

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Jaarverslag 2021

Ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de GR Bijsterhuizen, de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf) en de GR Regio Arnhem-Nijmegen (De Groene Metropool)

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Jaarverslag 2021

Voorwoord

1. Inleiding
 2. Taken en bevoegdheden
 3. Werkwijze
 4. Toetsingskader
 5. Overige werkzaamheden
 6. Klachten
 - 6.a Toelichting
 - 6.b Inhoud klachten
- Tot slot
Aanbevelingen

Bijlagen:

- 1 Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente 2021
- 2 Verantwoording algemeen budget 2021
- 3 Begroting 2022

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Voorwoord

Hierbij bied ik u het jaarverslag 2021 van de gemeentelijke ombudsman aan. In 2019 ben ik benoemd als ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen en de GR Bijsterhuizen en de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf). Sinds 1 januari 2021 ben ik tevens ombudsman van de GR Regio Arnhem-Nijmegen. Mevrouw mr L. Hellwig is benoemd als substituut ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen en Wijchen, GR Bijsterhuizen en MGR-werkbedrijf en mevrouw mr S. Stokman-Prins als substituut ombudsman van de gemeente West Maas en Waal. Het contact met de substituut ombudsmannen is van grote waarde, zeker waar het gaat om het delen van kennis en ervaring.

Het aantal klachten in 2021 is nagenoeg gelijk aan dat van 2020. Klachten zijn doorgaans een signaal dat er iets niet goed gaat tussen de burger en de gemeente. Er wordt niet tijdig gereageerd op brieven, een gegeven antwoord is onjuist, onvolledig of voor de burger niet duidelijk, burgerparticipatie verloopt niet naar wens of burgers voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd. De inhoud van klachten loopt zeer uiteen, maar in het algemeen kan gezegd worden dat veel klachten ontstaan door het uitblijven van, of door een gebrekkige of een minder gelukkige wijze van communicatie.

Over de door de gemeentelijke ombudsman ontvangen klachten kan gezegd worden dat veel burgers rechtstreeks contact hebben opgenomen met de gemeentelijke ombudsman, zonder eerst de interne procedure te doorlopen. Ze lijken bij de gemeente geen gehoor te vinden of geen vertrouwen meer te hebben dat ze serieus genomen worden. De gemeentelijke ombudsman neemt doorgaans eerst telefonisch contact op met de burger. Veel klachten blijken te kunnen worden opgelost na een doorverwijzing naar de klachtencoördinator van de desbetreffende gemeente of (M)GR. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de klacht bij de juiste persoon terecht komt en dat er contact wordt opgenomen met de burger om vragen te beantwoorden of uitleg te geven over besluiten of procedures. Veel klachten worden op deze wijze in het voortraject opgelost en een formele klachtbehandeling wordt daarmee zowel intern als extern bij de gemeentelijke ombudsman voorkomen.

De gemeentelijke ombudsman vraagt aandacht voor de inzet, betrokkenheid en de professionaliteit van de klachtencoördinatoren van de gemeenten, de GR Bijsterhuizen, het werkbedrijf en de GR Regio Arnhem-Nijmegen. Het werk van de klachtencoördinatoren is van grote waarde voor de gemeente. Zij zorgen er immers voor dat veel klachten kunnen worden voorkomen, of in een vroeg stadium kunnen worden opgelost. Zij hebben daarvoor uiteraard wel de hulp nodig van de medewerkers van de verschillende afdelingen/teams, wethouders en burgemeesters. Binnen de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen lijkt bekendheid met de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinator en die van de gemeentelijke ombudsman daarin, echter weleens wat achter te blijven. De gemeentelijke ombudsman pleit er daarom voor dat er intern meer aandacht komt voor de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinatoren en de gemeentelijke ombudsman, zodat het nastreven van behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt ervaren en in gezamenlijkheid wordt gezocht naar de menselijke maat in dat optreden.

