

JAARVERSLAG

2022



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. 10
7. Gemeente Rozendaal	blz. 11
8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren	blz. 13
9. Communicatie	blz. 13

Bijlagen:

- Nevenfuncties
- Behoorlijkheidsnormen

1. Voorwoord

Geachte leden van de raad,

Namens de Ombudscommissie Rheden bied ik u hierbij het jaarverslag 2022 aan. Bij de Ombudscommissie zijn de gemeenten Doesburg, Rheden en Rozendaal aangesloten. Met het jaarverslag legt de Ombudscommissie 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.

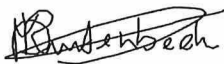
Een bejegeningssklacht behandelt en handelt de gemeente eerst zelf af. Als de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht of als een klacht niet wordt behandeld, kan de klager zich tot de Ombudscommissie wenden. Dit was in 2022 slechts twee keer het geval.

Wij zijn blij met dit resultaat. Echter, ook deze klachten hadden merendeels voorkomen kunnen worden als de klachtenprocedure zorgvuldig was gevolgd én de dossiervorming op orde was. 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 volgen van de klachtenprocedure én het bewaken van goede dossiervorming.

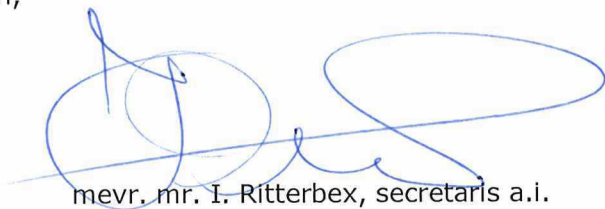
De rol van de secretaris van de Ombudscommissie is in dit proces van groot belang. Veel vragen worden al door de secretaris afgevangen en naar de juiste personen/ instanties geleid. Een goede en adequate (door)verwijzing voorkomt dat de Ombudscommissie in actie komt. Ook in 2022 was weer sprake van een goede adequate (door)verwijzing door de secretaris van de commissie.

De Steeg, februari 2023

De Ombudscommissie gemeente Rheden,



Dhr. D.W. van Ruitenbeek, voorzitter



mevr. mr. I. Ritterbex, secretaris a.i.

2. Samenstelling Ombudscommissie en rooster van aftreden

De Ombudscommissie is samengesteld uit een voorzitter en drie leden.

De samenstelling van de Ombudscommissie was in 2022 als volgt:

- mevrouw drs. F. Palstra (voorzitter tot 1 juni 2022)
- mevrouw drs. A.W.M. Aretz (lid en plv. voorzitter tot 1 juli 2022)
- de heer mr. M. Wasser (lid)
- de heer D.W. van Ruitenbeek (lid en per 1 juni 2022 voorzitter)
- mevrouw A. Huisman (lid en plv. voorzitter per 1 juni 2022)
- mevrouw L. Wajon (lid per 1 juli 2022)
- mevrouw M.J.M. Pelgrim (secretaris tot 1 oktober 2022)
- mevrouw mr. I. Ritterbex (secretaris a.i. per 1 oktober 2022)

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
1 juni 2028	mevrouw A. Huisman
1 juli 2028	mevrouw L. Wajon

Per 1 februari 2022 heeft mevrouw drs. F. Palstra afscheid genomen van de ombudscommissie, waarbij zij tot 1 juni 2022 de vacante functie nog heeft vervuld. Mevrouw drs. A.W.M. Aretz heeft besloten haar functie met ingang van 1 juli 2022 neer te leggen. De Ombudscommissie bedankt beiden voor hun inzet en is hen beiden ook zeer erkentelijk voor hun actieve bijdrage aan de Ombudscommissie.

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 2022 heeft het secretariaat van de Ombudscommissie diverse telefonische verzoeken doorverwezen naar het bestuursorgaan voor behandeling op grond van het interne klachtrecht of naar andere instanties.

In het jaar 2022 heeft de Ombudscommissie zes maal vergaderd. Vanwege de maatregelen rondom het coronavirus heeft de Ombudscommissie in januari 2022 digitaal vergaderd. Vanaf maart 2022 heeft de Ombudscommissie weer fysiek in het gemeentehuis kunnen vergaderen.

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. Dit betrof zowel doorverwijzing naar het gemeentelijk bestuursorgaan voor het interne klachtrecht als ook naar externe instanties.

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	-	-	
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij gemeente	2	-	-	
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman	-	-	-	
Schriftelijke contacten:				
volledig onderzoek	5	-	-	
niet bevoegd of geen volledig onderzoek	4 waarvan er 3 zijn doorge- stuurd voor interne klachtbe- handeling door de gemeente, 1 is er opgelost na interven- tie.	-	-	
Totaal aantal contacten	12	-	-	
Percentage naar inwoneraantal	0,028%	-	-	

5. Gemeente Rheden

In het jaar 2022 is er één schriftelijk verzoekschrift en zijn er drie telefonische verzoeken en acht e-mail verzoeken over de gemeente Rheden ontvangen.

