambtenaren en bestuurders (en daarmee behoorlijk bestuur). Vanuit de specifieke ervaringen met klachten kan de ombudsman een sparring partner zijn in het uitdragen en concretiseren van wenselijk ambtelijk (en bestuurlijk) gedrag. De ombudsman is er klaar voor!

Hoofdstuk 5: **Verzoekonderdelen per afdeling in 2009**

College/Burgemeester/Wethouder, volledig onderzoek

14031/27-06-2008: 'Gebruikte bevoegdheden'

Verzoeker is van mening dat hij door de gemeente niet serieus is genomen in zijn onvrede over de gemeente. Hij is niet tevreden met de klachtbehandeling omdat:

1. het college van burgemeester en wethouders een aan de gemeenteraad gerichte brief beantwoordde, zonder dat de raad betrokken was bij de totstandkoming van het antwoord;
2. de burgemeester aangaf dat het onderzoek van de gemeentelijke bouwinspecteur werd uitgevoerd in het kader van bouwen zonder c.q. in afwijking van een bouwvergunning en een medewerkster van de gemeente op 21 mei telefonisch liet weten dat het onderzoek werd uitgevoerd in verband met zorg over eventuele gevolgschade aan de woning/kelder van ondergetekende. De burgemeester memoreerde juist expliciet dat dit laatste niet het geval was;
3. de interne klachtbehandeling bij de gemeente langer duurde dan zes weken, zonder dat de gemeente een vertragsbericht zond. Het antwoord op zijn klacht (in de vorm van een advies) was al op 11 maart 2008 gereed, maar hij ontving het antwoord pas op 21 mei 2008;
4. hij ten onrechte al op 4 maart 2008 op een concept advies kon reageren, zonder dat de reactie van de

wethouder in dat advies was verwerkt en hij daardoor ten onrechte niet kon reageren op het verslag van de hoorzitting van de wethouder;

- naar de mening van verzoeker de wethouder oneigenlijk gebruik maakte van zijn positie, kennelijk met de bedoeling om verzoeker te stoppen met het stellen van vragen over de ontsluiting van het sportpark;
- hij geen reactie kreeg op zijn vraag hoe het onderzoek van de burgemeester plaatsvond. Het is niet duidelijk op welke wijze ambtenaren zijn gehoord en ook niet wie er zijn gehoord;
- de gemeente onzorgvuldig handelde nu zij niet de bijlagen meezond die bij het antwoord van de gemeente van 21 mei 2008 hoorde. Verzoeker moest deze zelf opvragen bij de gemeente.

Conclusie:

De ombudsman concludeert dat:

- verzoeker uiteindelijk een reactie kreeg van de gemeenteraad, zoals hij vroeg. De behandeling van zijn brief binnen de gemeente was wellicht verwarrend, maar verzoeker is uiteindelijk niet in zijn belangen geschaad nu de raad de reactie van het college als die van haarzelf kwalificeert;
- de gemeente in verschillende stukken (documenten, correspondentie) een onduidelijke en niet eensluidende motivering hanteert om de inspectie te beargumenteren. Daardoor schendt zij de motiveringsnorm;
- de klachtprocedure bij de gemeente meer dan de redelijke termijn van zes weken besloeg. De gemeente schond de norm van voortvarendheid;
- de klachtbehandelaar kennelijk geen hoor toepaste naar de wethouder en geen wederhoor toepaste bij verzoeker. Hiermee handelde de klachtbehandelaar tegenover zowel de wethouder als verzoeker niet behoorlijk. De norm van hoor en wederhoor is geschonden;
- uit het dossier niet valt op te maken dat de wethouder expliciet de opdracht tot inspectie gaf en alleen daarom al kan de ombudsman niet concluderen dat de wethouder misbruik van zijn positie maakte. Het college is niettemin verantwoordelijk voor de onnodige inspectie, waardoor zij het evenredigheidsbeginsel schond;
- de gemeente niet behoorlijk handelde tegenover verzoeker nu zij niet kan aangeven hoe het klachtonderzoek plaatsvond. De gemeente schond hiermee het motiveringsbeginsel;
- de gemeente zelf al concludeerde dat zij niet correct handelde en aan verzoeker haar verontschuldiging aanbod, zodat de ombudsman dit hier niet hoeft te herhalen.