Net als in 2020 heeft de klachtbehandeling in 2021 een aan de Coronamaatregelen aangepast karakter gehad. Daar waar het niet mogelijk was om hoorgesprekken op locatie te organiseren hebben hoorgesprekken digitaal plaatsgevonden. Hoorgesprekken zijn in goed overleg met partijen

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

digitaal gevoerd of in een voorkomend geval, afhankelijk van het aantal mensen en de beschikbare ruimte, op locatie.

In dit jaarverslag treft u een overzicht van de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman, een overzicht van het aantal klachten en een aantal aanbevelingen.

Mw. mr M.J. van Dasselaar
Gemeentelijke ombudsman

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

1. Inleiding

De gemeente dient op grond van de wet te beschikken over een externe klachtvoorziening waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn of haar klacht heeft behandeld. De gemeente kan kiezen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman of voor een eigen lokale ombudsvoorziening. De gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen, de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf) en de gemeenschappelijke regeling Regio Arnhem-Nijmegen hebben gekozen voor een eigen ombudsman.

Met ingang van 1 januari 2019 hebben de gemeenteraden mevrouw mr M.J. van Dasselaar voor de periode van zes jaar benoemd als ombudsman. De gemeenteraad van West Maas en Waal heeft met ingang van 3 oktober 2019 mevrouw mr. S. Stokman-Prins benoemd tot substituut ombudsman. Mevrouw mr L. Hellwig is als substituut ombudsman benoemd voor de andere 5 gemeenten, de MGR en de GR Bijsterhuizen. De GR Regio Arnhem-Nijmegen heeft ervoor gekozen mevrouw mr M.J. van Dasselaar met ingang van 1 januari 2021 te benoemen als ombudsman.

De ombudsman is onpartijdig en onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente of de gemeenschappelijke regelingen. De ombudsman werkt zelfstandig zonder personeel. Ingeval van een klachtbehandeling kan de ombudsman een beroep doen op ambtelijke ondersteuning of op een notulist.

De ombudsman is een laagdrempelige voorziening en is bereikbaar via de klachtencoördinatoren van de gemeenten/de gemeenschappelijke regelingen of rechtstreeks via degemeentelijkeombudsman@gmail.com.

De ombudsman is verplicht om jaarlijks verantwoording af te leggen van zijn werkzaamheden. Daartoe dient dit jaarverslag. In dit jaarverslag zal worden ingegaan op de taken en bevoegdheden van de ombudsman, de werkzaamheden en ervaringen van het afgelopen kalenderjaar en wordt een overzicht gegeven van de meldingen en klachten die de ombudsman in 2021 heeft ontvangen. Daar waar in dit jaarverslag 'gemeenten' staat worden ook bedoeld de drie aangesloten gemeenschappelijke regelingen.

2. Taken en bevoegdheden

De ombudsman is bevoegd klachten in behandeling te nemen over bejegening door medewerkers en/of bestuurders van de gemeente, deze klachten te beoordelen en naar aanleiding daarvan aanbevelingen te doen. De ombudsman toetst de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen (zie hieronder) en oordeelt of de gedragingen al dan niet behoorlijk zijn.

Een klacht dient in principe eerst bij de gemeente zelf te worden ingediend, voordat de ombudsman in beeld komt. In de praktijk blijkt dat burgers dit soms onprettig vinden, juist omdat het vertrouwen in de gemeente is aangetast. De gemeente dient echter eerst de kans te krijgen om de klacht zelf op te lossen, voordat de klacht extern, door de ombudsman, wordt behandeld.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

De ombudsman kan ook op eigen initiatief een onderzoek instellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen.

De ombudsman is niet bevoegd om klachten over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid in behandeling te nemen. Ook is de ombudsman in principe niet bevoegd klachten te behandelen wanneer sprake is van een gerechtelijke procedure of wanneer er beroep open staat tegen een gerechtelijke uitspraak en de klacht aan deze procedure raakt.

