JAARVERSLAG

2020

Ombudscommissie Rheden

Inhoudsopgave

1. Voorwoord blz. 3
2. Samenstelling commissie en rooster van aftreden blz. 4
3. Taken, bevoegdheden en werkwijze blz. 5
4. Overzicht van het totaal aantal contacten blz. 6
5. Gemeente Rheden blz. 7
6. Gemeente Doesburg blz. 16
7. Gemeente Rozendaal blz. 17
8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren blz. 17
9. Communicatie blz. 17

Bijlagen:

- nevenfuncties van de leden van de Ombudscommissie
- overzicht van de behoorlijkheidsnormen

1. Voorwoord

Geachte leden van de raad,

Namens de Ombudscommissie Rheden bied ik u het jaarverslag 2020 aan. Bij deze commissie zijn de gemeenten Doesburg, Rheden en Rozendaal aangesloten. Met het jaarverslag legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden.

De ombudsfunctie dient als instrument voor rechtsbescherming van de burger bij de bejegening door medewerkers werkzaam bij de lokale overheid. Voor de gemeenten dient de ombudsfunctie als mogelijkheid om te leren van opgedane ervaringen in de dienstverlening.

Een bejegeningsklacht wordt eerst door de gemeente zelf behandeld en afgehandeld. De klager komt dan niet bij de Ombudscommissie terecht. Als dat niet het geval is kan de klager terecht bij de Ombudscommissie. Dit was in 2020 13 keer het geval.

De Ombudscommissie heeft in 2020 drie keer de verschillende partijen (opnieuw) bij elkaar gebracht via een hoorzitting en zo via een gesprek "er uit te komen". Deze manier van werken voorkomt dat er een juridische procedure wordt gevolgd.

Wij hebben slechts zicht op de klachtafhandeling in uw organisaties die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld en waarbij de ontevreden klager zich tot de Ombudscommissie wendt. Bij de behandeling van deze klachten bespeuren wij een "rode draad", waarvoor wij uitdrukkelijk uw aandacht vragen.

Allereerst valt op dat de klachtenprocedure niet wordt gevolgd, of slechts ten dele, en is er sprake van informele en onzorgvuldige afhandeling van de klachten. Dit leidt bij klagers tot onduidelijkheid en geeft hen een gevoel van een willekeurige behandeling. Het geeft aanleiding om door te stappen naar de Ombudscommissie.
Ten tweede valt op dat bij een aantal klachten de dossiervorming onvolledig en onzorgvuldig was. Hierdoor was het voor klagers én de Ombudscommissie niet goed mogelijk om inzicht te krijgen in het complete verhaal achter een casus.

Vertrouwen in de overheid is bij burgers belangrijk. Burgers vragen veelal niet om juridische oplossingen, maar andere dingen zoals tijdige en betrouwbare informatie en serieus genomen worden in hun belangen. Het juist toepassen van de klachtenprocedure én zorg besteden aan de kwaliteit van de dossiervorming helpt bij het scheppen en herstellen van vertrouwen. Wij adviseren u daarom dringend om uw klachtenprocedure zorgvuldig na te leven én om de kwaliteit van uw dossiervorming te vergroten.

De rol van de secretaris van de commissie is in dit proces van groot belang. Veel vragen worden al door de secretaris afgevangen en naar de juiste personen/instanties geleid. Een goede en adequate (door)verwijzing voorkomt dat de Ombudscommissie in actie komt. Ook in 2020 was weer sprake van een goede adequate (door)verwijzing door de secretaris van de commissie.

De Steeg, maart 2021

De Ombudscommissie gemeente Rheden,

mevrouw drs. F. Palstra, voorzitter

mevrouw C.W.A. Even, secretaris

2. Samenstelling Ombudscommissie 2020 en rooster van aftreden

De Ombudscommissie is samengesteld uit een voorzitter en drie leden.

De samenstelling van de Ombudscommissie was in 2020 als volgt:

- mevrouw drs. F. Palstra (voorzitter)
- mevrouw drs. A.W.M. Aretz (lid, tevens plv. voorzitter)
- de heer mr. M. Wasser (lid)
- de heer D.W. van Ruitenbeek (lid)

- mevrouw C.W.A. Even (secretaris)

Artikel 81q, eerste lid van de Gemeentewet bepaalt dat de leden van de Ombudscommissie voor de duur van zes jaar worden benoemd. Dit waarborgt de onafhankelijkheid. De leden van de Ombudscommissie kunnen eenmaal worden herbenoemd. Om te voorkomen dat alle leden gelijktijdig aftredend zijn, stelt de Ombudscommissie ter zake een rooster van aftreden vast.

Het rooster van aftreden is als volgt:

1 februari 2022	mevrouw drs. F. Palstra
1 oktober 2023	mevrouw drs. A.W.M. Aretz
1 mei 2025	de heer mr. M. Wasser
1 november 2025	de heer D.W. van Ruitenbeek

3. Taken, bevoegdheden en werkwijze

De werkwijze en bevoegdheden van de Ombudscommissie worden vanaf 1 januari 2006 bepaald door titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeenteraad heeft op 28 juni 2005 een verordening vastgesteld die op 1 januari 2006 in werking is getreden. Op grond van besluiten van de gemeenteraad van de gemeente Rheden is akkoord gegaan met de aansluiting van de gemeenten Doesburg en Rozendaal bij de Ombudscommissie.