Telefonische en e-mail verzoeken

Over de telefonische gesprekken en de e-mail verzoeken kan het volgende worden vermeld:

22-184 t/m 22-187 Klaagster mailt de Ombudscommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen naar de afhandeling van meerdere klachten door de gemeente. De Ombudscommissie heeft tevens besloten een eerdere klacht van klaagster bij de behandeling van haar verzoeken mee te nemen, omdat deze klachten raakvlakken met elkaar hebben. De Ombudscommissie stelt daarnaast vast dat deze klachten een relatie hebben met de eerder door de Ombudscommissie behandelde klacht van klaagster. De Ombudscommissie kiest er daarmee uitdrukkelijk niet voor om op alle klachten afzonderlijk in te gaan. De Ombudscommissie is namelijk van opvatting dat behandeling van de huidige klachten van klaagster niet (verder) bijdraagt of zal bijdragen aan de-escalatie van haar verschil of verschillen van opvatting met de gemeente. Dit maakt ook dat de Ombudscommissie, nadat zowel klaagster als (vertegenwoordigers van) de gemeente afzonderlijk zijn gehoord, er voor heeft gekozen om niet, zoals te doen gebruikelijk, een rapport van bevindingen op te stellen. De Ombudscommissie meent dat een brief met aanbevelingen aan zowel de gemeente als aan klaagster op zijn plaats is. De Ombudscommissie heeft deze kwestie dan ook afgehandeld met een brief, die zowel aan klaagster als aan het college is gestuurd.

22-189 Klaagster belt en vertelt dat zij al een lange weg met contacten binnen de gemeente Rheden heeft afgelegd, vanaf het moment van haar inschrijving in de gemeente Rheden. Ze ontvangt geen beslissing op haar aanvraag. Inmiddels heeft klaagster op 28 juli 2020 en 17 november 2021 een klacht ingediend bij de gemeente. Zij krijgt echter geen reacties op haar brieven en wordt niet teruggebeld. Klaagster wendt zich nu tot de Ombudscommissie omdat ze eigenlijk niet meer weet waar ze moet zijn. Met haar is afgesproken dat de stand van zaken wordt opgevraagd bij de klachtencoördinator en zij hierover zal worden geïnformeerd. Aan haar uitgelegd dat de Ombudscommissie deze klacht (nog) niet in behandeling kan nemen, omdat deze intern nog in behandeling is. Wel afgesproken dat de Ombudscommissie op de hoogte wordt gebracht van de klachten van klaagster. Nadat het gesprek in het kader van de interne klachtenprocedure op 20 oktober 2022 heeft plaatsgevonden, heeft klaagster op 27 oktober 2022 haar klachten alsnog schriftelijk bij de Ombudscommissie neergelegd.

22-190 Klager belt omdat hij een klacht tegen de gemeente Rheden wilde indienen. Hij is van mening dat hij is mishandeld door de gemeente Rheden omdat er zo slecht met hem is omgegaan. Klager heeft hier tot op de dag van vandaag nog

last van. Klager vertelde dat hij in 2006 een klacht heeft ingediend bij de gemeente Rheden. Klager uitgelegd dat de commissie geen klachten behandelt die de gemeente langer dan één jaar geleden heeft afgehandeld.

22-191 Klager mailt dat hij een klacht op 21 maart 2022 heeft ingediend bij de gemeente Rheden. Deze klacht was echter nog niet in behandeling genomen. Gevraagd wordt of de Ombudscommissie kan bemiddelen in correct en concreet afhandelen van deze klacht. De Ombudscommissie heeft de e-mail doorgestuurd naar de behandelaar in deze kwestie met het verzoek om op korte termijn contact op te nemen met klager om deze klacht af te handelen.

22- 192 Klaagster belt en vertelt dat zij met haar dochter is verhuisd naar de gemeente Rheden. De tijd dat haar dochter bij haar woont, kreeg zij van de gemeente kwijtschelding van het betalen van de gemeentelijke belasting en GBLT. Nu haar dochter bij haar vader woont, krijgt zij deze kwijtschelding niet meer, waardoor zij in de financiële problemen dreigt te komen. Aan klaagster uitgelegd dat zij tegen deze beslissing bezwaar moet maken. Zij gaf aan dat de termijn al verstreken is en zij niet weet wat ze nu nog moet doen. Aan haar uitgelegd dat de Ombudscommissie haar hier niet mee kan helpen, maar dat er door een medewerker van de gemeente contact met haar opgenomen zal worden.

