Den Haag

Aan de gemeenteraad

Ons kenmerk
DSO/11109658
RIS326486
Contactpersoon
Peter van den Broek
Dienst
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Afdeling
DSO Staf AD en Bureau DT
Telefoonnummer
14070
E-mailadres
peter.vandenbroek@denhaag.nl

Datum
17 november 2026

Onderwerp
Reactie op rapport Ombudsman Den Haag - Meer gedeeld dan nodig

De Gemeentelijke Ombudsman Den Haag (verder Ombudsman) heeft recentelijk een rapport uitgebracht met de titel 'Meer gedeeld dan nodig – een brief doorgestuurd zonder medeweten'. Het college is de Ombudsman erkentelijk voor de kritische blik en de interne verbeteringen die hieruit volgen. In deze raadsmededeling informeren wij u over de aanleiding, de aanbevelingen van de Ombudsman en de opvolging.

Aanleiding

Medio 2023 dient een ontwikkelaar van een winkelcentrum een bezwaar in tegen de verlening van een omgevingsvergunning voor een kiosk in dit gebied. De adviescommissie heeft het bezwaar afgewezen. De procesgang heeft de eigenaar van de kiosk echter onaangenaam verrast, omdat uit de stukken van het bezwaar bleek dat de ontwikkelaar beschikte over een brief van de gemeente aan hem. Deze brief gaat over de rechtspositie en voortzetting van de kiosk.

De kioskhouder doet een integriteitsmelding bij de gemeente. Het meldpunt zag niet voldoende aanwijzingen voor een integriteitsschending, waarna de melding is opgepakt als klacht. In de klachtafdoening concludeert de gemeente na onderzoek dat de informatie gedeeld mocht worden met de ontwikkelaar, maar dat de vorm waarin dit gebeurd is niet juist is. Daaropvolgend neemt de kioskhouder (verder "verzoeker") contact op met de Ombudsman. Op 14 mei 2024 geeft de Ombudsman aan dat een onderzoek wordt gestart.

De klacht van verzoeker is door de Ombudsman als volgt geformuleerd:

1. *over het doorsturen van de brief van 4 februari 2019 zonder zijn medeweten; en,*
2. *over de manier waarop de gemeente zijn klacht heeft behandeld.*

Gedurende het onderzoek is vanuit de gemeente van ambtelijke zijde ingezet op het herstel van vertrouwen van de kioskhouder. Dit heeft geresulteerd in de verzending van een brief aan verzoeker, waarin de gemeente nader reflecteert op de klacht en aangeeft de ontstane situatie te betreuren. Daaropvolgend heeft begin dit jaar een gesprek plaatsgevonden tussen verzoeker, ambtelijke vertegenwoordigers en de Ombudsman. De Ombudsman geeft aan dat alle partijen dit gesprek als positief hebben ervaren.

Rapport en aanbevelingen

In het rapport concludeert de Ombudsman dat het niet noodzakelijk was om de volledige brief door te sturen en had de gemeente zorgvuldig moeten beoordelen welke informatie daadwerkelijk gedeeld diende te worden. Daarnaast had de ondernemer vooraf moeten weten dat informatie uit zijn dossier met de projectontwikkelaar zou worden gedeeld. De gemeente heeft daardoor meer informatie verstrekt dan noodzakelijk en onvoldoende rekening gehouden met de positie van de ondernemer.

Ten aanzien van klachtbehandeling concludeert de Ombudsman dat verzoeker geen duidelijke antwoorden kreeg op belangrijke vragen, zoals waarom de brief was doorgestuurd, op welk moment dit was gebeurd en welke belangenafweging daarbij was gemaakt. De gemeente heeft deze feiten, mede door personeelsverloop, niet kunnen reconstrueren. Bovendien bleek een eerdere aanname onjuist: de betreffende brief maakte geen deel uit van een openbare vergunningaanvraag. De gemeente heeft volgens de Ombudsman onvoldoende gemotiveerd waarom zij heeft gehandeld zoals zij deed.

De Ombudsman komt uiteindelijk tot de conclusie dat beide klachten gegrond zijn. Het doorsturen van de brief was niet behoorlijk vanwege een gebrek aan transparantie, terwijl de behandeling van de klacht niet behoorlijk was vanwege een gebrek aan goede motivering. Het college deelt de conclusies van de Ombudsman en erkent dat de gemeente hierin onvoldoende zorgvuldig en transparant heeft gehandeld en dat zij de positie van de ondernemer onvoldoende heeft meegewogen. Aanvullende maatregelen zijn nodig om herhaling te voorkomen.

Het rapport bevat weliswaar geen formele aanbevelingen, maar er kunnen wel duidelijke lessen en aandachtspunten voor de gemeentelijke praktijk worden geformuleerd:

- zorgvuldige informatiedeling: werk voor projecten en gebiedsontwikkelingen een praktisch afwegingskader uit. Leg daarin vast dat vóór het delen van informatie met private partijen per gegeven wordt beoordeeld of dit noodzakelijk, relevant en proportioneel is;
- transparantie en vastlegging: leg bij informatiedeling vast welke informatie met welke partij wordt gedeeld, met welk doel en op basis van welke belangenafweging. Informeer de betrokkene vooraf, tenzij daarvoor een gemotiveerde uitzondering geldt;
- vertaling naar de praktijk: bespreek de casus en de lessen uit het rapport met gebiedsteams en projectleiders, met bijzondere aandacht voor situaties waarin de gemeente zowel een publiekrechtelijke rol als een samenwerkingsrelatie met private partijen heeft;
- klacht- en integriteitsbehandeling: bespreek het rapport met Bureau Integriteit en Klachtenmanagement en maak werkafspraken over meldingen die zowel integriteits- als klachtelementen bevatten. Zorg daarbij voor tijdige afstemming met de melder, een duidelijke routekeuze en een volledige, navolgbare beantwoording van de gestelde vragen.

Opvolging

Het college onderschrijft dat bij samenwerking met private partijen terughoudend en transparant moet worden omgegaan met informatie over betrokkenen, en dat achteraf helder moet kunnen worden gemotiveerd welke informatie om welke reden is gedeeld. Ook de aandacht voor een goede afstemming tussen integriteits- en klachtbehandeling is waardevol.

De eerste twee lessen - zorgvuldige informatiedeling en transparantie en vastlegging – werken we verder uit en verankeren we in de interne werkwijzen en standaarden. Dit doen we in samenhang met wettelijke kaders (zoals de AVG en de Wet Open Overheid).

Ten slotte werken we de samenwerking tussen Bureau Integriteit en Klachtenmanagement, zowel voor de overdracht van een melding als voor de samenwerking op een melding met klacht- en integriteitselementen, verder uit.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,	de burgemeester,
Ilma Merx	Jan van Zanen