De Ombudscommissie heeft tot taak verzoekschriften over gedragingen van gemeentelijke bestuursorganen te onderzoeken en te beoordelen of het gemeentelijke bestuursorgaan zich behoorlijk gedroeg. Onder een gedraging wordt verstaan het handelen of nalaten te handelen van een gemeentelijk bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon. Een gedraging van een ambtenaar, bestuurders, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad, verricht in de uitoefening van zijn functie wordt aangemerkt als een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan. Voor zover er sprake is van klachten die niet over de gemeente gaan is de Ombudscommissie niet bevoegd. De Ombudscommissie is een onafhankelijke commissie en is aan geen enkel gemeentelijk gezag ondergeschikt. De wet geeft hiervoor waarborgen.

In beginsel moet een klager eerst een klacht indienen bij het betrokken bestuursorgaan, om dit in de gelegenheid te stellen om daarop te reageren. Hierop zijn dan de regels over het intern klachtrecht uit titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Dit heet het kenbaarheidsvereiste.

Volgens de wet is de Ombudscommissie bevoegd om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de ambtelijke organisatie of een bestuursorgaan zich heeft gedragen.
De Ombudscommissie verwijst verzoekers zo nodig door naar een rechterlijke instantie, een instelling voor maatschappelijke hulpverlening of andere daarvoor in aanmerking komende instanties. In het jaar 2020 heeft het secretariaat van de Ombudscommissie diverse telefonische en schriftelijke verzoeken doorverwezen naar het bestuursorgaan voor behandeling op grond van het interne klachtrecht of naar andere instanties.

In het jaar 2020 heeft de Ombudscommissie zes maal vergaderd. Vanwege de maatregelen rondom het coronavirus heeft de Ombudscommissie vanaf maart 2020 niet meer fysiek in het gemeentehuis kunnen vergaderen maar zijn de vergaderingen digitaal gehouden.
Er zijn door de secretaris van de Ombudscommissie telefonische gesprekken gevoerd met burgers die aangaven een verzoekschrift te willen indienen of die om bemiddeling vroegen. Dit is verder uitgewerkt in de hoofdstukken van de diverse gemeenten. Waar mogelijk probeerde het secretariaat aan te geven tot wie of welke instantie men zich het beste kon wenden. Dit betrof zowel doorverwijzing naar het gemeentelijk bestuursorgaan voor het interne klachtrecht als ook naar allerlei externe instanties.

4. Overzicht van het totaal aantal contacten

Telefonische contacten:	**gemeente Rheden**	**gemeente Doesburg**	**gemeente Rozendaal**	**totaal**
Niet bevoegd omdat klacht ging over beleid of wet- en regelgeving	1	1	-	2
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij gemeente	1			1
Schriftelijke contacten:				
volledig onderzoek	3	-	-	3
niet bevoegd of geen volledig onderzoek	8 waarvan er 4 zijn doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente, 1 was de Ombudscommissie niet bevoegd en 1 is er opgelost na interventie, 1 buiten behandeling gelaten en 1 afgehandeld met een brief na bestudering stukken		-	8
Totaal aantal contacten	13	1	-	14
Percentage naar inwoneraantal	0,03%	0,01%	-	14

5. Gemeente Rheden

Schriftelijke verzoekschriften

In het verslagjaar zijn er 9 schriftelijke verzoekschriften over de gemeente Rheden ontvangen:

- waarvan 1 verzoekschrift heeft de Ombudscommissie het onderzoek nog niet afgerond.
- Waarvan 4 verzoekschriften zijn doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente, voor 1 was de Ombudscommissie niet bevoegd, 1 is er opgelost na interventie, 1 is er buiten behandeling gelaten en 1 is er na onderzoek afgehandeld.

Over de 9 ingediende schriftelijke verzoekschriften kan het volgende worden vermeld:

- 20-168 Verzoekschrift ingediend over de manier waarop verzoeker is bejegend door het sociaal gebiedsteam.

- 20-169 Verzoekschrift ingediend over het geen antwoord krijgen op een vraag die gesteld was via de website van de gemeente. Ook had verzoekster geen antwoord gekregen op de brief die hij later aan de gemeente stuurde. Op de klacht die zij daarop indiende kreeg zij ook geen antwoord.

- 20-170 Verzoekschrift ingediend over handelwijze van een medewerker rond het verhoor van de sociale recherche en over hulp in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

- 20-176 Verzoekschrift ingediend over het uitblijven van een terugbetaling van teveel betaalde WOZ belasting en het niet nakomen van toezeggingen.

Aan bovengenoemde 4 verzoekers is meegedeeld dat voordat een verzoekschrift ingediend kan worden bij de Ombudscommissie, het noodzakelijk is dat er eerst een klacht wordt ingediend bij het betreffende bestuursorgaan. De Ombudscommissie heeft deze verzoeken voor interne klachtbehandeling doorgestuurd naar de gemeente Rheden. Verzoekers zijn hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en aan hen is medegedeeld dat als zij het niet eens zijn met de wijze van klachtafhandeling, zij zich alsnog kunnen wenden tot de Ombudscommissie.

- 20-172 Verzoekschrift ingediend over het niet reageren op een aanvraag voor het verlengen van een Pgb in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Bovenstaand verzoek is opgelost door de gemeente na interventie van de Ombudscommissie.

- 20-171 Verzoekschrift ingediend over extreme hinder van een gemeentelijke boom. Verzoeker wil dat de gemeente de takken van de boom gaat snoeien.

