

OPEN EN DUIDELIJK
RESPECTVOL
BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT
EERLIJK EN BETROUWBAAR

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Inhoud

Inhoudsopgave	pagina:	2
Voorwoord		3
Cijfers		4
Overgang Nationale ombudsman		6
Externe contacten		7
Slotwoord		8
Bijlage: Behoorlijkheidsnormen		9

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Voorwoord

Laatste jaarverslag

Voor u ligt het laatste jaarverslag van de Zeeuwse Ombudsman. Op voorstel van het bestuur van Stichting De Zeeuwse Ombudsman hebben alle 13 Zeeuwse gemeenten besloten om zich per 1 januari 2023 aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman. In ons jaarverslag over 2021 kondigden wij deze transitie reeds aan.

Cijfers zeggen niet alles

Een gemeente met maar één klacht, maar dan wel een zeer ernstige, mag niet vergeleken worden met een andere gemeente met tien klachten over veel minder ernstige zaken. De Ombudsman waarschuwt ook nu tegen het al te snel trekken van conclusies op basis van de getallen in het cijfermatig overzicht in het volgende hoofdstuk. Een enkele veelklager, grote aantallen toeristen, bevolkingssamenstelling naar leeftijd, opleidingsniveau en inkomen zijn factoren die het aantal klachten sterk kunnen beïnvloeden. Dat neemt niet weg dat sommige gemeenten en organisaties er goed aan zouden doen de cijfers toch eens wat nader te analyseren. En zich af te vragen wat er de oorzaken van zouden kunnen zijn dat in de ene gemeente de verhouding klachten/inwoners in 2022 - overigens net als in 2021 - neerkomt op circa 1/2000 en in andere op circa 1/7000.

Sabewa

Het aantal klachten van Zeeuwse burgers over Sabewa is dit jaar verder gedaald. De door Sabewa ingezette verbetermaatregelen lijken een duurzaam effect te hebben. Kwijtschelding blijft evenwel nog steeds een *hot issue*. In 2021 en 2022 ontving ik meerdere klachten over de zogenaamde toetsing vooraf bij kwijtschelding. Dit jaar sloot ik mijn onderzoek naar deze procedure af. Elders in dit jaarverslag wordt daar aandacht aan besteed.

Overgang Nationale ombudsman

Dit verslagjaar stond in het teken van de overgang van de Zeeuwse gemeenten van de Zeeuwse Ombudsman naar de Nationale ombudsman. Waar het in het eerste half jaar vooral ging over de besluitvorming bij de gemeenteraden, lag in de tweede helft van dit jaar de nadruk op de invulling van nabijheid door de Nationale ombudsman in Zeeland en het regelen van de praktische zaken om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Continuïteit in de dienstverlening aan de burgers in Zeeland stond daarbij centraal. Lopende en nieuwe onderzoekszaken zijn in verband met de afronding van onze werkzaamheden vanaf het laatste kwartaal in toenemende mate overgedragen aan de Nationale ombudsman. Hiermee werd ook de voortgang in deze onderzoeken geborgd.

Tot slot

Ook in 2022 hebben veel Zeeuwen hun vertrouwen gesteld in de Zeeuwse Ombudsman en de substituut Zeeuwse Ombudsman. Dat voelt als een zware verantwoordelijkheid. En tegelijkertijd als een blijk van vertrouwen. Vertrouwen dat van jaar op jaar opnieuw moet worden waargemaakt in het belang van goede, menselijke en rechtstatelijk zuivere verhoudingen tussen burger en overheid.

mr. drs. G.W. (Gertjan) van der Brugge, Zeeuwse Ombudsman

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Cijfers

Hieronder vindt u de cijfermatige overzichten van de verzoeken die de Zeeuwse Ombudsman in 2022 ontving. Klachten die de ombudsman ontvangt heten op grond van de Algemene wet bestuursrecht, verzoeken.

De Ombudsman ontving in totaal 159 klachten in 2022. Dit is beduidend minder dan in 2021 (208 klachten). Hieronder ziet u hoe deze klachten verdeeld zijn over de aangesloten organisaties voor 2022 en ter vergelijking ook voor 2021.

Organisatie (gemeenten)	2022	2021
Borsele	6	5
Goes	12	11
Hulst	8	11
Kapelle	2	3
Middelburg	15	24
Noord-Beveland	2	3
Reimerswaal	0	5
Schouwen-Duiveland	12	18
Sluis	9	8
Terneuzen	15	8
Tholen	3	9
Veere	9	12
Vlissingen	15	14

Organisatie (overig)	2022	2021
Aan-Z	4	2
Dethon	0	1
GGD Zeeland	2	6
GR de Bevelanden	4	7
Leerplicht RMC Oosterschelderegio	0	0
Orionis Walcheren	5	5
RUD-Zeeland	2	0
Sabewa Zeeland	18	28
SWVO	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0
Zeeuwse Muziekschool	0	0
Niet-aangesloten organisaties	16	29

Kenbaarheidsvereiste

Klachten die de Ombudsman ontving maar die nog niet zijn behandeld door de organisatie waarover wordt geklaagd, voldoen niet aan het zogenaamde kenbaarheidsvereiste. Deze klachten mogen in de regel (nog) niet door de Ombudsman worden behandeld. Indien de klager daar toestemming voor geeft, worden deze klachten door de Ombudsman doorgestuurd naar de betreffende organisatie. Deze klachten worden door de Ombudsman wel meegenomen in het totaal ontvangen klachten. Dit omdat het zogenaamde “warm doorverwijzen” een belangrijk en tijdsintensief onderdeel uitmaakt van zijn werkzaamheden.

