

# de Gemeentelijke ombudsman

mw. Dr. J.G.M. Assen

mr. G.F.J. Krol

## **SAMENVATTING**

### **van het Jaarverslag 2013 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 2013 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 2013 heeft ontvangen wordt kort ingegaan op de gevolgen die samenwerkingsverbanden (WGRs) hebben voor het verantwoordelijk overheidsorgaan bij klachten.

In het jaar 2013 is in de gemeente Wijchen drie keer een beroep op de ombudsman gedaan. De eerste heeft geresulteerd in een klachtonderzoek en is afgerond met een rapport (met oordeel). De tweede en derde verzoeken kregen een advies.

Verder heeft de ombudsman in de lokale pers enkele casus beschreven.

Betreffende het aantal klachten/meldingen valt in het algemeen op dat dit de laatste jaren steeds minder wordt. 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. Anderzijds lijkt het erop, dat klachten wel complexer worden en het door de klager ervaren probleem al langer geleden is begonnen. Daarnaast komen veel tamelijk eenvoudige vragen via de e-mail of website bij de ombudsman. De ombudsman geeft dan advies of verwijst naar de klachtencoördinator 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.

Ten slotte verantwoordt de Gemeentelijke ombudsman de wijze waarop zij met haar budget is omgegaan.

30 maart 2014

**Aan  
de Raad van de gemeente Wijchen**

## **JAARVERSLAG van de GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN 2013**

#  
#

### **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 150.00 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 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, courante 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 2013**

In het jaar 2013 zijn er in de gemeente Wijchen drie meldingen geweest. De eerste was een klacht over onbehoorlijk optreden van een ambtenaar door intimidatie en stigmatisering. De klacht is ongegrond verklaard op grond van de behoorlijkheidsnormen: 'open en duidelijk' en 'goede informatievoorziening', waaraan de gemeente voldeed, alsmede aan de normen: 'oplossingsgericht' en transparant. Op één onderdeel constateerde de ombudsman, net zoals de gemeente zelf al had gedaan, dat de gemeente nog beter kan communiceren met de verzoekers en met anderen uit de omgeving.

De beide andere verzoekers werden voorzien van een advies: iemand over de standaardoplossing die de gemeente koos bij het vinden van een baan (een gesprek van de ombudsman met de betreffende ambtenaar leerde, dat er ook andere mogelijkheden zijn) en iemand die in het verleden geconfronteerd is met huisuitzetting, maar die door gewijzigde wetgeving misschien geconfronteerd wordt met terugkeer. Het advies was dit met de wethouder te bespreken.

Er wordt steeds minder een beroep op de ombudsman gedaan om klachten te onderzoeken. Wel constateert de ombudsman dat de klachten complexer worden, omdat er vaker sprake is van langdurige verstoringen in de verhoudingen tussen verzoekers en de gemeente. Een uitspraak van de ombudsman betekent niet altijd dat de verstoorde verhoudingen genormaliseerd zijn na het onderzoek. Samen met de gemeente probeert de ombudsman al dan niet door middel van aanbevelingen te zoeken naar adequate oplossingen voor die specifieke situatie.

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 ombudsman meent dat het gemeentelijk beleid om klachten zoveel mogelijk te voorkomen danwel zo snel mogelijk op te lossen in grote mate eraan bijdraagt dat het aantal klachten zijn afgenomen. 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.

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

### **Contacten met de gemeenten en Bijsterhuizen; algemene voorlichting aan burgers**

Op 3 oktober 2013 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. Verder kwam aan de orde: de gevolgen voor de

klachtenregelingen ten gevolge van aanbestedingen bij andere gemeenten, samenwerkingsverbanden en WGR's met andere gemeenten, gevolgen van mogelijke herindelingen; daarnaast is gesproken over de wenselijkheid van een spreekuur door de ombudsman en het aflopen van de termijn van aanstelling en diensgevolge de al dan niet gewenste herbenoeming en de daarbij te volgen procedure.

De gemeenten Groesbeek, Ubbergen en Millingen aan de Rijn gaan per 1-1-2015 fuseren. Zij hebben aangegeven ook vanaf 2015 op dezelfde wijze met de ombudsman door te gaan.

Op zondag 20 oktober 2013 is de ombudsman geïnterviewd voor de lokale omroep van de gemeente Heumen.

Op 14 februari heeft de ombudsman tezamen met de plaatsvervangend ombudsman in de raadscommissie van de gemeente Beuningen informatie gegeven over haar werkzaamheden en toelichting bij het jaarverslag. Op 9 september heeft de ombudsman in deze commissie van de gemeente Beuningen toelichting gegeven over een afgerond onderzoek.

De Gemeentelijke ombudsman wil meer aandacht besteden aan de algemene communicatie met de burgers. Naast interviews zijn de ombudsmanpagina's op de gemeentelijke website daar een basis voor.

In 2012 is de ombudsman begonnen met 2 keer per jaar kort een praktijkgeval te publiceren op de gemeentelijke pagina's van de huis-aan-huisbladen. Dat is voortgezet in 2013. De klachtcoördinatoren en de gemeenten ontvangen nagenoeg geen feedback op deze stukjes, zodat niet duidelijk is of de publicatie ervan zinvol is of niet.

De ombudsman kan met genoeg constateren, dat de website van de gemeente Wijchen duidelijk is over de gemeentelijke ombudsman.