Aan bovenstaande verzoeker is meegedeeld dat de Ombudscommissie niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen over de kwestie omdat het gaat over beleid. De Ombudscommissie onderzoekt enkel klachten die gaan over bejegening.

- 20-173 Verzoekschrift ingediend over een verslag van een gesprek dat verzoeker met de gemeente heeft gehad over de overlast van een eikenboom.

  Aan verzoeker is meegedeeld dat de Ombudscommissie geen onderzoek instelt omdat de klacht behoort tot het algemeen beleid van het bestuursorgaan. Verzoeker is doorverwezen naar de gemeenteraad of naar de civiele rechter.

- 20-174 Verzoekschrift ingediend bij de Nationale Ombudsman over het ongegrond verklaren van een ingesteld beroep bij het college van burgemeester en wethouders tegen een afgewezen verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen.

De Nationale Ombudsman heeft het verzoekschrift ter afhandeling doorgestuurd naar de Ombudscommissie. Tegen een kwijtscheldingsbesluit staat ingevolge de Invorderingswet bezwaar en administratief beroep open maar geen beroep bij de onafhankelijke rechter. Bij de Rijksbelastingen wordt daarom verwezen naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Dit geldt ook voor de behandeling van kwijtscheldingszaken op decentraal niveau. Daarom is niet de Nationale Ombudsman maar de Ombudscommissie bevoegd om het verzoekschrift te behandelen. Het beroepschrift was door het college van burgemeester en wethouders afgehandeld en daarmee is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste en is de Ombudscommissie bevoegd om het verzoekschrift in behandeling te nemen.
De Ombudscommissie heeft een onderzoek ingesteld. De Nationale Ombudsman heeft alle in zijn bezit zijnde stukken opgestuurd naar de Ombudscommissie. Daarnaast heeft de Ombudscommissie nog stukken opgevraagd bij het college van burgemeester en wethouders. Na bestudering van alle stukken overweegt de Ombudscommissie dat er vermogen is bij verzoeker. Daarbij heeft verzoeker schenkingen aangenomen. Het college heeft aangetoond dat verzoeker overwaarde heeft op zijn woning.
De richtlijnen voor het verlenen van kwijtschelding van belastingen zijn vastgelegd in de Invorderingswet. In aanvulling daarop heeft de gemeente Rheden de Verordening kwijtschelding gemeentelijke belastingen Rheden vastgesteld. Het is daarom niet mogelijk om bij de beoordeling bijzondere persoonlijke omstandigheden te betrekkien die niet zijn opgenomen in de bestaande regelgeving. Ook de Ombudscommissie is gehouden aan deze regelgeving en kan slechts beoordelen of de gemeente binnen deze richtlijnen een zorgvuldige afweging heeft gemaakt. Daartoe wordt gekeken of de motivering van de gemeente voor haar beslissing behoorlijk is. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernaarden: A. Open en duidelijk B. Respectvol, C. betrokken en oplossingsgericht en D. Eerlijk en betrouwbaar. Het is aan deze vier kernwaarden, die

op hun beurt onder te verdelen zijn in 22 behoorlijkheidsnormen (zie bijlage bij dit jaarverslag), dat de Ombudscommissie (-en overigens ook het bestuursorgaan zelf) de gedragingen van de (bestuurders en medewerkers van de) gemeente heeft te toetsen.
De Ombudscommissie stelt vast dat in de brief van de gemeente aan verzoeker duidelijk staat gemotiveerd waarom de gemeente het beroepschrift ongegrond verklaard. Daarom is de Ombudscommissie van oordeel dat verzoeker geen aanspraak kan maken op kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en dat verzoeker niet onbehoorlijk is behandeld door het college van burgemeester en wethouders bij de afhandeling van zijn aanvraag om kwijtschelding en het daarop ingestelde beroep.

- 20-177 Verzoekschrift ingediend over de procedurele en inhoudelijke behandeling van een klachtafhandeling door het bestuursorgaan.

De Ombudscommissie heeft een volledig onderzoek ingesteld naar aanleiding van bovenstaand verzoekschrift. Omdat dit verzoekschrift aan het einde van 2020 is ingediend, is de Ombudscommissie bij de opstelling van dit jaarverslag nog bezig met het onderzoek.

- 19-162 Verzoekschrift ingediend over de manier waarop de gemeente de klacht van verzoeker heeft afgehandeld voor wat betreft de inhoud van de afhandelingsbrief van de klacht.