In de praktijk blijkt dat het voor burgers niet altijd duidelijk is welke taken en bevoegdheden de ombudsman heeft en wat er met een klacht bereikt kan worden. Burgers wenden zich nogal eens tot de ombudsman omdat ze zich niet gehoord voelen, ze een oplossing willen voor de problemen waar ze tegenaan lopen en ze ten einde raad zijn. Bij elke klacht is het dan ook van belang om de burger te informeren over de taken en bevoegdheden van de ombudsman en eventuele verwachtingen van burgers bij te stellen. Wanneer de ombudsman een klacht niet in behandeling neemt, verwijst hij de burger door naar instanties die de burger verder kunnen helpen.

3. Werkwijze

De meeste klachten bereiken de ombudsman rechtstreeks via het emailadres degemeentelijkeombudsman@gmail.com. De ombudsman ontvangt ook klachten via de klachtencoördinatoren en in een enkel geval via de Nationale ombudsman. Na ontvangst van een klacht neemt de ombudsman in principe telefonisch contact op met de klager om de inhoud van de klacht (verder) te verhelderen en de bevoegdheid van de ombudsman toe te lichten. Uit de schriftelijke klacht (en het telefonisch contact) kan het volgende blijken.

- *De klacht is niet eerst intern behandeld.*

Wanneer blijkt dat de klacht niet eerst intern bij de gemeente is ingediend of daar niet is behandeld, stuurt de ombudsman de klacht (in overleg met de klager) voor interne behandeling door naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente.

- *De ombudsman is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.*

Wanneer blijkt dat de ombudsman niet bevoegd is, bijvoorbeeld omdat geen sprake is van een klacht over een gedraging, verwijst de ombudsman de klager naar een bevoegde instantie. De ombudsman kan, in overleg met de klager, de klacht ook zelf doorsturen naar een bevoegde instantie.

- *De ombudsman is niet verplicht om een onderzoek in te stellen.*

De ombudsman kan besluiten om geen onderzoek in te stellen, bijvoorbeeld wanneer een klacht naar het oordeel van de ombudsman kennelijk ongegrond is. De ombudsman is ook niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen wanneer deze wordt ingediend later dan een jaar nadat de gemeente de interne klachtbehandeling heeft beëindigd.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

- *De ombudsman is bevoegd een onderzoek in te stellen.*

Wanneer de klacht door de ombudsman kan worden behandeld, wordt er een afspraak gemaakt met de klager voor een hoorgesprek. De ombudsman voert daarna een hoorgesprek met de beklagde. De ombudsman zal bij de behandeling van de klacht proberen te bemiddelen en zich richten op het normaliseren van de verhoudingen tussen de klager en de overheid en het herstellen van het vertrouwen. De ombudsman zal daarom altijd onderzoeken in hoeverre er ruimte is om in overleg tussen klager en beklagde tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan zal de ombudsman een verslag van bevindingen opstellen waarin de klacht is beschreven en waarin de standpunten van klager en beklagde zijn weergegeven. Daarna maakt de ombudsman zijn rapport op met daarin de conclusies van het onderzoek en eventuele aanbevelingen voor het bestuursorgaan. Tegen de uitspraak van de ombudsman staat geen bezwaar of beroep open. Het rapport wordt, zonder vermelding van persoonlijke gegevens, openbaar gemaakt.

4. Toetsingskader

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen zoals die door de Nationale ombudsman en gemeentelijke ombudsmannen gezamenlijk zijn opgesteld.

De behoorlijkheidseisen gaan uit van een viertal kernwaarden voor het gemeentelijk handelen.

- A. OPEN EN DUIDELIJK; hieronder vallen de vereisten van transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en motivering van besluiten en handelen
- B. RESPECTVOL; hieronder vallen de vereisten van respecteren van de grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg
- C. BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT; hieronder vallen de vereisten van maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie
- D. EERLIJK EN BETROUWBAAR; hieronder vallen de vereisten van integer en betrouwbaar handelen, onpartijdigheid, redelijkheid, een goede voorbereiding van besluiten, een goede organisatie en professionaliteit.