Daling van het totaal aantal klachten

Een afname van ongeveer 25% van het aantal klachten is behoorlijk. Gaat het dan zoveel beter met de overheid? Deze conclusie zou men kunnen trekken. Een andere oorzaak lijkt echter aan de daling ten grondslag te liggen. In het laatste kwartaal van dit jaar kwamen vergeleken bij vorig jaar minder klachten binnen. Vorig jaar ontving de Ombudsman in de eerste drie kwartalen het aantal klachten dat nu in totaal over dit jaar is ontvangen. De publiciteit over het naderende einde van de Zeeuwse Ombudsman is ongetwijfeld een belangrijke oorzaak geweest voor de daling van het aantal klachten in 2022.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Meeste klachten

Sabewa Zeeland

De meeste klachten ontving de Ombudsman ook dit verslagjaar over Sabewa Zeeland. Gelukkig zet de daling van het aantal klachten over deze organisatie door. De Ombudsman is hier uiteraard tevreden over. Dat het aantal klachten over Sabewa Zeeland vergeleken met de andere organisaties hoger ligt, is tot op zekere hoogte verklaarbaar. Sabewa Zeeland heeft in verband met de aard van haar werkzaamheden veel contacten met burgers en de besluiten die Sabewa neemt hebben directe financiële consequenties voor de burger, zodat men over het algemeen sneller geneigd is een klacht in te dienen.

Dit jaar bracht de Ombudsman vier eindrapporten uit over procedure toetsing vooraf (automatische kwijtschelding). Sabewa Zeeland is aanbevolen een tussenstap in te voeren in deze procedure. Dit om de burger procedureel niet onnodig te belasten. Sabewa Zeeland heeft deze aanbeveling van de Zeeuwse Ombudsman overgenomen.

Overige organisaties

Dat de gemeenten Middelburg, Terneuzen en Vlissingen vergeleken met de andere gemeenten meer klachten ontvangen valt onder andere te verklaren op basis van hun inwoneraantallen.

De Ombudsman ontving dit jaar minder klachten over de Toegang in Middelburg (TIM). De daling van het aantal klachten in die gemeente dit jaar is daar gedeeltelijk door te verklaren.

De gemeente Schouwen-Duiveland scoort, alhoewel het er iets minder zijn dan in 2021, net als vorig jaar naar verhouding hoog met 15 klachten. De aard van de klachten is divers.

De Ombudsman ontving dit jaar geen klachten verband houdend met maatregelen rondom Covid-19. Dit is terug te zien in de daling van het aantal klachten over de GGD Zeeland.

Wat opviel is dat zich in 2022 minder burgers bij de Ombudsman meldden met klachten over organisaties die niet bij hem zijn aangesloten. Burgers weten mogelijk beter bij welke organisatie zij moeten aankloppen in geval zij een klacht hebben of zijn beter op de hoogte van de grenzen van de bevoegdheden van een gemeentelijke ombudsman.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Overgang Nationale ombudsman

Het jaar 2022 stond voor de Zeeuwse Ombudsman in het teken van het voorstel aan de Zeeuwse gemeenteraden om zich aan te sluiten bij de Nationale ombudsman met ingang van 1 januari 2023.

Alle gemeenteraden hebben inmiddels op voorstel van hun College dit besluit genomen op voorwaarde dat ook de Nationale Ombudsman regionale kennis en regionale bereikbaarheid in stand blijft houden.

Op 16 november 2022 hebben Zeeuwse bestuurders en klachtencoördinatoren met de Zeeuwse Ombudsman en de Nationale ombudsman gesproken over wat voor hen nabijheid van de overheid in het algemeen en van de Nationale ombudsman in Zeeland in het bijzonder betekent.

Als resultaat van deze geslaagde bijeenkomst zijn alle bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten organisaties geïnformeerd over de invulling van de voorwaarden door de Nationale ombudsman.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Externe contacten

Colom (Collegiaal overleg ombudsmannen)

De Ombudsman neemt deel aan het COLOM-overleg. Dit is een coördinerend en collegiaal overleg van de Nationale ombudsman en een aantal regionale ombudsvoorzieningen; naast de Zeeuwse Ombudsman zijn dat de gemeentelijke Ombudsmannen Den Haag, Rotterdam en Amsterdam, de Overijsselse ombudsman, de Ombudsman Groningen en de ombudscommissie 's-Hertogenbosch. In dit overleg vindt afstemming en kennisdeling plaats over onderwerpen die alle ombudsvoorzieningen raken.