Bovenstaand verzoekschrift is in het jaar 2019 bij de Ombudscommissie ingediend en afgerond in het jaar 2020. Daarom wordt in dit jaarverslag een beschrijving van de kwestie gegeven.
Verzoeker verzocht de Ombudscommissie Rheden om een onderzoek in te stellen naar gedragingen van de gemeente Rheden (hierna: de gemeente). Verzoeker is ontevreden over de manier waarop zijn klacht is afgehandeld door de gemeente. Die ontevredenheid slaat niet op de gevolgde procedure maar op de inhoud van de klachtafhandelingsbrief. Ook is verzoeker ontevreden over de bejegening door de consulent inkomen.
Volgens verzoeker had hij een klacht ingediend over hoe verzoeker is behandeld en vervolgens wordt hem verweten dat verzoeker zich niet behoorlijk zou hebben gedragen. Verzoeker wil niet dat de zaken, die een verdraaiing van de feiten zijn, gaan rondzingen want ze zouden een eigen leven kunnen gaan leiden. Verzoeker is van mening dat in het gesprek met de consulent inkomen er niet goed op de inhoud werd in gegaan. Daarbij vond verzoeker dat de manier waarop de consulent inkomen het gesprek is ingegaan, was om de aandacht af te leiden van waar het gesprek oorspronkelijk over zou gaan. Daarom heeft verzoeker geïntervenieerd in de loop van het gesprek met de consulent inkomen. Het gaat verzoeker om het belang van zijn cliënte. Verzoeker en zijn cliënte zijn er niet op uit om alleen maar geld eruit te slepen. Verzoeker zegt dat het stukje vertrouwen bij hem en zijn cliënte alleen terug kan komen als het goed blijft gaan. Volgens verzoeker heeft het tijd nodig en gaat het om de oplossingsrichting.

De Ombudscommissie sprak met verzoeker en met vertegenwoordigers van de gemeente. De bevindingen zijn voorgelegd aan zowel verzoeker als aan het college van burgemeester en wethouders. Vervolgens heeft de Ombudscommissie een rapport uitgebracht.

De Ombudscommissie stelt vast dat verzoeker heeft afgezien van de mogelijkheid om zijn klachten mondeling toe te lichten. De Ombudscommissie beveelt in dit kader aan verzoeker aan om voortaan wel gebruik te maken van de mogelijkheden voor gesprekken die de gemeente hem biedt. Zeker in het kader van de klachtenafhandeling, waar het ook in het belang van verzoeker is om tot een oplossing van de klacht te komen en de relatie met de gemeente te herstellen. De Ombudscommissie stelt verder vast dat de gemeente van haar kant getracht heeft om aan waarheidsvinding te doen; naast het raadplegen van het dossier is er met meerdere mensen gesproken. De gemeente heeft echter niet de Verordening interne afhandeling klachten (hierna: de verordening) gevolgd, zoals de gemeenteraad die op 20 oktober 2015 heeft vastgesteld.
Zo heeft er geen hoor en wederhoor op basis van de verslagen van de gesprekken met de medewerkers plaatsgevonden, zoals volgt uit artikel 2.6, derde lid van de verordening. Zeker in dit geval had het voor de hand gelegen om betrokkenen op het hoorverslag van de ander te laten reageren. Verder heeft de Ombudscommissie bij de stukken niet het aan het college op basis van artikel 2.7, eerste lid van de verordening uitgebrachte rapport aangetroffen.
Het is de Ombudscommissie opgevallen dat er onduidelijkheid is over het feit hoe verzoeker zich heeft gedragen als begeleider van zijn cliënte tijdens het gesprek met de consulent inkomen. Aan de ene kant beweert de gemeente in de brief aan verzoeker dat verzoeker als begeleider van zijn cliënte de maatschappelijk geldende normen voor een correcte omgang in acht moet nemen tijdens een gesprek met medewerkers van de gemeente. De gemeente zegt dat daarvan tijdens het gesprek met de consulent inkomen op geen sprake was. Aan de andere kant zegt de gemeente in het hoorgesprek met de Ombudscommissie op dat zij bekend is met het agressie en preventiebeleid van de gemeente en dat er geen melding over verzoeker is opgenomen in het zogeheten Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Tevens geeft de gemeente aan dat het gaat over de beleving van de medewerkers.
Juist omdat de beelden bij de verschillende aanwezigen bij het gesprek over het verloop van dat gesprek zodanig uiteenliepen, ondanks dat 3 van de 4 aanwezigen aangaven dat er krachtige woorden waren gebruikt, had het college zich moeten beperken tot het geen oordeel geven over het gesprek en de houding van verzoeker. Door echter de klacht op dit onderdeel ongegrond te verklaren, heeft het college onbehoorlijk richting verzoeker gehandeld.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de manier waarop de gemeente de klacht schriftelijk heeft afgehandeld, niet oplossingsgericht is geweest, zodat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld en hiermee de norm van *Betrokken en Oplossingsgericht* heeft geschonden. Daarmee heeft de gemeente de in acht te

nemen kernwaarde *De-escalatie* geschonden. Bij klachtonderdeel met betrekking tot de bejegening door de consulent inkomen is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente een beeld over de situatie heeft opgeroepen zonder de feiten concreet te benoemen. Hiermee heeft de gemeente niet behoorlijk gehandeld en de norm van *Respectvol* geschonden. Daarmee heeft de gemeente de in acht te nemen kernwaarden *Fatsoenlijke bejegening en bijzondere zorg* geschonden.
De Ombudscommissie doet enkele specifieke en algemene aanbevelingen aan de gemeente:

- Volg als gemeente bij de afhandeling van een klacht, als de informele aanpak niet mogelijk is, de voorgeschreven procedure op basis van Verordening interne afhandeling klachten. Daarbij is het wettelijk verplicht en volgens de Ombudscommissie ook van belang om juist te motiveren waarom de ingediende klacht gegrond of ongegrond is.
- Maak eventueel gebruik van het advies van een onafhankelijke derde als gespreksbegeleider of mediator die de sfeer en de bejegening in het gesprek beheerst.
- Bij het herstellen van de relatie tussen verzoeker en de gemeente helpt het volgens de Ombudscommissie als de gemeente het behouden van een goede relatie voorop stelt.