5. Overige werkzaamheden

De ombudsman en de substituut ombudsmannen overleggen eenmaal per jaar over de algemene gang van zaken, inhoudelijke onderwerpen en lopende onderzoeken. Over inhoudelijke zaken wordt bovendien regelmatig telefonisch overlegd. De ombudsman en de substituut ombudsmannen zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman onderhoudt daarnaast contact met de Nationale ombudsman.

Het contact met de gemeenten verloopt over het algemeen via de klachtencoördinatoren. Daarom is er jaarlijks een overleg met alle klachtencoördinatoren, de ombudsman en de substituut

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

ombudsmannen. Daarnaast heeft de ombudsman een jaarlijks overleg met twee gemeentesecretarissen.

6. Klachten

In 2021 heeft de ombudsman in totaal 36 klachten ontvangen. De klachten die de ombudsman bereiken kunnen worden onderverdeeld in:

1. Klachten die leiden tot een onderzoek en rapportage.
2. Klachten die zonder onderzoek en/of rapportage kunnen worden opgelost.
3. Klachten die leiden tot een verwijzing naar de klachtencoördinator.
4. Klachten die leiden tot een doorverwijzing naar een andere instantie.
5. Klachten die niet in behandeling worden genomen (bijvoorbeeld vanwege het verstrijken van termijnen).
6. Klachten die nog in behandeling zijn en waarvan het onderzoek loopt.
7. Klachten waarin door de ombudsman is bemiddeld.

In de tabel hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal klachten dat aan de ombudsman is voorgelegd, onderverdeeld naar gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

	Berg en Dal		Beuningen		Druuten		Heumen		West Maas en Waal		Wijchen		GR Bijsterhuizen		GR Regio Arnhem-Nijmegen		MGR		Overig	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
1 Rapport		1 (2020)					3										1			
2 Vereenvoudigd opgelost		3	1		1	1	1	2			2	2						1	1	1
3 Doorverwijzig intern	6	3	6	5	2	1	1	2			2	3						1		
4 Doorverwijzig extern	3	2	1			3	1					1								
5 Niet in behandeling genomen		2		1																
6 Onderzoek loopt	1			2																
7 Bemiddeling			1																	
Totaal per gemeente	10	10	9	8	3	5	6	4	0	0	4	6	0	0		0	1	2	1	1
Totaal 2020	34																			
Totaal 2021		36																		

6.a Toelichting

Het aantal klachten in 2021 (36) is nagenoeg gelijk aan het aantal klachten in 2020 (34).

In drie klachten was een volledige procedure nodig met hoor en wederhoor. Eén klacht, uit 2020, heeft geleid tot een rapport voorzien van aanbevelingen. Twee klachtbehandelingen zijn in 2021 nog niet afgerond.

De meeste klagers worden door de ombudsman doorverwezen. Een enkele keer wordt doorverwezen naar een externe instantie, maar de meeste klagers worden verwezen naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente omdat de interne klachtenprocedure niet is

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

doorlopen. De reden dat burgers rechtstreeks contact zoeken met de ombudsman is er vaak in gelegen dat er sprake is van wantrouwen ten opzichte van de gemeente. De ombudsman informeert de klagers in deze gevallen telefonisch over de interne klachtenprocedure, geeft uitleg over de rol van de klachtencoördinator en stuurt de klacht in de meeste gevallen, in overleg met de klager, door naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator neemt daarna contact op met de klager of verzoekt de medewerker of bestuurder waarover wordt geklaagd dat te doen. In het algemeen kan gezegd worden dat dit leidt tot een oplossing voor de burger. Als dit niet leidt tot een oplossing kan de interne klachtenprocedure worden doorlopen. Wanneer de burger niet tevreden is over de behandeling van de klacht in de interne klachtenprocedure, kan alsnog een klacht worden ingediend bij de ombudsman. Dit gebeurt slechts in een enkel geval.

