JAARVERSLAG

2023

Ombudscommissie Rheden

Inhoudsopgave

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

Bijlagen:

- Nevenfuncties
- Behoorlijkheidsnormen

1. Voorwoord

Geachte leden van de raad,

Namens de Ombudscommissie Rheden bied ik u het jaarverslag 2023 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. Als de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, kan hij/zij zich tot de Ombudscommissie wenden. In 2023 zijn er geen klachten behandeld door de Ombudscommissie.

Wij zijn blij met dit resultaat. Echter, roept het ook de vraag op om men de Ombudscommissie voldoende weet te vinden en of er juist wordt doorverwezen. Het juist toepassen van de klachtenprocedure én een zorgvuldige dossiervorming helpen zowel klagers als gemeente bij geschillen. Wij adviseren u daarom te blijven streven naar het zorgvuldig volgen van de klachtenprocedure en het positioneren en onder de aandacht brengen van de Ombudsfunctie.

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. De continuïteit van de secretaris van de Ombudscommissie staat al een tijd onder druk. Dat geeft de commissie wel wat zorgen over haar bereikbaarheid, vindbaarheid en juiste doorverwijzing.

Wij moedigen de gemeenten Doesburg, Rheden en Rozendaal aan om samen met ons verbeteringen hierin door te voeren.
Met hernieuwde energie en toewijding kijken we uit naar het komende jaar. Wij zijn vastberaden om onze belangrijke rol in de rechtsbescherming van burgers te vervullen en de dienstverlening van de lokale overheid voortdurend te verbeteren.

Velp, 28 maart 2023

De Ombudscommissie gemeente Rheden,



Dhr. D.W van Ruitenbeek, voorzitter

2. Samenstelling Ombudscommissie en rooster van aftreden

De Ombudscommissie is samengesteld uit een voorzitter en drie leden.

De samenstelling van de Ombudscommissie was in 2023 als volgt:

- de heer D.W. van Ruitenbeek (voorzitter)
- mevrouw A. Huisman (lid en plv. voorzitter)
- mevrouw. L. Wajon (lid)
- de heer mr. M. Wasser (lid)
- het secretariaat is in 2023 ondergebracht bij het Team Intern Advies, afdeling Bedrijfsvoering

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 mei 2025	de heer mr. M. Wasser
1 november 2025	de heer D.W. van Ruitenbeek
1 juni 2028	mevrouw A. Huisman
1 juli 2028	mevrouw L. Wajon

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. De gemeenteraad van de gemeente Rheden is akkoord gegaan met de aansluiting van de gemeenten Doesburg en Rozendaal bij de Ombudscommissie, zodat het werkgebied en de bevoegdheid van de Ombudscommissie deze drie gemeenten omvat.

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, bestuurder, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad, verricht in de uitoefening van hun 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 2023 heeft het secretariaat van de Ombudscommissie één telefonisch verzoek doorverwezen naar het bestuursorgaan voor behandeling op grond van het interne klachtrecht.

In het jaar 2023 heeft de Ombudscommissie eenmaal vergaderd.

De secretaris van de Ombudscommissie heeft telefonische gesprekken of mail correspondentie 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 probeert het secretariaat aan te geven tot wie of welke instantie men zich het beste kan wenden, als de Ombudscommissie niet aan zet is.

4. Overzicht van het aantal en soort contacten

Telefonische contacten:	**gemeente Rheden**	**gemeente Doesburg**	**gemeente Rozendaal**	**Totaal**
Niet bevoegd omdat klacht ging over beleid of wet- en regelgeving	1	-	-	1
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij gemeente	-	-	-	-
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman	-	-	-	-
Schriftelijke contacten:				
volledig onderzoek	-	-	-	-
niet bevoegd of geen volledig onderzoek	2 welke zijn doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente	1 welke is doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente	1 welke is doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente	4
Totaal aantal contacten	3	1	1	5

5. Gemeente Rheden

In het jaar 2023 zijn er twee schriftelijke verzoekschriften en een telefonisch verzoek over de gemeente Rheden ontvangen.

Schriftelijke verzoekschriften

23-197
Er is een verzoekschrift ingediend over de handelswijze van de gemeente Rheden over parkeerproblematiek in de straat en bij de oprit en de woning. En een verzoek voor het instellen van een parkeerverbod in de straat en om toezicht te houden op het fout parkeren in de straat van verzoeker.

23-199
Er is een verzoekschrift ingediend over de handelwijze van de gemeente Rheden bij de afhandeling van een ingediende klacht over overlast van een afvalbak voor hondenontlasting, overlast van loslopende honden, overlast van verontreiniging door honden of paarden, en het moeilijk bereikbaar zijn van medewerkers van de gemeente Rheden.

Aan bovengenoemde 2 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.

