

de Gemeentelijke ombudsman

mw. Dr. J.G.M. Assen

SAMENVATTING

van het Jaarverslag 2014 van de Gemeentelijke Ombudsman voor de Raad van de gemeente Wijchen

Op grond van artikel 81 u van de Gemeentewet is de Gemeentelijke ombudsman verplicht ieder jaar een verslag van haar werkzaamheden uit te brengen aan de raad.

In dit verslag over 2014 gaat de ombudsman kort in op haar positie als orgaan van de gemeente en haar werkwijze. Zij toetst het gemeentelijk handelen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidsvereisten die door de Nationale ombudsman in samenwerking met Gemeentelijke ombudsmannen zijn ontwikkeld.

Naast het aantal klachten dat de ombudsman in 2014 heeft ontvangen wordt specifiek ingegaan op klachten die steeds vaker gaan over het probleem van informatieverstrekking op het gebied van de inrichting van de openbare ruimte.

In het jaar 2014 is in de gemeente Wijchen zeven keer een beroep op de ombudsman gedaan. Geen van deze meldingen was een klacht, die een klachtonderzoek behoefde. Vijf verzoeken konden via briefwisseling of telefonisch contact de juiste informatie gegeven worden. Een melding werd verwezen naar de interne klachtbehandeling. De zevende melding was een vervolg op een klacht die al in 2012 was afgerond.

Het aantal meldingen in alle gemeenten tezamen schommelt de laatste jaren steeds rondom de 20. De Gemeentelijke ombudsman denkt dat dit lage aantal te danken is aan het beleid van gemeenten om klachten te voorkomen en als er toch een wordt ingediend deze op informele manier of door een vorm van bemiddeling op te lossen. Daarnaast komen vragen via de e-mail of website bij de ombudsman. De ombudsman geeft dan advies of verwijst naar de klachtcoördinator voor doorsturing naar de juiste plaats in de gemeentelijke organisatie. Dat kan een interne klachtbehandeling zijn.

Voor de gemeenteraad als volksvertegenwoordiging ligt er een taak bij het bevorderen dat de inwoners goed worden voorgelicht over waar zij met hun vragen, suggesties en klachten terecht kunnen. Ook kan de raad er op toezien dat de gemeentelijke organisatie systematisch lering trekt uit de klachten.

De Gemeentelijke ombudsman legt verantwoording af van de wijze waarop zij met haar budget is omgegaan.

Per 31 december 2014 is de termijn van zes jaar van de ombudsman afgelopen. De raad van de gemeente Wijchen heeft besloten de ombudsman, mevrouw dr. J.G.M. Assen, opnieuw te benoemen voor een tweede termijn. Aan de plaatsvervangend ombudsman, de heer G. Krol, is eervol ontslag verleend per 31 december 2014. Er is nu een vacature voor de functie van plaatsvervangend ombudsman.

de Gemeentelijke ombudsman

mw. Dr. J.G.M. Assen

**Aan
de Raad van de gemeente Wijchen**

JAARVERSLAG van de GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN 2014

Inleiding

Iedere burger heeft wettelijk het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan en het bestuursorgaan is wettelijk verplicht een klacht op de voorgeschreven wijze te behandelen.

Dit wordt de interne klachtbehandeling genoemd.

Wie het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling door de gemeente heeft het recht zijn klacht voor te leggen aan een onafhankelijke gemeentelijke ombudsman, de zogenaamde externe klachtbehandeling. De ombudsman doet in hoogste instantie uitspraak over de ingediende klacht.

Per 1 januari 2009 heeft de raad van de gemeente Wijchen tot ombudsman benoemd mevrouw dr. J.G.M. Assen. Met ingang van 1 oktober 2009 is door de raad tot plaatsvervangende ombudsman benoemd de heer mr. G.F.J. Krol. Beiden zijn in nog 7 andere gemeenten in deze regio en in de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen benoemd. In totaal gaat het om een bevolkingsaantal van ruim 150.000 burgers. Al deze instanties met uitzondering van Beuningen hebben ter ondersteuning van de Gemeentelijke ombudsman in 2010 de heer drs. R. Gerritsen benoemd tot ambtelijk onderzoeker.