Ambtshalve conclusie:

Ambtshalve merkt de ombudsman nog het volgende op:

De gemeente behandelde de klacht van verzoeker intern. Bij deze interne klachtbehandeling is onderdeel 1 door de gemeente inhoudelijk behandeld en niet ontvankelijk verklaard.

De Algemene wet bestuursrecht geeft regels waaraan een klaagschrift moet voldoen om behandeld te worden (art. 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht, ontvankelijkheidsvereisten). Deze zijn limitatief, dat wil zeggen dat een klaagschrift alléén niet ontvankelijk is als aan één van deze eisen niet is voldaan. De klacht van verzoeker voldeed aan deze limitatieve vereisten. De ombudsman concludeert daarom dat de klacht van verzoeker op onderdeel 1 ontvankelijk was. De beslissing van de gemeente (niet ontvankelijk) klopt daardoor niet. Niet ontvankelijk houdt ook in dat de klacht (het onderdeel) niet inhoudelijk wordt behandeld. De gemeente behandelde het onderdeel echter wel inhoudelijk.

Dit betekent dat de gemeente de verkeerde conclusie trok. De gemeente had gezien de motivering van de klachtbehandelaar de klacht ten aanzien van onderdeel 1 ongegrond moeten verklaren. Nu zij de verkeerde beslissing heeft aangevoerd handelde zij tegenover verzoeker niet behoorlijk. Zij schond de motiveringsnorm.

Afdeling Publiekszaken, volledig onderzoek

14636/14-05-2009: 'Inschrijven omschreven'

Verzoekster vindt dat de gemeente De Bilt zich niet behoorlijk gedroeg omdat:

- de gemeente de schriftelijk verzonden adreswijziging van 4 oktober 2007 niet verwerkte in de Gemeentelijke basisadministratie (GBA) ondanks artikel 47, lid 1 van de Wet gemeentelijke basisadministratie (Wet GBA), terwijl uit niets blijkt dat het niet aannemelijk was dat de adreswijziging onjuist was. De gemeente geen reden had om te twifelen aan de aangifte van verzoekster (artikel 47, lid 1 van de Wet GBA) en het daarom vreemd is, dat de gemeente in haar antwoordbrief een beroep doet op artikel 70 van de wet GBA;
- de gemeente de aangifte aan verzoekster terugzond zonder dossiervorming en registratie. Hierdoor was besluitvorming in de zin van artikel 83 van de Wet GBA en de Awb niet mogelijk;
- uit niets blijkt dat het niet aannemelijk was dat de adreswijziging onjuist was; nu de gemeente hier in haar klachtbehandeling niet op ingaat handelt zij in strijd met de motiveringsplicht van artikel 10 van de klachtenverordening van De Bilt;
- de gemeente in haar antwoord op de klacht stelde dat de postregistratie aangepast zal worden. Zij geeft niet aan op welke wijze dat zal geschieden, of er ook dossiervorming plaats zal vinden en of er voortaan voldaan zal worden aan artikel 4:5 Algemene wet bestuursrecht (Awb) en artikel 83, onder a van de wet GBA;
- de gemeente in haar antwoordbrief verwijst naar het gemeentelijke beleid om bij elke aangifte van verblijf en adres, dan wel adreswijziging, bewijsstukken te overleggen. Zoals bijvoorbeeld een verklaring van een reeds ingeschrevene, dat geen bezwaar bestaat tegen inschrijving op zijn adres. De gemeente heeft niet de

bevoegdheid om inlichtingen en geschriften te eisen, dan wel gemeentelijk beleid te voeren dat in strijd is met de door de gemeente uit te voeren regelgeving. De gemeente heeft niet de bevoegdheid óók inlichtingen en geschriften te eisen van aangevers waarvan niet aannemelijk is dat deze het vermelde adres niet hebben. Het gemeentelijke beleid waaraan de gemeente refereert is niet bekend gemaakt;