Voor verzoeker heeft de Ombudscommissie de volgende aanbevelingen:

- Ga voortaan in op een door de gemeente gedaan voorstel om in gesprek met elkaar te gaan. Door met elkaar in gesprek te gaan kunnen zaken naar elkaar worden uitgesproken en worden eventuele misverstanden en onduidelijkheden over en weer voorkomen.
- Probeer bij het contact met de gemeente de kern voor ogen te houden en het ook daartoe te beperken.

- 19-163 Verzoekschrift ingediend over de manier waarop de gemeente de klacht van verzoekster heeft afgehandeld voor wat betreft de inhoud van de afhandelingsbrief van de klacht, het op onrechtmatige en onbehoorlijke wijze afleggen van een onaangekondigd huisbezoek door een teammanager.

Bovenstaand verzoekschrift is in het jaar 2019 bij de Ombudscommissie ingediend en afgerond in het jaar 2020. Daarom wordt in dit jaarverslag een beschrijving van de kwestie gegeven.
Verzoekster klaagt over het op onrechtmatige (onreglementaire) en onbehoorlijke wijze afleggen van een onaangekondigd huisbezoek, geen enkel legitiem doel dienende door de manager team Uitvoering, over de handelwijze van de consulent inkomen bij het neerleggen van een financieel probleem als zeer urgente hulpvraag en over de wijze van klachtafhandeling van de gemeente.
Verzoekster vindt het van belang dat zij antwoord krijgt op de vragen die zij heeft gesteld. Verzoekster is van mening dat er qua klachtonderzoek niets is geleverd door de gemeente. Behalve de afdoeningsbrieven is er niets te zien van onderzoeken. Volgens verzoekster is het dossier over de klacht niet compleet. Verzoekster is van mening dat als de gemeente alles goed had onderzocht haar klacht dan niet ongegrond was verklaard. Verzoekster zegt dat de gemeente beweert dat

de teammanager door verzoekster is binnengelaten maar dit is niet waar. De dochter van verzoekster heeft de teammanager binnengelaten. Verzoekster geeft aan dat het van belang is dat er een gesprek is geweest met de teammanager en een juridisch medewerker. Er werd toen een knip gezet naar een nieuwe toekomst. Tevens vindt verzoekster het van belang dat medewerkers van de gemeente een schriftelijke reactie geven in plaats van alleen maar een mondelinge mededeling, omdat men zich anders nooit ergens kan op beroepen.
De Ombudscommissie sprak met verzoekster en met vertegenwoordigers van de gemeente. De bevindingen zijn voorgelegd aan zowel verzoekster als aan het college van burgemeester en wethouders. Vervolgens heeft de Ombudscommissie een rapport uitgebracht.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de klachten van verzoekster bestaan uit drie onderdelen:
1. Het op onrechtmatige (onreglementaire) en onbehoorlijke wijze afleggen van een onaangekondigd huisbezoek.
2. De handelwijze van een consulent inkomen.
3. De wijze van klachtafhandeling door de gemeente.

Ten aanzien van het op onrechtmatige (onreglementaire en onbehoorlijke wijze afleggen van een onaangekondigd huisbezoek overweegt de Ombudscommissie dat zij geen oordeel kan geven over de vraag of het afgelegde huisbezoek onrechtmatig (onreglementair) was. Het is niet aan de Ombudscommissie om daarover een oordeel te vellen; dat is voorbehouden aan de rechter. De Ombudscommissie beoordeelt of gedragingen van een bestuursorgaan of onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen de behoorlijkheidsnormen kunnen doorstaan, zoals samengevat in de 4 kernwaarden (zie bijlage bij dit jaarverslag).
De Ombudscommissie is van opvatting dat er bij dit onderdeel van de klacht eigenlijk twee aspecten spelen. Aan de ene kant het afleggen van het onaangekondigde huisbezoek als zodanig en aan de andere kant de wijze waarop het onaangekondigde huisbezoek is verlopen. Blijkens de afhandelingsbrief is alleen het tweede aspect aan bod gekomen. Door als verzoekster alles zoveel als mogelijk schriftelijk af te willen doen en daarbij zaken ook zeer uitgebreid te beschrijven, wordt de kans op miscommunicatie alleen maar groter. Een gesprek kan in die gevallen juist verhelderend werken. Dat verzoekster evenwel niet tijdens een hoorgesprek haar klachten wilde toelichten en daarom wellicht een aspect van haar klacht over het hoofd zag, maakt niet dat de gemeente daarmee onbehoorlijk heeft gehandeld. Over het afleggen van het onaangekondigde huisbezoek als zodanig constateert de Ombudscommissie dat volgens beide partijen de manager team Uitvoering het huisbezoek aan verzoekster vanuit goede bedoelingen heeft gedaan, maar dat het wederom volgens beide partijen onverstandig is geweest om het huisbezoek af te leggen. De Ombudscommissie constateert met tevredenheid dat ook de gemeente inmiddels van opvatting is dat het onverstandig was om het huisbezoek af te leggen, te meer omdat dit niet blijkt uit de afhandelingsbrief.