6.b Inhoud klachten

Ten aanzien van de inhoud van de klachten kan geen algemene conclusie worden getrokken. Daarvoor zijn de onderwerpen te divers. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat klachten vooral voortkomen uit de communicatie (of juist het uitblijven daarvan) met de klager en dat deze klachten doorgaans na tussenkomst van de klachtencoördinator snel worden opgelost. Klachten ontstaan met name daar waar het in het contact met de burger hapert, bijvoorbeeld omdat er ondanks toezeggingen niet wordt teruggebeld, niet of te laat wordt gereageerd op brieven en verzoeken van burgers of omdat concrete afspraken niet worden nagekomen. Burgers voelen zich daardoor niet serieus genomen in hun problemen en dat leidt tot onvrede. Een snelle, duidelijke en adequate communicatie en het nakomen van gemaakte afspraken kan veel klachten voorkomen.

De ombudsman heeft in het verslagjaar klachten ontvangen over Munitax en over de ODRN. Klachtbehandeling bij samenwerkingsverbanden tussen gemeenten levert al snel een bevoegdheidsvraag op zowel voor wat betreft de interne als de externe klachtenprocedure. De gemeenten en de ombudsman hanteren het uitgangspunt dat klachtbehandeling zoveel mogelijk dicht bij de burger moet worden georganiseerd. In principe dient een klacht te worden behandeld door de gemeente waarin de klager woont. Als er over de behandeling van klachten andere afspraken zijn gemaakt, dient de gemeente inzichtelijk te maken waar klachten kunnen worden ingediend en wie voor de behandeling daarvan verantwoordelijk is. De afhandeling van de klachten dient in nauw overleg met de gemeente te gebeuren. Klachten over Munitax worden bijvoorbeeld behandeld door de gemeente Beuningen in nauw overleg met de gemeente waar de klager staat ingeschreven. De ODRN daarentegen heeft een eigen interne klachtenprocedure en is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De burger is echter doorgaans van mening dat het niet de ODRN is waar de klacht zich tegen richt, maar de gemeente. Dit roept dan de vraag op of de gemeente bevoegd is om de klacht te behandelen en of gemeentelijke ombudsman daartoe vervolgens bevoegd is. De gemeentelijke ombudsman handelt in dit soort situaties naar bevind van zaken in overleg met alle betrokken partijen en soms indien nodig met de Nationale ombudsman.

In het verslagjaar zijn drie klachten binnengekomen over jeugdhulp en Sociaal Wijkteams. Bij jeugdhulp kunnen veel partijen betrokken zijn, zoals de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis en het Sociaal Wijkteam. Klagers willen vooral gehoord worden in hun klachten, maar voor klagers is vaak niet duidelijk bij welke instantie een klacht kan worden ingediend. Klagers wenden zich dan vaak tot de gemeente. De gemeentelijke ombudsman is echter niet in alle gevallen bevoegd om klachten over jeugdhulp te behandelen. De ombudsman is in principe bevoegd klachten tegen het Sociaal Wijkteam te behandelen en verwijst klager voor wat betreft eventuele andere klachten door naar de bevoegde instantie. Dat strookt niet met de gedachte dat burgers met hun klachten bij één

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

loket terecht moeten kunnen. De ombudsman probeert klagers daarom zo goed mogelijk en in nauw overleg met klagers en soms met de betrokken instantie, te begeleiden naar de juiste instantie.

De ombudsman constateert dat er in een aantal gevallen sprake is geweest van een door medewerkers en bestuurders ervaren lastig (klaag)gedrag of zelfs agressie van de kant van klagers. De ombudsman heeft gemerkt dat er binnen de gemeenten weliswaar agressieprotocollen zijn vastgesteld, maar dat de inhoud daarvan niet altijd bekend is bij medewerkers of bestuurders. De ombudsman benadrukt het belang van deze protocollen en de daarin opgenomen stappen die kunnen worden genomen richting een burger. Deze protocollen kunnen zowel de burger als de medewerker of bestuurder helpen in het omgaan met frustratie en kunnen duidelijkheid geven in de omgang met elkaar.