Vereniging voor Klachtrecht

De Stichting de Zeeuwse Ombudsman is lid van de Vereniging voor Klachtrecht. Deze vereniging zet zich in voor het verder professionaliseren en verbeteren van de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector. Zij hoopt daarmee bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid. Regelmatig worden er studiebijeenkomsten georganiseerd. Dit jaar op 19 mei (in aansluiting op een Algemene Ledenvergadering) en op 22 november. 'Een ander perspectief op lastig klaaggedrag' was het onderwerp op 19 mei. 'De BIFF-methode communicatie met hoog-escalerende mensen' stond op 22 november op de agenda.

Samen Recht Vinden (SRV)

Dit jaar kwamen de Stichting Samen Recht Vinden (SRV) en de Zeeuwse Ombudsman elkaar in diverse dossiers tegen. Om te bezien hoe de burger het beste kan worden geholpen en door wie, is een werkafpraak gemaakt. Afsproken is dat tot en met 31 december 2022 SRV contact opneemt met de Zeeuwse Ombudsman wanneer SRV een klacht ontvangt over de bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten instellingen. Vanaf 1 januari 2023 is de afspraak dat de Nationale ombudsman wordt geïnformeerd door SRV in geval zij een klacht ontvangen over een overheidsinstantie in Zeeland.

Indien de ombudsman een klacht ontvangt en hij is niet bevoegd om deze in behandeling te nemen of hij besluit geen onderzoek in te stellen of voort te zetten, wordt in overleg met de burger contact gezocht met SRV.

Behoorlijkheidsnormen

In een bijlage bij dit jaarverslag zijn de Behoorlijkheidsnormen opgenomen die de Zeeuwse Ombudsman als toetsingskader hanteert bij het beoordelen van overheidshandelen. Deze zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Tot slot

De Zeeuwse Ombudsman dankt de Zeeuwse burgers en de Zeeuwse overheden voor de in het instituut De Zeeuwse Ombudsman gestelde vertrouwen. Als de Zeeuwse Ombudsman in de ruim 20 jaar van zijn bestaan heeft kunnen bijdragen aan de Zeeuwse samenleving, dan is dat aan velen te danken: de instandhoudende overheden en de door hen benoemde bestuursleden, de secretarissen en de plaatsvervangend secretaris van de Ombudsman, de leden van de Ombudscommissie die tot 2017 functioneerde, maar toch vooral aan de duizenden Zeeuwen die hun vertrouwen in het instituut hebben gesteld. Dank daarvoor.

De Zeeuwse Ombudsman draagt zijn verantwoordelijkheid met een gerust gevoel over aan de Nationale Ombudsman, wetende dat die verantwoordelijkheid daar in goede handen is.



mr. drs. G.W. (Gertjan) van der Brugge MA
Zeeuwse Ombudsman



mr. C. (Carla) Hoogerland-Veerman
secretaris en substituut Zeeuwse Ombudsman

De contactgegevens van de Nationale ombudsman.

Telefoon: elke werkdag van 9.00-17.00 gratis via: 0800 - 33 55 555.

Postadres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag of Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag.

Online via het contactformulier, Whatsapp, Facebook of Twitter; voor meer info zie:

<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>

Bezoekadres: Bezuidenhoutseweg 151, 2594 AG Den Haag

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Bijlage: Behoorlijkheidsnormen

Inleiding

Bij de beoordeling van overheidshandelen maakt de Ombudsman gebruik van de 22 verschillende behoorlijkheidsnormen die zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman. Aan de behoorlijkheidsvereisten kan worden afgelezen met welke normatieve blik de Ombudsman naar de relatie tussen burger en overheid kijkt. Het helpt overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Algemeen

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Kernwaarden en behoorlijkheidsnormen

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

Bij iedere kernwaarde past een aantal behoorlijkheidsnormen, zie hieronder.

Open en duidelijk

TRANSPARANT

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

GOEDE INFORMATIEVERSTREKKING

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

LUISTEREN NAAR DE BURGER

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

GOEDE MOTIVERING

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

RESPECTEREN VAN GRONDRECHTEN

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

BEVORDEREN VAN ACTIEVE DEELNAME DOOR DE BURGER

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

FATSOENLIJKE BEJEGENING

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

FAIR PLAY

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

EVENREDIGHEID

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

BIJZONDERE ZORG

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Betrokken en oplossingsgericht

MAATWERK

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. *De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

SAMENWERKING

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

COULANTE OPSTELLING

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

VOORTVARENDHEID

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

DE-ESCALATIE

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

INTEGRITEIT

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

BETROUWBAARHEID

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

ONPARTIJDIGHEID

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

REDELIJKHEID

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

GOEDE VOORBEREIDING

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

GOEDE ORGANISATIE

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

PROFESSIONALITEIT

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.