

de Gemeentelijke ombudsman

mw. Dr. J.G.M. Assen

SAMENVATTING

van het Jaarverslag 2015 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 zijn werkzaamheden uit te brengen aan de raad. Per 1 januari 2015 is mw. dr. J.G.M. Assen voor de tweede termijn benoemd als ombudsman van de gemeente Wijchen. In 2015 was er een vacature voor plaatsvervangend ombudsman.

In dit verslag over 2015 gaat de ombudsman kort in op zijn positie als orgaan van de gemeente en zijn werkwijze. Hij toetst het gemeentelijk handelen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidsvereisten die door de Nationale ombudsman in samenwerking met de Gemeentelijke ombudsmannen zijn ontwikkeld.

In het jaar 2015 is in de gemeente Wijchen zes keer een beroep op de ombudsman gedaan. Drie meldingen werden doorverwezen naar de juiste afdeling of procedure (bezwaarprocedure). Een ervan betrof het niet eens zijn met de toegewezen hulp in het kader van de WMO. De vierde was een vervolg op een eerder klacht en werd afgesloten door de ombudsman. De resterende twee waren klachten, afgerond met onderzoek en rapport. De ene werd in 2015 afgerond en werd deels gegrond, deels ongegrond verklaard; de andere kon in 2016 worden afgerond.

Het aantal meldingen in de zes gemeenten waar deze ombudsman bevoegd is, was hoger dan andere jaren, nl. 35 (tegenover 20 in 2014). De verwachting was dat het aantal meldingen in 2015 hoger zou zijn dan in voorgaande jaren vanwege de decentralisatie naar de gemeenten van de zorg, w.o. WMO, in het kader van de participatiewet. Het aantal meldingen is wel hoger, maar er kan geen relatie worden gelegd met deze decentralisatie. De melding in Wijchen was geen klacht in de formele zin, maar het niet eens zijn met de toegekende hulp.

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 het budget is omgegaan.

de Gemeentelijke ombudsman

mw. Dr. J.G.M. Assen

**Aan
de Raad van de gemeente Wijchen**

JAARVERSLAG van de GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN 2015

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 2015 heeft de raad van de gemeente Wijchen mevrouw dr. J.G.M. Assen voor de tweede maal voor een periode van 6 jaar tot ombudsman benoemd. In 2015 was er een vacature voor de functie van plaatsvervangend ombudsman. Per 1 januari 2016 is deze vacature ingevuld door de benoeming van mevrouw mr. L.B.F.M. Hellwig

Naast ombudsman van de gemeente Wijchen is de ombudsman benoemd in 5 andere gemeenten, in de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen en per 1 januari 2016 ook in de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR - werkbedrijf). In totaal gaat het om een bevolkingsaantal van ruim 150.000 burgers. Mw. Mr. L.B.F.M. Hellwig is plaatsvervangend ombudsman, behalve in de gemeente West Maas en Waal, waar de heer drs. R. Gerritsen deze functie vervult.

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 de 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.

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 2015

In het jaar 2015 is in de gemeente Wijchen zes keer een beroep op de ombudsman gedaan. Drie meldingen werden doorverwezen naar de juiste afdeling of procedure (bezwaarprocedure), want niet ontvankelijk. Een van de meldingen betrof het niet eens zijn met de toegewezen hulp in het kader van de WMO.

Een andere melding was een vervolg op een eerder klacht en werd afgesloten door de ombudsman. De andere twee meldingen waren klachten, die werden behandeld met onderzoek en afgerond met een rapport. De ene werd grotendeels gegrond verklaard en deels ongegrond. Tevens werden duidelijke afspraken gemaakt tussen de verzoeker en de medewerkers van de gemeente.

De tweede klacht kon in 2016 worden afgerond.

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 het aantal klachten gering is. 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.

Als er toch een klacht wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk op informele manier of door een vorm van bemiddeling opgelost.

Daarnaast komen er vaker vragen per e-mail bij de ombudsman. Meestal kan de ombudsman volstaan met advies, een verwijzing naar de klachtencoördinator of op een ander manier een mogelijkheid zoeken om het probleem op de juiste plaats aan de orde te stellen. Dat kan een interne klachtbehandeling zijn.

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 onterechte 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 (ongegroundverklaring), wordt er tenminste wel duidelijkheid verkregen. Ook zo'n klacht heeft vaak een verbetering in de werkwijze van gemeenten tot gevolg.

Samenwerking van gemeenten

Zowel bij de decentralisatie van de zorgtaken naar de gemeente (jeugdzorg; WMO; sociale wijkteams) als bij het opzetten van de Modulaire gemeenschappelijke Regeling (MGR – werkbedrijf) werken de gemeenten rondom Nijmegen samen met de gemeente Nijmegen om zo tot gemeenschappelijke regelingen en afspraken te komen. Elke gemeenschappelijke voorziening moet een klachtenregeling opstellen. Naast de interne klachtenregeling dient er, net als bij gemeenten, een externe klachtenregeling te zijn. De gemeente Nijmegen is voor de externe klachtenbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman, die een afdeling voor gemeenten heeft; de andere gemeenten bij deze ombudsman. Voor een gemeenschappelijke regeling moeten er derhalve afspraken gemaakt worden, welke ombudsman de bevoegdheden heeft. Ook is overwogen of er een aparte externe klachtenvoorziening dient te komen.