Tot slot

De ombudsman constateert dat de gemeenten zelf ook zien dat een adequate communicatie van groot belang is om klachten te voorkomen en dat maakt dat er sprake is van een vergaande bereidheid om in gesprek te gaan met klagers en om met elkaar te komen tot goede oplossingen. Het contact met de klachtencoördinatoren verloopt prettig en soepel, de klachtencoördinatoren reageren snel en doortastend op klachten die de ombudsman terugverwijst, zijn oplossingsgericht en voorkomen daarmee dat conflicten hoger oplopen.

De gemeentelijke ombudsman constateert dat de rol van de klachtencoördinator voor burgers en in de werkorganisatie niet altijd duidelijk is. De klachtencoördinator neemt de klacht in en organiseert de klachtbehandeling. In de verordening klachtbehandeling van de gemeente wordt bepaald wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor de interne klachtbehandeling. De klachtencoördinator is dus niet degene die de klacht inhoudelijk behandelt. De gemeentelijke ombudsman pleit voor meer interne aandacht voor de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinatoren en de gemeentelijke ombudsman daarin. Behoorlijk overheidsoptreden is een verantwoordelijkheid van alle betrokkenen binnen de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen. Meer interne bekendheid met de behoorlijkheidsvereisten en de klachtenregeling draagt bij aan transparant, respectvol, betrokken en betrouwbaar overheidsoptreden, waarin ruimte is voor de menselijke maat.

Aanbevelingen

- Veel klagers wenden zich rechtstreeks tot de ombudsman voordat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Deze klagers worden door de ombudsman verwezen naar de klachtencoördinator, zodat alsnog eerst de interne procedure kan worden gestart. Het is aan te bevelen de burger in de communicatie actief te wijzen op de interne klachtenprocedure en de burger uit te leggen dat de ombudsman de klachten pas in behandeling neemt als deze eerst intern aan de orde zijn geweest.
- De ombudsman beveelt aan om de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinator en de gemeentelijke ombudsman, met regelmaat onder de aandacht te brengen van medewerkers en bestuurders, zodat behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijk verantwoordelijkheid wordt gezien.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

- De ombudsman constateert dat bij veel klachten lastig (klaag)gedrag en agressie een rol speelt en beveelt aan om agressieprotocollen jaarlijks onder de aandacht te brengen van medewerkers en bestuurders, zodat de in deze protocollen opgenomen stappenplannen actief kunnen worden ingezet in de omgang met lastig (klaag)gedrag en agressie.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 1

Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente/GR 2021

Gemeente/GR	Onderwerp
Berg en Dal	Plaats zeecontainer
Berg en Dal	Afval
Berg en Dal	Overlast burens
Berg en Dal	Interne klachtafhandeling
Berg en Dal	Thuishulp WMO
Berg en Dal	Termijn bezwaarafhandeling
Berg en Dal	Verkoop kavel
Berg en Dal	Stopzetten thuiszorg in verband met slecht wegdek
Berg en Dal	Intrekking PBG
Berg en Dal	Niet handhaven
Beuningen	Sociaal wijkteam en bestuurder
Beuningen	Sociaal wijkteam
Beuningen	Uitlatingen bestuurder
Beuningen	Munitax
Beuningen	Geen contact krijgen over bomenkap
Beuningen	Gedragingen bestuurder
Beuningen	Munitax
Beuningen	WMO
Druten	Participatiewet
Druten	Kavelomvang
Druten	Interne klachtafhandeling
Druten	Privacy en Participatiewet
Druten	Afhandeling WOB verzoek
Heumen	Interne klachtafhandeling
Heumen	Stankoverlast
Heumen	Gebruik gezamenlijke gebouw
Heumen	Niet inschrijven in gemeente, wonen op recreatiepark
Wijchen	Sociaal wijkteam
Wijchen	Interne klachtbehandeling en leerlingvervoer
Wijchen	Niet reageren bestuurder
Wijchen	Munitax en taxateur
Wijchen	Niet serieus nemen ondersteuningsvraag
Wijchen	Politieoptreden
MGR	Gedraging medewerker
MGR	Niet toepassen van CAO
Overig	Mantelzorg