6. de gemeente van verzoekster een verklaring van de huiseigenaar vroeg. De wet GBA legt geen verplichting aan de huiseigenaar op om een verklaring af te leggen. Zo de wet de gemeente de bevoegdheid geeft om een verklaring van de huiseigenaar te vragen, dan had die verantwoordelijkheid niet op verzoekster gelegd mogen worden;
7. het antwoord op de klacht is ondertekend door een onbekende, waarvan niet blijkt dat deze bevoegd is om namens het college van burgemeester en wethouders te tekenen. De burgemeester had de klacht moeten afhandelen. De klachtcoördinator had de antwoordbrief moeten zenden;
8. de gemeente paste bij de klachtafhandeling geen hoor en wederhoor toe.

Conclusie:

De Gemeentelijke Ombudsman concludeert dat de gemeente:

1. behoorlijk handelde; zij een nader onderzoek mocht instellen nu de aangifte van verzoekster niet compleet was en zij voor de tweede maal in korte tijd een adreswijziging doorgaf;
2. onzorgvuldig handelde door van de ontvangst van de aangifte geen registratie bij te houden. Zij handelde daardoor in strijd met de norm van adequate organisatorische voorzieningen; eveneens in strijd met het beginsel van fair play handelde door geen besluit op grond van artikel 83 van de Wet GBA te nemen en het daardoor verzoekster onmogelijk maakte om haar procedurele kansen te benutten;
3. niet behoorlijk handelde tegenover verzoekster door niet op alle klachtonderdelen in te gaan; zij schond de motiveringsnorm;
4. aangaf wat zij van de klachten leerde en daarmee behoorlijk handelde;
5. vragen stelde bij de aangifte, op grond van een recente inschrijving van verzoekster op een ander adres en een reeds bestaande andere inschrijving op het nieuw opgegeven adres; de gemeente op basis daarvan nadere bewijsstukken aan verzoekster vroeg; niet onbehoorlijk handelde door de eisen, die zij aan een volledige aangifte van een adreswijziging stelde, niet te publiceren nu zij verzoeker daarover in een later stadium adequaat informeerde;
6. niet onbehoorlijk handelde tegenover verzoekster door van haar in het kader van een zorgvuldige belangenafweging een verklaring van de huiseigenaar te vragen;
7. in strijd met wetgeving en haar eigen regelgeving handelde door de klacht niet te laten afhandelen en ondertekenen door degene, die daartoe binnen de gemeente bevoegd is; zij schond de norm van rechtszekerheid;
8. niet behoorlijk handelde tegenover verzoekster nu zij haar niet hoorde over haar klacht over de procedure rond de aangifte van de adreswijziging; de norm van hoor en wederhoor schond.

Nabeschouwing:

De kern van de discussie tussen verzoekster en de gemeente betreft de vraag of de gemeente nadere bewijsstukken mag vragen bij een aangifte van een adreswijziging. Verzoekster meent van niet, omdat niet aannemelijk was dat er een foutieve aangifte werd gedaan. De gemeente beroept zich op haar opdracht: het voeren van een correcte gemeentelijke basisadministratie.

De ombudsman heeft begrip voor de vragen die het handelen van de gemeente bij verzoekster oproept. Verzoekster moet immers een aantal acties ondernemen om de gevraagde bewijsstukken te kunnen tonen. Maar dat neemt niet weg dat de ombudsman de gemeente gelijk geeft in haar eis aan verzoekster om nadere stukken aan te leveren. Een correcte gemeentelijke basisadministratie is immers van groot belang. Niet alleen voor de burger zelf, maar ook voor vele (overheids-)organisaties die er gebruik van maken en op de juistheid ervan moeten kunnen vertrouwen. Daarnaast moeten ook particuliere derden erop kunnen vertrouwen dat er niemand op hun adres wordt ingeschreven die er niet daadwerkelijk woont.