De ombudsman is weliswaar een orgaan van de gemeente, maar werkt onafhankelijk. De Gemeentewet kent voor die onafhankelijkheid enkele garanties, zoals de benoeming door de raad, beperkte ontslagmogelijkheden en een door de raad vastgestelde vergoeding voor de werkzaamheden.

Taak van de ombudsman

De taak van de ombudsman is bijdragen aan goede verhoudingen tussen gemeente en burgers door

- rechtsbescherming via het uitspreken van een oordeel over gedragingen van de gemeente. Het oordeel van de ombudsman komt tot stand na onderzoek en na hoor en wederhoor van beide partijen; dit oordeel is bindend voor klager en gemeente;
- bemiddeling of interventie. Hierbij probeert de ombudsman via overleg het proces tussen bestuur en burger weer in goede banen te leiden. In bijzondere gevallen kan de ombudsman ook al in de fase van interne klachtbehandeling tussenbeide komen;
- preventie. De ombudsman kan de gemeente een aanbeveling geven voor toekomstig gemeentelijk handelen, of op eigen initiatief een onderzoek naar misstanden beginnen.

Het is mogelijk dat deze drie methoden bij de behandeling van een klacht naast elkaar voorkomen.

Toegepaste normen

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman het gemeentelijk handelen aan een aantal normen voor behoorlijk overheidsoptreden. Deze behoorlijkheidsvereisten zijn ontwikkeld door de Nationale ombudsman in samenwerking met een aantal gemeentelijke ombudsmannen.

Op deze wijze kan worden bereikt dat de uitspraken niet gebaseerd zijn op min of meer subjectieve inzichten van de fungerende ombudsman, maar op landelijk erkende opvattingen over de eisen van behoorlijk handelen die aan de gemeente mogen worden gesteld.

De normen van de Nationale ombudsman gaan uit van een viertal kernwaarden voor het gemeentelijk handelen. Het gemeentelijk handelen moet zijn

- 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.

Deze set behoorlijkheidscriteria wordt voor zover mij bekend door alle ombudsmannen in Nederland gehanteerd.

De ombudsman beveelt aan dat ook het college en de raad deze kernwaarden vaststellen als uitgangspunten voor het behoorlijk omgaan met burgers en overig gemeentelijk handelen.

Onderzoeken en burgercontacten in 2014

In het jaar 2014 zijn er in de gemeente Wijchen zeven meldingen geweest. Drie ervan waren min of meer informatieverzoeken. Zij zijn doorverwezen naar de betreffende instanties. Zo is de melding over overlast door jongeren verwezen naar de politie en naar de gemeente. Een klacht over verschillende tarieven bij de 'stort' is geadviseerd bezwaar te maken. De derde betrof iemand die zich onterecht voelde aangeslagen voor de zogenaamde reclamebelasting, is verwezen naar de raadsleden; immers de raad heeft deze belasting ingesteld. Het is aan de raad om te bepalen of het de bedoeling is dat ook deze persoon en mensen in dezelfde situatie hiervoor worden aangeslagen.

De vierde melding betreft iemand, die zich zorgen maakte dat hij zijn periodieke verplichte contacten met de gemeente niet kon waarmaken tijdens zijn ziekenhuisopname. Voor hem heb ik contact gehad met de contactpersoon en dit probleem besproken. Hij kon gerustgesteld worden. Er zou met zijn ziekenhuisopname rekening worden gehouden.

De vijfde melding betreft het herhaaldelijk verzoek van iemand om antwoord op haar vragen, als vervolg op een klacht uit 2012. Doordat verzoekster zoveel vragen stelt, die

allemaal een vervolg zijn op de voornoemde klacht, is het voor de gemeente ondoenlijk – en volgens ombudsman ook niet meer relevant - die vele vragen te beantwoorden. Tot en met dit jaar 2014 is nog steeds gereageerd op haar vragen.

Daarnaast werden twee meldingen naar de gemeente verwezen, want beide moesten nog eerst de interne klachtprocedure doorlopen.