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 2

Verantwoording algemeen budget 2021

Algemeen budget

IN

Bijdragen algemene kosten	
€ 280,- per gemeente (6)	1680
€ 280,- per GR (3)	840
 Bijdragen ambtelijke ondersteuning	
€ 340,- per gemeente (5, behalve Berg en Dal)	1700
€ 100,- Berg en Dal	100
€ 100,- MGR	100
€ 100,- GR Bijsterhuizen	100
€ 100,- GR Regio Arnhem-Nijmegen	100

Totaal **4620**

UIT

Vereniging van Klachtrecht	525
Algemene werkzaamheden	945
Ambtelijke ondersteuning (bij vergaderingen algemeen)	400
Ambtelijke ondersteuning (bij klachten)	1700
Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties	1050

Totaal **4620**

Tarieven 2021

Rapport	800
Bemiddeling	450
Jaarverslag	50
Uurtarief	75

Bovenstaande tarieven werden in rekening gebracht ingeval van (de behandeling van) een klacht. De bedragen maken geen onderdeel uit van het algemeen budget.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 3

Begroting 2022

Algemeen budget

IN

Bijdragen algemene kosten

€ 285,- per gemeente (6) (was 280)	1710
€ 285,- per GR (3) (was 280)	855

Bijdragen ambtelijke ondersteuning

€ 345,- per gemeente (5, behalve Berg en Dal) (was 340)	1725
€ 105,- Berg en Dal (was 100)	105
€ 105,- MGR (was 100)	105
€ 105,- GR Bijsterhuizen (was 100)	105
€ 105,- GR Regio Arnhem-Nijmegen (was 100)	105

Totaal **4710**

UIT

Vereniging van Klachtrecht	525
Literatuur en advieskosten	295
Ambtelijke ondersteuning (bij klachten)	2145
Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties	1745

Totaal **4710**

Toelichting:

- Bij overleggen wordt (uit het algemeen budget) € 80,- vergoed, ongeacht duur van het overleg en reiskosten. De onkosten van studiedagen worden eveneens vergoed. Voor studiedagen wordt € 80,- per studiedag vergoed en reiskosten.
- De gemeente Berg en Dal draagt slechts voor een deel bij aan het budget ambtelijke ondersteuning (alleen algemene ambtelijke ondersteuning), in verband met het feit dat de ambtelijke ondersteuner van de gemeentelijke ombudsman werkzaam is bij de gemeente Berg en Dal en de gemeente Berg en Dal ingeval van behandeling van klachten door de gemeentelijke ombudsman een notulist inhuurt. Gezien het beperkt aantal klachten vanuit GR Bijsterhuizen, de MGR en GR Regio Arnhem-Nijmegen, dragen de GR's eveneens slechts voor een deel bij aan de ambtelijke ondersteuning (alleen algemene ambtelijke ondersteuning).
- De kosten van het lidmaatschap van de Vereniging voor Klachtrecht bedragen € 175,- per persoon en zowel beide substituut ombudsmannen als de gemeentelijke ombudsman zijn lid.
- De bijdragen algemeen budget en de tarieven voor ambtelijke ondersteuning zijn geïndexeerd en met € 5,- verhoogd. De tarieven voor rapporten, bemiddeling, jaarverslag en per uur voor 2022 zijn eveneens verhoogd. Deze tarieven worden, wanneer er klachten zijn, afzonderlijk bij de gemeenten en de GR's in rekening gebracht en komen niet ten laste van het algemene budget.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Tarieven 2022

Rapport	850
Bemiddeling	500
Jaarverslag	75
Uurtarief	80