Telefonisch verzoek

Over het telefoongesprek kan het volgende worden vermeld:

23-195
De Ombudscommissie heeft per mail een verzoek ontvangen van een gemachtigde met het verzoek een cliënt te bellen. Uit het gesprek met cliënt werd duidelijk dat er een bezwaarschriftprocedure loopt wat is uitgesteld, omdat nader onderzoek nodig is. Cliënt/verzoekster voelt zich slecht behandeld door de gemeente in de primaire procedure. Er is uitgelegd dat de Ombudscommissie niet over inhoudelijke zaken gaat maar klachten onderzoekt over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Daarbij is aangegeven dat de Ombudscommissie op dit moment niet bevoegd is om over een klacht te oordelen omdat er allereerst een klacht moet worden ingediend bij de gemeente (interne klachtenprocedure). Is men vervolgens ontevreden over de manier waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld, dan kan alsnog een klacht worden ingediend bij de Ombudscommissie Rheden. Deze informatie is gemaild naar de gemachtigde met de link van de website met informatie over de interne klachtenprocedure.

6. Gemeente Doesburg

Schriftelijke verzoekschriften

23-198
Er is een verzoekschrift ingediend over een naheffingsaanslag parkeerbelasting, het foutparkeren in de straat, de handelwijze van medewerkers van Handhaving en Toezicht van de gemeente Doesburg en de overlast van het parkeren van fietsers in de straat.

Aan bovengenoemde verzoeker 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 dit verzoek voor interne klachtbehandeling doorgestuurd naar de gemeente Doesburg. Verzoeker is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en aan hem is medegedeeld dat als hij het niet eens is met de wijze van klachtafhandeling, hij zich alsnog kan wenden tot de Ombudscommissie.

Telefonische verzoeken
In het jaar 2023 zijn er geen telefonische verzoeken over de gemeente Doesburg ontvangen.

7. Gemeente Rozendaal

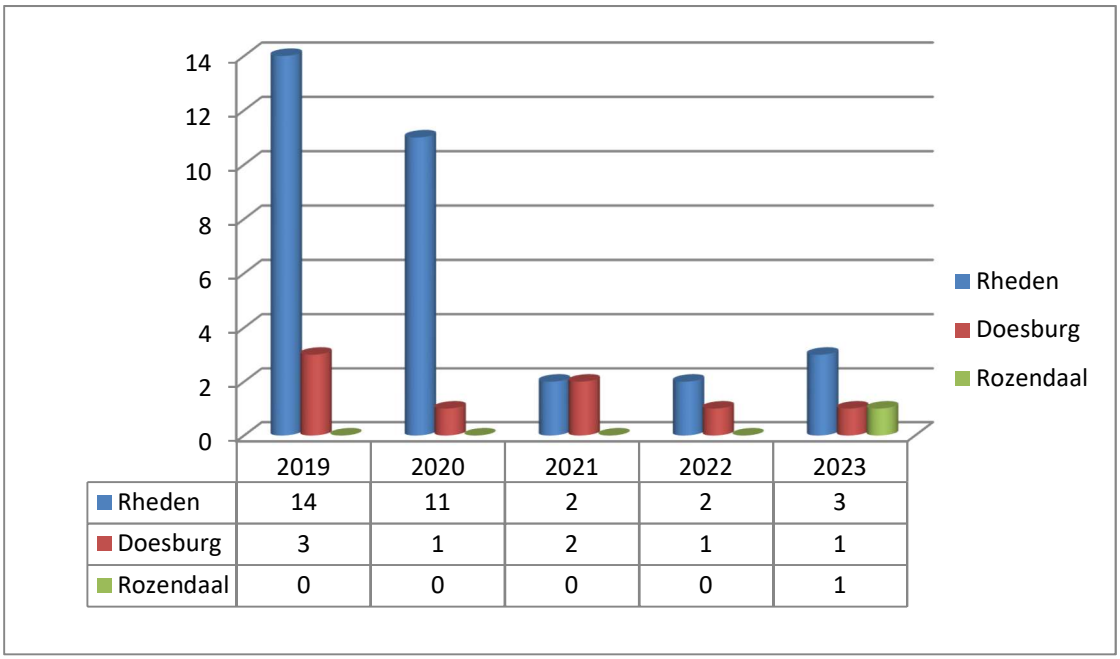
Schriftelijke verzoekschriften

23-196
Er is een verzoekschrift ingediend over het plaatsen van een laadpaal voor het raam van de woning met daarbij het verzoek om de laadpaal te verplaatsen gelijk met het omvormen van een perkje tot twee parkeerplaatsen.

Aan bovengenoemde verzoeker 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 dit verzoek voor interne klachtbehandeling doorgestuurd naar de gemeente Rozendaal. Verzoeker is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en aan hem is medegedeeld dat als hij het niet eens is met de wijze van klachtafhandeling, hij zich alsnog kan wenden tot de Ombudscommissie.

Telefonische verzoeken
In het jaar 2023 zijn er geen telefonische verzoeken over de gemeente Rozendaal ontvangen.

8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren



	2019	2020	2021	2022	2023
Rheden	14	11	2	2	3
Doesburg	3	1	2	1	1
Rozendaal	0	0	0	0	1

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

De heer D.W. van Ruitenbeek, voorzitter:
- Afdelingsmanager bij de Rijksoverheid

Mevrouw A. Huisman, lid en tevens plaatsvervangend voorzitter:
- Adviseur public affairs het Kadaster

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

Mevrouw L. Wajon:
- Jurist bij de stichting BWN, Belangenbehartiging Sociale Zekerheid

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 Ombudsinstituten 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.