Voor de zorgtaken is afgesproken om het jaar 2015 te bezien als overgangsjaar, waarna in 2016 besloten gaat worden hoe de externe klachtenbehandeling definitief vorm krijgt. In de paragraaf hierna worden de bevindingen tot eind 2015 weergegeven, zoals in het overleg met de klachtencoördinatoren zijn besproken.

De MGR heeft in oktober besloten de externe klachtbehandeling – ook wel klachtbehandeling in tweede instantie genoemd – onder te brengen bij deze ombudsman. Bij de GR Bijsterhuizen is van meet af aan gekozen voor deze ombudsman.

Andere samenwerkingsverbanden als de ODRN en MARN overwegen om eveneens aan te sluiten bij deze ombudsman.

Contacten met de gemeenten

Op 19 oktober 2015 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 bevindingen over klachten betreffende de decentralisatie van de jeugdzorg en de WMO. Tot op dat moment is er één e-mail ontvangen over de toegekende zorg. Dit betrof geen klacht in de zin van de Awb, maar een bezwaar en diende als zodanig in behandeling te worden genomen.

De ervaring van de klachtencoördinatoren is over het algemeen dat er nauwelijks klachten over de sociale wijkteams binnenkomen, en als ze binnenkomen, worden ze op informele wijze afgedaan.

Ook zijn de ervaringen met klachten over medewerkers van MEE c.q. NIM besproken. Ook daarbij kan worden geconstateerd dat er weinig tot geen klachten binnenkomen. Er is terecht gekozen voor de praktische oplossing: In de principe is de klachtenverordening van de betreffende gemeente leidend, in specifieke gevallen kan er eventueel voor worden gekozen de klachtenregeling van de desbetreffende organisatie toe te laten passen.

Op 21 september is het jaarlijks overleg geweest met de gemeentesecretarissen, waarbij dit jaar de invulling van de vacature voor plaatsvervangend ombudsman centraal stond. Ook mogelijkheden voor ambtelijke ondersteuning zijn besproken. Voor dat laatste staan de gemeenten niet open.

Externe contacten

Een interview met omroep Groesbeek heeft plaatsgevonden op zondag 18 oktober.

Op 27 november heeft de ombudsman een lezing gegeven voor de Rotary Club Nijmegen over de taken en bevoegdheden van de gemeentelijke ombudsman.

Budget

De honorering voor de werkzaamheden van de Gemeentelijke ombudsman is door de raad vastgesteld en bedroeg in 2015 € 750,- per rapport, € 400,- voor een bemiddeling en € 50,- 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 1820 euro voor algemene uitgaven. Dit budget wordt gevuld door bijdragen van 260 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.mr. S. Bastiaansen, 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.

2 maart 2016

De Ombudsman van de gemeente Wijchen,



Mw. Dr. J.G.M. Assen

Twee bijlagen: 1. Overzicht van klachten 2015
2. Rekening 2015

Bijlage 1: Overzicht ingediende klachten 2015 naar gemeente en naar behandeling

gemeenten	GRB	B	D	G	H	Wmw	W	tot
behandelwijze								
Onderzoek met uitspraak (rapport)			1	2	1	1	2	7
Bemiddeling, advisering of interventie				1				1
Niet-ontvankelijk				5				5
Direct ingediend-Naar intern verwezen			3	3		1		7
Informatie of doorverwijzing		2	1	5	1	3	3	15
Na onderzoek ingetrokken klacht (geen uitspraak); casus gesloten							1	1
totaal per gemeente	0	2	5	16¹	2	5	6²	0
totaal generaal								36

¹ Drie klachten eind 2014 ingediend; in 2015 in behandeling genomen en afgerond.

² Één klacht eind 2015 ingediend en in behandeling genomen; wordt afgerond in 2016

Bijlage 2: Rekening 2015 (gemeenschappelijk budget)

IN	begroot 2015	realisatie 2015	begroting 2016
Bijdragen gemeenten	1820	1820	1820
€ 260,-- per gem. of GR			
saldo vorig jaar		58,06	
Totaal	1820	1878,06	1820

UIT

Algemene kosten

Vereniging van Klachtrecht	375	250	375
Literatuur, bank- en andere kosten	425	539,3	425
<i>Subtotaal</i>	<i>800</i>	<i>789,3</i>	<i>800</i>

Overleggen, studiedagen en representatie

Overleggen en studiedagen	1020	1050,00	1020
Recepties	pm	pm	pm
<i>Subtotaal</i>	<i>1000</i>	<i>1050,00</i>	<i>1020</i>

Totaal	1820	1839,3	1820
---------------	-------------	---------------	-------------

Saldo	0	38,76	0
--------------	----------	--------------	----------

Tarieven 2016

Klachtonderzoek met rapport	€ 800,--
Bemiddeling	€ 400,--
Jaarverslag	€ 50,--
Anders, uurtarief	€ 75,--