Er zijn dus wel een aantal meldingen geweest, maar geen ervan heeft tot een klachtonderzoek geleid.

De ombudsman meent dat het gemeentelijk beleid om klachten zoveel mogelijk te voorkomen dan wel zo snel mogelijk op te lossen in grote mate eraan bijdraagt, dat er weinig klachten zijn. Door al in een vroeg stadium met een burger (hetzelfde geldt voor de indieners van een bezwaarschrift) in contact te komen om te bezien welke mogelijkheden er zijn om het ongenoegen weg te nemen, worden klachten daadwerkelijk voorkomen. De ervaring leert dat dit persoonlijk contact in verrassend veel gevallen de onvrede geheel of gedeeltelijk kan wegnemen en kan leiden tot het vinden van een weg naar een gezamenlijke oplossing.

Anderzijds komen er vaker vragen per e-mail bij de ombudsman. Meestal kan de ombudsman volstaan met advies of verwijzing naar de klachtencoördinator om het probleem op de juiste plaats aan de orde te stellen.

De betekenis van de uitspraak van de Gemeentelijke ombudsman

Het liefst wil de burger, dat de ombudsman zijn of haar probleem zo snel mogelijk oplost. Soms lukt dat, niet altijd. In essentie gaat het bij het klachtrecht om het herstel van de goede verhoudingen en het vertrouwen tussen burger en gemeente. Dat herstel is zowel bij terechte (gegronde) als bij niet-terechte (ongegronde) klachten van belang. Ook ontorechte of ongegrond verklaarde klachten zijn een uiting van ongenoegen van de burger. Elke klacht is daarmee een eerste aanzet tot verbetering, een leermoment. Het is dan ook de bedoeling, dat gemeenten hiervan leren en zo nodig in hun werkwijze (gewoonten of protocollen) en/of in hun organisatie hiervoor wijzigingen doorvoeren. Al profiteert niet altijd de klager direct van de uitspraak, andere burgers zullen niet meer met dit probleem geconfronteerd worden.

Uit onderzoeken blijkt dat de manier waarop op klachten wordt gereageerd al veel goed kan maken. Het serieus nemen van de klacht en het bieden van een luisterend oor kunnen soms het ongenoegen al uit de weg ruimen. Goede verhoudingen kunnen zo worden hersteld. Ook in die gevallen waarin de klager geen gelijk krijgt (ongegronde verklaring), wordt er tenminste wel duidelijkheid verkregen. Ook zo'n klacht heeft vaak een verbetering in de werkwijze van gemeenten tot gevolg.

Informatieverstrekking door gemeenten over de inrichting van de openbare ruimte

In meerdere gemeenten komt het voor dat klachten vaker dan in het verleden te maken hebben met het inrichten van de openbare ruimte, of, zoals het ook wel genoemd wordt,

met het plaatsen van straatmeubilair. Het is niet specifiek voor één gemeente. Het gaat dan om zaken als afvalcontainers, al dan niet ondergronds, het plaatsen van (verschillende soorten) masten, het onderhouden van openbaar groen en dergelijke. Dit soort zaken die betrekking hebben op de openbare ruimte in een gemeente is vaak een bevoegdheid van het college van B&W. Hiervoor is dan geen raadsbesluit nodig en dan is er evenmin inspraak vereist, zoals bij het wijzigen van bestemmingsplannen. Niet altijd is het mogelijk om hierover bezwaar in te dienen (soms wel) en te onderhandelen met de gemeente. Ook vinden veel burgers dat zij dan geconfronteerd worden met de lastige zaken van de gemeente en andere burgers worden vrijgesteld, zoals bij ondergrondse containers en bij (zend)masten.

Hoewel inwoners graag allerlei voorzieningen hebben in de openbare ruimte, genoemd zijn al ondergrondse glascontainers, (zend)masten voor mobiele telefonie, ecologische bermbeplanting en wat dies meer zijn, wil (bijna) niemand het in zijn buurt hebben, in zijn straat, laat staan aangrenzend aan zijn of haar perceel. Het 'not in my backyard' is een groot probleem voor het inrichten van de openbare ruimte. Dit vraagt manoeuvreerkunst van het college en vooral veel informatie naar de bewoners van de buurten die het betreft.