Of een gedraging verstandig of niet verstandig is, zoals de gemeente aangeeft, is echter niet de norm waaraan de Ombudscommissie heeft te toetsen. De Ombudscommissie heeft te toetsen of in dit geval het onaangekondigde huisbezoek door de manager team Uitvoering de behoorlijkheidsnorm kan doorstaan. Naar het oordeel van de Ombudscommissie is dat niet het geval. Gelet op de voormelde vereisten van noodzakelijkheid en proportionaliteit, was het afleggen van het huisbezoek door de manager team Uitvoering in dit geval geenszins noodzakelijk en ook niet proportioneel. Daarmee kan het aldus de behoorlijkheidsnorm ook niet doorstaan. Het college had dit moeten onderkennen in de afhandelingsbrief. Het college heeft dat echter niet gedaan, wat maakt dat de klacht op dit punt niet behoorlijk is afgehandeld.
Over het verloop van het onaangekondigde huisbezoek zelf overweegt de Ombudscommissie dat het college zich, zo leest de Ombudscommissie in de afhandelingsbrief, heeft onthouden van een oordeel hierover. Op zichzelf genomen is dit oordeel naar de opvatting van de Ombudscommissie behoorlijk.
Tussenconclusie
De Ombudscommissie is van oordeel dat met het onaangekondigd bij verzoekster op bezoek gaan de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. De gemeente heeft daarentegen wel behoorlijk gehandeld door zich van een oordeel te onthouden over het verloop van het huisbezoek zelf. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de klacht, waar het betreft het onaangekondigd op bezoek gaan bij verzoekster, gegrond had moeten verklaren. Het past de gemeente om hiervoor alsnog aan verzoekster excuses te maken.

Voor wat betreft de handelwijze van de consulent inkomen bij het neerleggen van een financieel probleem als zeer urgente hulpvraag constateert de Ombudscommissie dat
in de afhandelingsbrief staat vermeld dat de beelden die over het handelen van de consulent inkomen door verzoekster en haar gemachtigde enerzijds worden geschetst en de beelden die hierover door de consulent inkomen en de consulent werk anderzijds worden geschetst, uiteenlopen. De Ombudscommissie stelt daarmee vast dat de waarheid ergens in het midden ligt. De Ombudscommissie is niet bij dit gesprek aanwezig geweest, dus kan hier geen oordeel over vellen. De Ombudscommissie doet dat dan ook niet.
Los van deze overwegingen, die op zichzelf genomen waar kunnen zijn, had het college naar het oordeel van de Ombudscommissie niet tot een ongegrondverklaring van de klacht kunnen komen. Het college is immers zelf niet bij het gesprek aanwezig geweest. Echter, door te schrijven dat het college niet twijfelt aan de houding van de medewerkster op basis van enkel en alleen de gesprekken met de eigen medewerksters, zonder daarop hoor en wederhoor toe te passen, zegt het college impliciet iets over verzoekster. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente hiermee niet behoorlijk heeft gehandeld.

Tussenconclusie
De Ombudscommissie gaat, zoals bekend verondersteld niet over (beleids)inhoudelijke kwesties, maar zij is wel van oordeel dat de procedure rondom de hulpvraag van verzoekster niet behoorlijk is doorlopen, nu er weliswaar wel een inhoudelijk gesprek is geweest, maar er inhoudelijk geen besluit is gevolgd, waar dat wellicht wel had gemoeten. Waar het dit onderdeel betreft is de klacht dan ook gegrond en past het de gemeente hiervoor om alsnog excuses te maken.

Voor wat betreft de wijze van klachtafhandeling door de gemeente overweegt de Ombudscommissie in zijn algemeenheid dat de interne klachtprocedure er voor is bedoeld om samen met klagers tot een oplossing van een klacht te komen. Dit omwille van het herstel van de relatie en het vertrouwen in de overheid. Het is aan te bevelen om dit door middel van de zogeheten informele aanpak te doen, waar dat kan. De Ombudscommissie stelt vast dat verzoekster heeft afgezien van de mogelijkheid om haar klachten mondeling toe te lichten. De Ombudscommissie beveelt in dit kader aan verzoekster aan om voortaan wel gebruik te maken van de mogelijkheden voor gesprekken die de gemeente haar biedt. Zeker in het kader van de klachtenafhandeling, waar het ook in het belang van verzoekster is om tot een oplossing van de klacht te komen en de relatie met de gemeente te herstellen.
De Ombudscommissie stelt vast dat verzoekster van de gemeente bij brieven van 2 oktober 2019 een ontvangstbevestiging van haar klachten heeft gehad. Dit onderdeel van haar klacht is daarmee ongegrond.
De Ombudscommissie stelt tot slot vast dat overall genomen het optreden van de gemeente en daarmee ook de afhandelingsbrief van de gemeente niet de-escalerend heeft gewerkt.
Tussenconclusie
Gelet op het voorgaande is, de Ombudscommissie van oordeel dat de interne klachtenprocedure bij de afhandeling van de klachten van verzoekster niet juist is gevolgd en de klachten daarmee niet op de voorgeschreven wijze zijn behandeld. De Ombudscommissie is daarom van oordeel dat de klachten van verzoekster op dit onderdeel gegrond zijn.
Uitgezonderd evenwel het onderdeel van de klachten van verzoekster voor zover deze zien op het niet hebben gehad van een ontvangstbevestiging. De Ombudscommissie heeft vastgesteld dat aan verzoekster twee bevestigingen van ontvangst zijn toegestuurd.