22-193 Klaagster wil een klacht indienen over de gemeente Rheden. Zij heeft een klacht ingediend bij de gemeente Rheden en op deze klacht blijft een reactie uit. Klaagster heeft een ingebrekestelling verzonden. De gemeente is op de hoogte gebracht van deze klacht. De gemeente heeft contact met klaagster opgenomen en het gesprek tussen de gemeente en klaagster is naar tevredenheid van klaagster verlopen. De klacht van klaagster zal als een officiële klacht worden verwerkt zodat deze een signaalfunctie heeft om de processen bij de afdeling Toegang te verbeteren.

22-194 Klager mailt met de vraag waarom de gemeente altijd dicht is. Op zo'n manier kan er niks, geeft klager aan. Het is voor hem erg moeilijk om in contact te komen met de gemeente. Hij wil graag dat de Nationale Ombudsman de klacht oppakt. Er zijn geen contactgegevens, anders dan een e-mailadres, achtergelaten door klager. Uitgelegd per mail dat de gemeente Rheden niet is aangesloten bij de Nationale Ombudsman en de Ombudscommissie een onafhankelijke commissie met externe leden is. Dat deze commissie geen banden met de gemeente Rheden heeft en geen zicht heeft op eerder door hem ingediende interne klachten of afgehandelde klachtenprocedures. Gemaild met de vraag of klager telefonisch contact met de Ombudscommissie kan opnemen om de klacht verduidelijkt te krijgen. Dit is niet gebeurd. Wel is gebleken dat er een algemene klacht openstaat. Deze klacht doorgezet naar Team Buurtbeheer met de vraag deze op te pakken.

22-194 Klaagster mailt en geeft aan een klacht te hebben over de afwijzingen over de jaren 2018 en 2020 voor een aanvraag van kwijtschelding van de gemeentebelasting. Per mail is aangegeven dat de Ombudscommissie niet over inhoudelijke zaken gaat maar klachten onderzoekt over de wijze waarop de ge-

meente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Uitgelegd dat voordat een klacht wordt ingediend bij de Ombudscommissie, een klacht eerst moet worden ingediend bij de gemeente (interne klachtenprocedure). Is men vervolgens ontevreden over de manier waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld, dan kan de klacht worden ingediend bij de Ombudscommissie Rheden. Uitgelegd dat dit niet geldt voor zaken met betrekking tot gemeentelijke belastingen. Die worden behandeld door de Gemeenschappelijke Regeling De Connectie. Aangegeven dat De Connectie een eigen klachtenprocedure heeft. Deze procedure heeft klaagster echter al doorlopen. Daarmee is de klachtprocedure afgerond. Klaagster geeft aan dat zij inhoudelijk niets is opgeschoten. Uitgelegd dat een klachtenprocedure daar ook niet voor is en voor inhoudelijke bezwaren een bezwaarprocedure open staat/ stond. Tenslotte aangegeven dat voor zover zij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door De Connectie, ze terecht kan bij de Nationale ombudsman.

Schriftelijke verzoekschriften

22-189 Het eerste hierboven vermelde telefonische verzoek is uiteindelijk schriftelijk ingediend bij de Ombudscommissie. Het verzoekschrift ziet op:

1. de sinds juni 2020 onevenredig lange behandeling van de levering van een aangepaste rolstoel aan verzoekster;
2. het niet afhandelen van meerdere ingediende klachten conform de Verordening interne afhandeling klachten. Deze klachten zien op zowel de werkwijze / procedure als bejegening en het niet in acht nemen van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (abbb). Verzoekster wenst een juiste afhandeling van de klachtenprocedures en vastlegging daarvan in verslagen.

De Ombudscommissie heeft een volledig onderzoek ingesteld naar aanleiding van dit verzoekschrift. Omdat dit verzoekschrift in het jaar 2022 is ingediend, maar in het jaar 2023 is afgerond, wordt in het jaarverslag van 2023 een beschrijving van deze kwestie gegeven.

6. Gemeente Doesburg

In het jaar 2022 zijn er geen schriftelijke en geen telefonische verzoeken over de gemeente Doesburg ontvangen. Wel is het schriftelijke verzoek uit 2021 in het jaar 2022 afgehandeld. Hieronder volgt daarom een beschrijving van deze kwestie.

Schriftelijke verzoekschriften

21-182 Verzoekschrift ingediend over de handelswijze van de gemeente Doesburg in de klachtenprocedure en over de lange duur van afhandeling door de gemeente op de aanvraag tot toelating tot schulddienstverlening van verzoekster.