Bewoners stellen het op prijs dat dit zorgvuldig gebeurt en dat zij hierover ruim geïnformeerd worden. Veelal kondigen gemeenten dit ook aan in het gemeenteblad. Soms ook worden er buurtavonden georganiseerd met het doel de bewoners goed te informeren. Dit is een goede manier van werken.

Alle behoorlijksheidsnormen zijn in dit voorbeeld in het geding, zowel de norm Open en duidelijk (goede informatieverstrekking); de norm Respectvol (fair play; fatsoenlijke bejegening); de norm Betrokken en oplossingsgericht (voortvarendheid, maatwerk) en de norm Eerlijk en betrouwbaar (goede voorbereiding, onpartijdigheid).

Meestal zal de ombudsman kunnen constateren dat er aan de behoorlijksheidsnormen wordt voldaan.

Des te meer is er behoefte aan een behoorlijke gedragswijze van de gemeente wanneer er door omstandigheden moet worden afgeweken van het oorspronkelijk plan en er in korte tijd snel moet worden uitgeweken naar een van de alternatieven. Met name tijdige en goede informatie over wijzigingen in het oorspronkelijke plan zijn dan belangrijk. Soms is er haast bij een snelle keuze (en vaak ook uitvoering) van een andere locatie. Als het goed gaat, worden de betrokken bewoners nog op tijd geïnformeerd. Dat wil zeggen: ze krijgen het meegedeeld. Informatieavonden met uitleg worden dan gewoonlijk niet meer gehouden. Voor de bewoners lijkt het in zo'n situatie alsof er eerder geen alternatieven zijn onderzocht, maar er gewoon maar (bijna willekeurig) een locatie wordt aangewezen als alternatief voor de eerder gekozen locatie die uiteindelijk niet bleek te voldoen. In feite komt de gemeente dan te staan voor een dilemma en lijkt het of ze moet kiezen aan welke norm ze de prioriteit geeft: is dat bijvoorbeeld voortvarendheid om het probleem op te lossen of maatwerk of goede informatieverstrekking.

De ombudsman adviseert om altijd veel aandacht te besteden aan informatie aan de omwonenden bij het inrichten van de openbare ruimte, en in het bijzonder bij afwijkingen van het oorspronkelijke plan, waardoor een andere groep bewoners ineens betrokkenen is geworden.

Contacten met de gemeenten

Op 16 september 2014 vond het jaarlijks overleg tussen Gemeentelijke ombudsman en de klachtencoördinatoren van de gemeenten en de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen plaats in kasteel Wijchen. Onderwerpen van gesprek waren onder meer de gemeentelijke klachtenverslagen, de gemeentelijke klachtenregelingen en de verbetering van de voorlichting over en de publiciteit van de ombudsman. Daarnaast is gesproken over de herbenoeming van de ombudsman en het neerleggen van zijn functie door de plaatsvervangend ombudsman.

Bij een deel van dit overleg was een delegatie van de samenwerkende gemeenten op het gebied van de participatiewet uitgenodigd, waarin de decentralisatie van de zorg aan de gemeenten is geregeld. Hierbij werd de vraag aan de orde gesteld hoe de klachtenregeling op dat gebied het beste zou kunnen worden geregeld. Het overleg riep veel vragen op, waarop pas in de loop van 2015 antwoord kan worden gegeven.

De gemeenten Groesbeek, Ubbergen en Millingen aan de Rijn gaan per 1-1-2015 fuseren. Zij hebben aangegeven dat ook de nieuwe gemeente Groesbeek per 1-1-2015 de huidige ombudsman gaat benoemen voor de nieuwe gemeente Groesbeek.

In 2014 heeft één gemeenteraad, namelijk de raad van de gemeente Druten, gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de ombudsman te horen over haar werkwijze, over het jaarverslag en ander relevante zaken. Op 28 augustus heeft de ombudsman kennisgemaakt met de leden van de gemeenteraad in Druten en in de openbare raadsvergadering uitleg en toelichting gegeven.