Bij klachtonderdeel 1. Hoewel de Ombudscommissie begrijpt dat het huisbezoek vanuit goede bedoelingen is gedaan, is de Ombudscommissie van oordeel dat met het onaangekondigd afleggen van het huisbezoek door de manager team Uitvoering de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld en hiermee de behoorlijkheidsnorm *Respectvol* heeft geschonden. Daarmee heeft de gemeente de in acht te nemen kernwaarden *Respecteren van grondrechten* en *Evenredigheid* geschonden. Het past de gemeente hiervoor excuses aan te bieden.

De gemeente heeft overigens wel behoorlijk gehandeld door zich van een oordeel te onthouden over het verloop van het huisbezoek zelf.

Bij klachtonderdeel 2. Is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente de procedure rondom de hulpvraag van verzoekster niet goed heeft doorlopen door alleen een mondelinge mededeling te doen en deze niet schriftelijk te bevestigen, zodat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld en hiermee de norm *Open en duidelijk* heeft geschonden. Daarmee heeft de gemeente de in acht te nemen kernwaarden *Transparant*, *Luisteren naar de burger* en *Goede motivering* geschonden.
Waar het het gesprek en de houding van de medewerkster betreft, had de gemeente zich naar het oordeel van de Ombudscommissie van een oordeel moeten onthouden. Dat heeft de gemeente niet gedaan. Het ligt op de weg van de gemeente om alsnog aan te geven dat zij zich in dit geval geen oordeel over het gesprek en de houding van de medewerkster had kunnen vormen, los van het algemene uitgangspunt dat de gemeente in deze aanhoudt. Het past de gemeente om voor deze beide zaken excuses aan te bieden.

Bij klachtonderdeel 3. Is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente overall de klachten niet op de voorgeschreven wijze heeft behandeld, zodat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld en hiermee de normen van *Open en Duidelijk*, *Betrokken en Oplossingsgericht* en *Eerlijk en Betrouwbaar* heeft geschonden. Daarmee heeft de gemeente de in acht te nemen kernwaarden *Transparant*, *De-escalatie*, *Betrouwbaarheid* en *Goede voorbereiding* geschonden.

De Ombudscommissie de volgende aanbevelingen aan het college gedaan:
- Volg als gemeente bij de afhandeling van een klacht, als de informele aanpak niet mogelijk is, de voorgeschreven procedure op basis van Verordening interne afhandeling klachten. Daarbij is het wettelijk verplicht en volgens de Ombudscommissie ook van belang om juist te motiveren waarom de ingediende klacht gegrond of ongegrond is.
- Maak eventueel gebruik van het advies van een onafhankelijke derde als gespreksbegeleider voor de oplossing van deze kwestie met verzoekster. Begeleiding van een onafhankelijke derde draagt volgens de Ombudscommissie bij aan het herstellen van de relatie van verzoekster met de gemeente en aan het vertrouwen van verzoekster in de gemeente.
- Bij het herstellen van de relatie tussen verzoekster en de gemeente helpt het volgens de Ombudscommissie ook als de gemeente excuses aanbiedt aan verzoekster naar aanleiding van alle gebeurtenissen.
- De Ombudscommissie adviseert aan de gemeente om voortaan per klacht te bezien wat de relevante stukken zijn en over welke stukken de Ombudscommissie minimaal de beschikking moet krijgen. De Ombudscommissie vindt het belangrijk dat de gemeente in dat opzicht doelbinding centraal stelt.

Voor verzoekster heeft de Ombudscommissie de volgende aanbevelingen:
- Ga voortaan in op een door de gemeente gedaan voorstel om in gesprek met elkaar te gaan. Door met elkaar in gesprek te gaan kunnen zaken naar elkaar worden uitgesproken en worden eventuele misverstanden en onduidelijkheden over en weer voorkomen.
- Probeer bij het contact met de gemeente de kern voor ogen te houden en het ook daartoe te beperken.

Telefonische verzoeken
Over de telefonische gesprekken kan het volgende worden vermeld:

20-167 Klager is een bewindvoerder. Zijn cliënt kreeg altijd kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen maar nu ineens niet meer omdat de gemeente de verordening per 1 januari 2020 heeft gewijzigd. Zijn cliënt heeft nu teveel overwaarde in zijn huis en daardoor heeft hij geen recht meer op kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. Aan klager is uitgelegd waar de Ombudscommissie voor is. De Ombudscommissie is niet bevoegd om te oordelen over wet- en regelgeving.

20-175 Klaagster heeft namens een jongen die zij begeleid een aanvraag gedaan voor een verlenging van een indicatie in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Omdat klaagster de aanvraag al een aantal maanden geleden had gedaan en zij nog niets heeft gehoord heeft zij contact met de gemeente opgenomen en gevraagd hoever het staat met de aanvraag. Als antwoord gaf de gemeente aan dat er een achterstand is en dat de aanvraag nog niet in behandeling is genomen. Klaagster begeleidt deze jongen al jaren en ondanks dat er nog niet op de aanvraag is beslist gaat zij er mee door voor eigen risico. Aan klaagster is de procedure uitgelegd en aan haar is geadviseerd om een klacht in te dienen bij de gemeente.

6. Gemeente Doesburg

Schriftelijke verzoekschriften
In het jaar 2020 zijn er geen verzoekschriften over de gemeente Doesburg ontvangen.