Over het ingediende schriftelijke verzoekschrift kan het volgende worden vermeld:

Verzoekster vraagt op 26 augustus 2016 bij het college toelating tot de schuldhulpverlening aan. Bij besluit van 8 februari 2017 wordt verzoekster door het college toegelaten tot schuldhulpverlening. In mei 2019 komt de schuldregeling tot stand en wordt het schuldentraject van drie jaar gestart. Op 11 januari 2021 dient verzoekster een klacht over de handelswijze van de gemeente Doesburg in bij het college. Er hebben gesprekken plaatsgevonden tussen de verzoekster en de gemeente. Op 6 oktober 2021 laat het college de klacht van verzoekster buiten behandeling op grond van artikel 9:8, eerste lid, onder b van de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb). In dezelfde brief biedt het college excuses aan voor het feit dat zij verzoekster niet sneller hebben bericht.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de klacht van verzoekster bestaat uit twee onderdelen:

1. Een klacht over het te late antwoord van de gemeente op de ingediende klacht van 11 januari 2021;
2. Een klacht over de lange duur van afhandeling door de gemeente van de aanvraag d.d. 26 augustus 2016 van verzoekster tot toelating tot schuldhulpverlening.

Bij klachtonderdeel 1. is de Ombudscommissie van oordeel dat omdat de gemeente de klacht niet op de voorgeschreven wijze afhandelde, de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld en hiermee de norm van voortvarendheid heeft geschonden. Daarmee heeft de gemeente de in acht te nemen kernwaarde Betrokken en oplossingsgericht geschonden.

Bij klachtonderdeel 2. onthoudt de Ombudscommissie zich van een oordeel omdat een oordeel over dit klachtonderdeel is voorbehouden aan de rechter.

De Ombudscommissie beveelt de gemeente aan in algemene zin aandacht te hebben voor de kernwaarden voor behoorlijk overheidsoptreden, onder meer door het volgen van de eigen (wettelijke) klachtprocedure, en deze te borgen in haar dienstverlening.

Daarnaast beveelt de Ombudscommissie de gemeente aan om zorg te dragen voor een zorgvuldige, transparante en adequate dossiervorming en communicatie met aanvragers over het verloop van hun procedures en/ of de afhandeling van hun verzoeken.

De Ombudscommissie geeft de gemeente en verzoekster in overweging te onderzoeken of in gezamenlijkheid tot een bevredigende oplossing van deze kwestie kan worden gekomen.

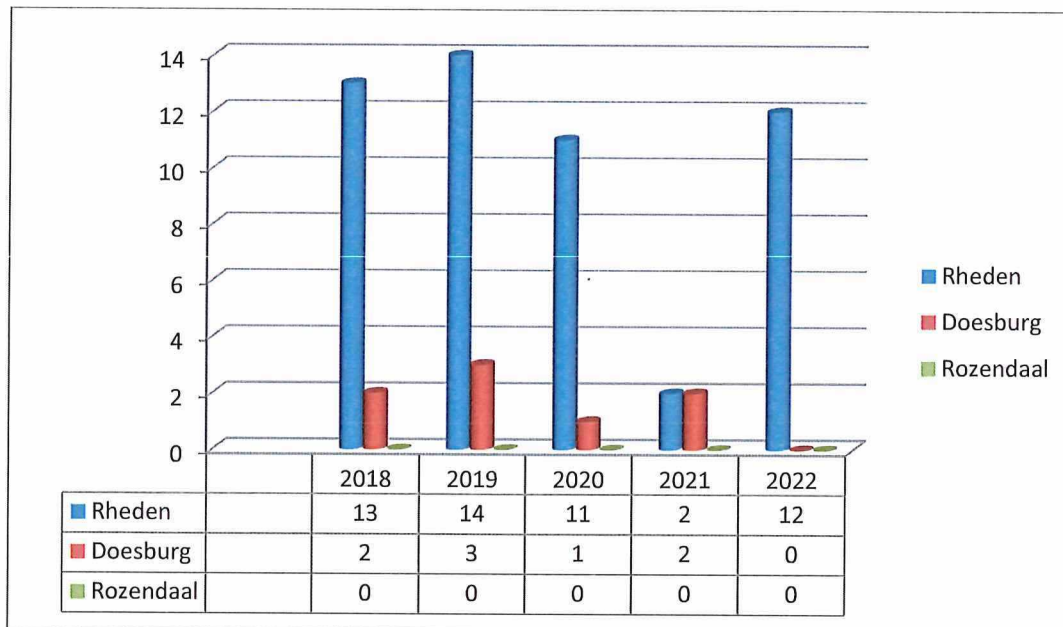
Telefonische verzoeken

In het jaar 2022 zijn er geen telefonische verzoeken over de gemeente Doesburg ontvangen.

7. Gemeente Rozendaal

In het jaar 2022 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

De heer D.W. van Ruitenbeek, voorzitter:

- Afdelingsmanager bij de Rijksoverheid

Mevrouw A. Huisman, lid en tevens plaatsvervangend voorzitter:

- Adviseur public affairs bij de Kamer van Koophandel

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.