Gemeentelijke ombudsmannen zonder bureau

Op 14 april 2014 heeft in Wijchen de vierde jaarbijeenkomst plaatsgevonden van de Gemeentelijke ombudsmannen zonder bureau. Het uitwisselen van kennis, werkwijzen en ervaringen werd als waardevol ervaren. Een vertegenwoordiging van de Nationale ombudsman was bij deze bijeenkomst ook aanwezig, want de Nationale ombudsman is tevens ombudsman van meer dan de helft van alle Nederlandse gemeenten.

Budget

De honorering voor de werkzaamheden van de Gemeentelijke ombudsman is door de raad vastgesteld en bedraagt € 750,-- per rapport, € 400,-- voor een bemiddeling en € 45,-- voor het jaarverslag. Deze bedragen worden bij de betreffende gemeenten gedeclareerd. Daarnaast is er (voor de ombudsman, haar plaatsvervanger en de ambtelijke onderzoeker tezamen) een budget van 1800 euro voor algemene uitgaven. Dit budget wordt gevuld door bijdragen van 200 euro per gemeente en gemeenschappelijke regeling. Uit dit gezamenlijk budget worden diverse onkosten bestreden.

Ten slotte

Bij dezen dank ik de gemeente Wijchen en in het bijzonder de klachtencoördinator, mw. S. Bastiaans voor de goede samenwerking in het afgelopen jaar.

De raad van de gemeente Wijchen dank ik voor het in mij gestelde vertrouwen en de herbenoeming voor een nieuwe termijn van zes jaar.

5 maart 2015

De Ombudsman van de gemeente Wijchen,



Mevr. Dr. J.G.M. Assen

Twee bijlagen: 1. Overzicht van klachten 2014
2. Rekening 2014

Bijlage 1: Overzicht ingediende klachten 2014 naar gemeente en naar behandeling

gemeenten	GRB	B	D	G	H	M	U	Wmw	W	tot
behandelwijze										
Onderzoek met uitspraak (rapport)		1		1						2
Bemiddeling, advisering of interventie			1			1		5		5
Niet-ontvankelijk		1								3
Direct bij Go- naar intern verwezen		1	1	3			2	2		10
Direct bij No- naar intern verwezen										
Na onderzoek ingetrokken klacht (geen uitspraak); casus gesloten			2							1
totaal per gemeente	0	3	4	4¹	0	0²	3	0	7	
totaal generaal										21

¹ Een vijfde klacht is eind 2014 ingediend; in 2015 in behandeling genomen.

² Eén klacht is eind 2014 ingediend; in 2015 in behandeling genomen bij de nieuwe gemeente Groesbeek.

Bijlage 2: Rekening 2014 (gemeenschappelijk budget)

IN	begroot 2014	realisatie 2014	begroting 2015
Bijdragen gemeenten	1800	1800	1820
€ 200,-- per gemeente t/m 2014			
€ 260,-- per gemeente in 2015			
saldo vorig jaar		8,61	
Totaal	1800	1808,61	1820
UIT			
Algemene kosten			
Vereniging van Klachtrecht	375	375	375
Literatuur, bank- en andere kosten	425	530,15	425
<i>Subtotaal</i>	<i>800</i>	<i>905,15</i>	<i>800</i>
Overleggen, studiedagen en representatie			
Overleggen en studiedagen	1000	845,40	1020
Recepties	pm	pm	pm
<i>Subtotaal</i>	<i>1000</i>	<i>845,40</i>	<i>1020</i>
Totaal	1800	1750,55	1820
Saldo	0	58,05	0

Toelichting:

1. Bij overleggen: gerekend wordt 1 uur per persoon, ongeacht duur van overleg (de overleggen zijn meestal langer dan 1 uur); onderlinge overleggen per telefoon en per e-mail worden niet in rekening gebracht; reistijden en reiskosten evenmin. Alleen bij studiedagen elders in het land worden de reiskosten berekend.
2. Recepties en andere representatieve verplichtingen worden niet in rekening gebracht.

Tarieven 2015

Klachtonderzoek met rapport	€ 750,--
Bemiddeling	€ 400,--
Jaarverslag	€ 50,--
Anders, uurtarief	€ 75,--