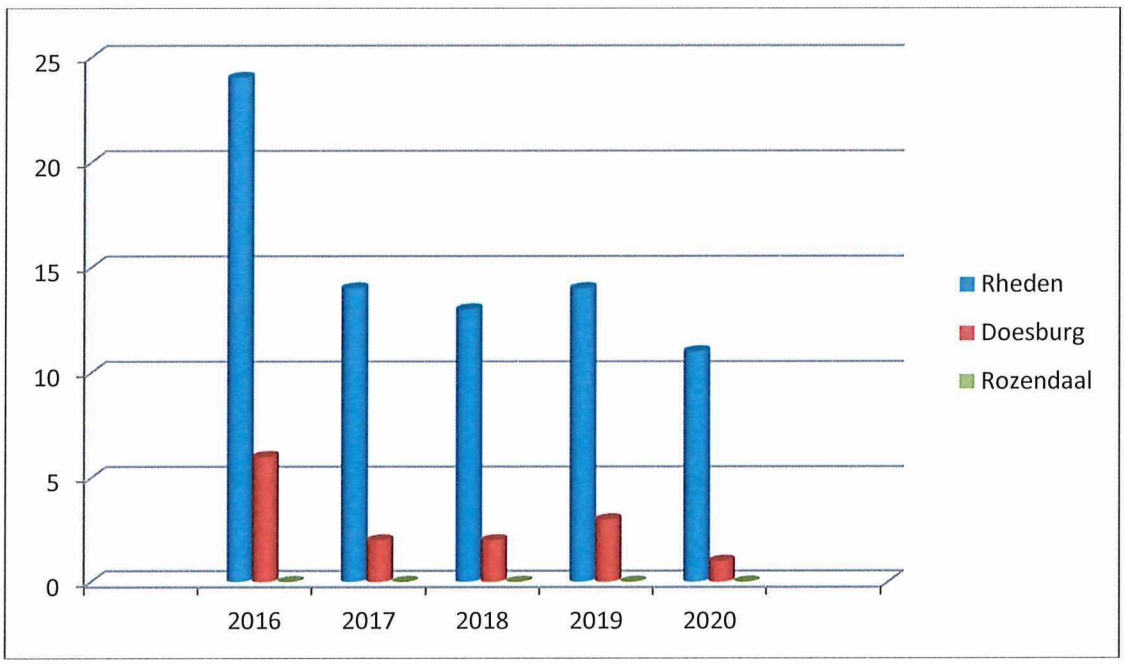
Telefonische verzoeken
Over de telefonische gesprekken kan het volgende worden vermeld:

20-166 Klaagster woont in een monument en heeft bij de gemeente Doesburg een vergunning aangevraagd om een raam in de voorgevel te mogen veranderen. De gemeente heeft de aangeleverde technische tekening niet goedgekeurd. De gemeente heeft aan klaagster geadviseerd om het op een bepaalde manier te doen en nu moet zij een aangepaste bouwtekening laten maken en dat kost haar wederom geld. Klaagster is het niet eens dat zij een nieuwe bouwtekening moet aanleveren. Aan klaagster uitgelegd dat de Ombudscommissie niet bevoegd is om te oordelen over beleid van de gemeente.

7. Gemeente Rozendaal

In het jaar 2020 zijn er geen schriftelijke verzoekschriften en geen telefonische verzoeken over de gemeente Rozendaal ontvangen.

8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren



9. Communicatie

Om de onafhankelijkheid van de Ombudscommissie te benadrukken en om de burgers nog beter te kunnen informeren over de mogelijkheden van klachtbehandeling door de Ombudscommissie, heeft de Ombudscommissie een eigen website.

Deze website is online te vinden op www.ombudscommissierheden.nl

Nevenfuncties

Mevrouw drs. F. Palstra voorzitter:

- Manager bij gemeente Utrechtse Heuvelrug
- Vertrouwenspersoon Scouting Stichting SBV-Kastanjegroep Arnhem

Mevrouw drs. A.W.M. Aretz, lid en tevens plaatsvervangend voorzitter:

- Interimmanager bij Anar interimmanagement
- Lid van de Raad van Toezicht bij Rozet in Arnhem

De heer mr. M. Wasser, lid:

- Senior juridisch adviseur bij de gemeente Zutphen
- Lid van de bezwaarschriftencommissie van de gemeenten Druten/Wijchen
- Lid van de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Deventer

De heer D.W. van Ruitenbeek, lid:

- Teamleider bij de Belastingdienst

Behoorlijkheidsnormen

De behoorlijkheidsnormen vormen het kader waarbinnen de Ombudscommissie haar oordelen velt. Dit kader is in de loop van de afgelopen 25 jaar in de praktijk gegroeid en wordt door vrijwel alle Ombudsmannen en –commissies gehanteerd.

A. **Open duidelijk**
   1. Transparant;
   2. Goede informatieverstrekking;
   3. Luisteren naar de burger;
   4. Goede motivering;

B. **Respectvol**
   5. Respecteren van grondrechten;
   6. Bevorderen van actieve deelname door de burger;
   7. Fatsoenlijke bejegening;
   8. Fair Play;
   9. Evenredigheid;
   10. Bijzondere zorg;

C. **Betrokken en oplossingsgericht**
   11. Maatwerk;
   12. Samenwerking;
   13. Coulante opstelling;
   14. Voortvarendheid;
   15. De-escalatie;

D. **Eerlijk en betrouwbaar**
   16. Integriteit;
   17. Betrouwbaarheid;
   18. Onpartijdigheid;
   19. Redelijkheid;
   20. Goede voorbereiding;
   21. Goede organisatie;
   22. Professionaliteit.