### **Gevolgen van WGR's voor de klachtprocedure**

Deze gemeentelijke ombudsman is eveneens door de GR Bijsterhuizen aangewezen als ombudsman. Niet in alle samenwerkingsverbanden en Gemeenschappelijke Regelingen (GR's) wordt de regeling van de klachtbehandeling aangegeven dan wel correct aangegeven. Als in een gemeenschappelijke regeling zelf niet gekozen wordt voor een andere ombudsman is de Nationale ombudsman (No) automatisch bevoegd (zie artikel 1a, eerste lid onder b van de Wet op de Nationale ombudsman in samenhang met artikel 10, vierde lid van de Wet gemeenschappelijke regelingen). Bij GR's waar zowel Nijmegen als gemeenten uit het Rijk van Nijmegen aan mee doet is er per definitie een probleem, omdat Nijmegen is aangesloten bij de No. Als de regeling kiest voor een gemeentelijke ombudsman, raakt Nijmegen voor de betreffende onderwerpen zijn aansluiting bij de No kwijt en andersom. En in beide gevallen kunnen ten aanzien van hetzelfde feitencomplex zowel de No als de gemeentelijke ombudsman bevoegd zijn. Immers een feitencomplex kan deels binnen de gemeente zelf en deels bij de GR spelen. Dit kan worden opgelost doordat Go en No onderzoek en uitspraak gezamenlijk aanpakken. Dat klinkt eenvoudiger dan het is. Nu er steeds meer samenwerkingsverbanden worden opgesteld tussen gemeenten is het van belang dat ook de klachtbehandeling goed geregeld wordt.

## **Gemeentelijke ombudsmannen zonder bureau**

Op 4 juli 2013 heeft in Wijchen de derde jaarbijeenkomst plaatsgevonden van de Gemeentelijke ombudsmannen zonder bureau. Deze bijeenkomsten zijn het vervolg op het onderzoek dat de Gemeentelijke ombudsman in 2010 had verricht naar gelijksoortige gemeentelijke ombudsmannen zonder personeel of 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, € 350,- voor een bemiddeling en € 40,- voor het jaarverslag. Deze bedragen worden bij de betreffende gemeenten gedeclareerd. Voor 2014 zullen de tarieven gelijk blijven.

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 met een uurtarief van 75 euro. Voor werkzaamheden als het bijwonen van studiedagen, bijeenkomsten en overleggen wordt €75,- per bijeenkomst gerekend; voor advisering en onderzoek € 75,- per uur. Dit alles tot het maximum per jaar.

In 2009 was er een positief saldo, in 2010 een tekort; dit was in het bijzonder het gevolg van een aantal astructurele activiteiten die zijn ondernomen, zoals de opzet van ombudsmanpagina's op de gemeentelijke websites, de advisering over de gemeentelijke klachtenregelingen en het onderzoek naar ombudsmannen zonder bureau. Het betekent dat niet alle activiteiten konden worden gehonoreerd. Het tekort van 2010 is meegenomen naar de volgende jaren en daar verrekend. Met onze uitgaven zijn we binnen het budget gebleven.

## **Ten slotte**

We danken de gemeente Wijchen en in het bijzonder de klachtencoördinator, mw. N. Klaassen, voor de goede samenwerking in het afgelopen jaar.

De Ombudsman van de gemeente Wijchen,

Mevr. Dr. J.G.M. Assen

Twee bijlagen: 1. Overzicht van klachten 2013  
2. Rekening 2012

## Bijlage 1: Overzicht ingediende klachten 2013 naar gemeente en naar behandeling

<b>gemeenten</b>	<b>GRB</b>	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>G</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>U</b>	<b>WMW</b>	<b>W</b>	<b>tot</b>
<b>behandelwijze</b>										
Onderzoek met uitspraak (rapport)		1		1	1				1	4
Bemiddeling, advisering of interventie				2						2
Niet-ontvankelijk		1								1
Direct bij Go- naar intern verwezen			4	1	1					6
Direct bij No- naar intern verwezen										
Advies over verzoeken bij coördinator ingediend, zonder verder onderzoek				2	1				2	5
Na onderzoek ingetrokken Klacht (geen uitspraak)								1 <sup>1</sup>		1
<b>totaal per gemeente</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>totaal generaal</b>										<b>19<sup>2</sup></b>

<sup>1</sup> Klacht in 2012 aangemeld en afgerond in 2013

<sup>2</sup> 18 nieuwe klachten en 1 van 2012

## Bijlage 2: Rekening 2013 (gemeenschappelijk budget)

<b>IN</b>	<b>begroot</b>	<b>realisatie</b>	<b>begroting 2014</b>
Bijdragen gemeenten	1800	1800	1800
saldo 2010		238,7	
<b>Totaal</b>	<b>1800</b>	<b>2038,7</b>	<b>1800</b>

### **UIT**

#### **Algemene kosten**

Vereniging van Klachtrecht	210	360	360
Literatuur, bank- en andere kosten	190	338,6	240
<i>Subtotaal</i>	<i>400</i>	<i>698,60</i>	<i>600</i>

#### **Overleggen, studiedagen en representatie**

Overleggen met klachtencoördinator en  
gem.secretarissen en onderling plus

Studiedagen, w.o. met andere ombuds-  
mannen

	1400	1331,49	1200
Recepties	pm	pm	pm
<i>Subtotaal</i>	<i>1400</i>	<i>1331,49</i>	<i>1200</i>
<b>Totaal</b>	<b>1800</b>	<b>2030,09</b>	<b>1800</b>

**Saldo** **0** **8,61**

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.
3. De Vereniging voor Klachtrecht heeft de contributie aanzienlijk verhoogd, door de onkosten voor studiedagen in het lidmaatschapsgeld te verdisconteren.