Niet voor niets gaf de wetgever de gemeente bevoegdheden om (onder andere) spookbewoning en andersoortige 'valse' inschrijvingen tegen te gaan. Als de gemeente ook maar de geringste twijfel heeft bij een inschrijving, is het haar plicht om nader onderzoek te doen. Helaas houdt dit voor goedwillende burgers in dat van hen acties worden gevraagd die tijd en energie vergen en dat aan hun verzoek tot inschrijving niet altijd meteen kan worden voldaan.

Afdeling Publiekszaken, verkorte procedure

14897/28-10-2009

Verzoekster wacht nog steeds op de afhandeling van haar Wmo-aanvraag van april 2009. Ondanks de uitdrukkelijke bevestiging dat zij begin deze week de beslissing zou krijgen heeft zij nog niets gehoord. Vandaag nam zij contact op met de gemeente en hoorde zij dat de gemeente een nieuwe offerte aan wil vragen. Zij wacht al zeven maanden en nu gaat het kennelijk nog langer duren.

Conclusie:

Door tussenkomst ombudsman opgelost. De gemeente rondde de aanvraag af en nam contact op met verzoekster.

Afdeling Beheer Openbare Ruimte, verkorte procedure

14551/02-04-2009

Verzoeker vroeg een aanlegvergunning aan en moest vijf jaar wachten voordat deze werd verleend. Nu moet hij ook nog de leges betalen. Dit vindt hij niet redelijk.

Conclusie:

Door tussenkomst ombudsman opgelost. De gemeente kwam tegemoet aan de vragen van verzoeker.

Afdeling Beleid & Strategie, verkorte procedure

14631/13-05-2009

De gemeente heeft een onteigeningsprocedure in gang gezet met betrekking tot het voormalige MOB-complex. Verzoeker heeft blijkbaar een belang (erfdienstbaarheid) in dezen en verzocht de gemeente om opheldering over de procedure.

Conclusie:

Door tussenkomst ombudsman opgelost. De gemeente voldeed aan de vraag van verzoeker.

Afdeling VT, verkorte procedure

14439/19-01-2009

Verzoeker vroeg vijf jaar geleden een bouwvergunning aan bij de gemeente. Hierop kreeg hij geen reactie, behalve een ontvangstbevestiging. De hierover ingediende klacht is niet formeel afgehandeld. Het hoorgesprek heeft al in mei 2008 plaatsgevonden.

Conclusie:

Door tussenkomst ombudsman opgelost. Er wordt een gesprek gearrangeerd tussen verzoeker en de gemeente.

Afdeling VT, verkorte procedure

14749/17-07-2009

Verzoekster is ontevreden over de procedure rondom de afwijzing van een kapvergunning.

Conclusie:

Niet behoorlijk. De gemeente handelde het bezwaarschrift niet af binnen de wettelijke termijn en verzuimde een tussenbericht te sturen, waarin zij verzoekster informeerde over de vertraging.

Afdeling VT, verkorte procedure

14776/30-07-2009

De gemeente beantwoordt de brieven van verzoekster niet en als er eindelijk een gesprek komt tussen verzoekster en de gemeente, komt de gemeente de afspraken niet na. Verzoekster ziet zich nu geconfronteerd met uitbreiding van het bedrijf van haar burens, waar ze nu juist bezwaar tegen had.

Conclusie:

Door tussenkomst ombudsman opgelost. De gemeente zoekt uit of de buurman buiten de vergunning handelt.

Bijlage 1

MISSIE EN VISIE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

MISSIE: waarvoor staat het kantoor van de Gemeentelijke Ombudsman?

De Gemeentelijke Ombudsman is een onafhankelijke organisatie, waar burgers zonder kosten terecht kunnen voor bemiddeling in een geschil met de gemeente én om het handelen van de gemeente te laten toetsen. De ombudsman is de 'luis in de pels', die voor de gemeente zichtbaar maakt wáár zij haar kans heeft gemist om een tevreden burger te creëren en voor de burger waar hij teveel van de gemeente verwachtte.

De ombudsman onderneemt snel, voortvarend en creatief actie op elk verzoek van een burger. Die actie is er in eerste instantie op gericht om tot een oplossing van het geschil te komen. Lukt dat niet, dan legt de ombudsman een oordeel neer waarop beide partijen mogen vertrouwen. Uit duidelijk het oordeel blijkt duidelijk hoe de ombudsman tot dat oordeel is gekomen. Het komt tot stand op basis van een gedegen interactief onderzoek en met respect voor de inbreng van beide partijen.

De medewerkers van het kantoor van de Gemeentelijke Ombudsman werken met plezier, kennis en kunde aan de onderzoeken en zoeken naar kansen om de relatie tussen de burger en de gemeente te verbeteren.

VISIE: wat is de ambitie van het kantoor van de Gemeentelijke Ombudsman

De Gemeentelijke Ombudsman is een los van de gemeente staand en onafhankelijk instituut, dat duidelijk zichtbaar is in de lokale gemeenschap. De ombudsman neemt actief deel aan het lokale en nationale debat over behoorlijk bestuur. De ombudsman werkt actief mee aan de ontwikkeling van het klachtrecht, aan de ombudsprudentie en scheidt ook een duidelijk beeld van de positie, rol en functie van de ombudsman binnen de publieke sector. Zij doet dat door publicaties, presentaties en door het benaderen van de media.

Zowel burger als gemeente weten waarvoor zij de ombudsman kunnen inschakelen. Voor beiden is de ombudsman een gerespecteerde en betrouwbare sparring partner.

De ombudsman stimuleert op alle niveaus binnen de gemeente actief het lerende vermogen van functionarissen door het organiseren van workshops en trainingen, het geven van presentaties en het creëren van draagvlak voor de behoorlijkheidsnormen op de gemeentelijke werkvloer.

De medewerkers van het kantoor vormen een lerend en zich ontwikkelend team, dat onafhankelijk en respectvol met alle partijen omgaat.

Bijlage 2

OVERZICHT BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

I Grondrechten

1. Discriminatieverbod
2. Brief- en telefoongeheim
3. Huisrecht
4. Privacy-eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
5. Verbod van onrechtmatige vrijheidsontneming
6. Overige grondrechten

II Materiële behoorlijkheid

7. Verbod van misbruik van bevoegdheden (détournement de pouvoir)
8. Redelijkheid/belangenafweging
9. Evenredigheid
10. Coullance
11. Rechtszekerheid
 - a. Gevolg geven aan rechterlijke uitspraken
 - b. Opgewekt vertrouwen
 - c. Strijdigheid met rechtsregels
12. Gelijkheid

III Formele behoorlijkheid

13. Onpartijdigheid/onvooringenomenheid
14. Hoor en wederhoor
15. Motivering
16. Fair Play (o.a. belangenafweging, meewerken om burger procedurele kansen te laten benutten)

IV Zorgvuldigheid: instructienormen

17. Voortvarendheid
18. Administratieve nauwkeurigheid
19. Actieve en adequate informatieverstrekking
20. Actieve en adequate informatieverwerving
21. Adequate organisatorische voorzieningen
22. Correcte bejegening
 - a. Beleefdheid en fatsoen
 - b. Dienstbaarheid (eenvoudige hulpvaardigheid)

V Overige behoorlijkheidsnormen

23. Professionaliteit
24. Deugdelijke voorbereiding.

Bijlage 3: Nevenactiviteiten Gemeentelijke Ombudsman

- ◆ Lid van de klachtencommissie van het Juridisch Loket;
- ◆ Lid van het Centraal Liturgie Beraad parochie Sint Maarten, Zeist;
- ◆ Voorzitter van het Liturgie Beraad Sint Catharinakerk te Woudenberg;
- ◆ Lectrice bij de Sint Catharinakerk te Woudenberg.

Bijlage 4: Werkwijze/procedure behandeling verzoek aan OM:

