JAARVERSLAG

2024

Ombudscommissie Rheden

Inhoudsopgave

1. Voorwoord blz. 3
2. Samenstelling Ombudscommissie 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. 9
8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren blz. 10
9. Communicatie blz. 10

Bijlagen:

- Nevenfuncties
- Behoorlijkheidsnormen

1. Voorwoord

Geachte leden van de raad,

Namens de Ombudscommissie Rheden bied ik u het jaarverslag 2024 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.

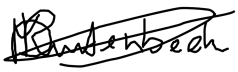
Een bejegeningsklacht wordt eerst door de gemeente zelf behandeld en afgehandeld. Als de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, kan hij/zij zich tot de Ombudscommissie wenden. In 2024 zijn er geen klachten behandeld door de Ombudscommissie.

Eerder hebben wij aangegeven dat dit een mooi resultaat is maar het ook de vraag oproept of men de Ombudscommissie voldoende weet te vinden. De gemeenteraad heeft nu voor een andere variant van de ombudsfunctie gekozen en wij hopen dat inwoners daar gebruik van maken.

Wij wensen de gemeenten Doesburg, Rheden en Rozendaal succes met de nieuwe ombudsfunctie en bedanken hen voor het vertrouwen in de afgelopen jaren.

13 februari 2025

De Ombudscommissie gemeente Rheden,



Dhr. D.W van Ruitenbeek, voorzitter

2. Samenstelling Ombudscommissie

De Ombudscommissie is samengesteld uit een voorzitter en drie leden.

De samenstelling van de Ombudscommissie was in 2024 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 2024 ondergebracht bij het Team Intern Advies, afdeling Bedrijfsvoering

Met ingang van 1 januari 2025 is de Ombudscommissie opgeheven.

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 2024 heeft het secretariaat van de Ombudscommissie één telefonisch verzoek doorverwezen naar het bestuursorgaan voor behandeling op grond van het interne klachtrecht.

In het jaar 2024 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	-	-	-	-
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij gemeente	1	-	-	1
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman	-	-	-	-
Schriftelijke contacten:				
volledig onderzoek	-	-	-	-
niet bevoegd of geen volledig onderzoek	3 waarvan 1 is doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente	3 waarvan 2 zijn doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente	-	6
Totaal aantal contacten	4	3	-	7

5. Gemeente Rheden

In het jaar 2024 zijn er drie schriftelijke verzoekschriften en een telefonisch verzoek over de gemeente Rheden ontvangen.

Schriftelijke verzoekschriften

24-200
De Ombudscommissie heeft per mail in cc diverse mailtjes ontvangen gericht aan de consulent van verzoekster. Verzoekster heeft een aanvraag voor Schuldhulpverlening ingediend en deze is buiten behandeling gelaten. Verzoekster moet nu een nieuwe aanvraag indienen, maar is het daar niet mee eens.
Uitgelegd per mail dat de Ombudscommissie niet over inhoudelijke zaken gaat maar klachten onderzoekt over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Aangegeven dat de Ombudscommissie op dit moment niet bevoegd is om over een klacht te oordelen. 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, de klacht dan kan worden ingediend bij de Ombudscommissie Rheden. De link van de website met informatie over de interne klachtenprocedure is bij de mail gevoegd.

24-203
De Ombudscommissie heeft per mail het verzoek gekregen om de situatie rondom een niet-werkende Gelrepas op te lossen.
Aan bovengenoemde verzoekster 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 Rheden. Verzoeker is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en aan haar is medegedeeld dat als zij het niet eens is met de wijze van klachtafhandeling, zij zich alsnog kan wenden tot de Ombudscommissie.

24-204
De Ombudscommissie heeft per mail het verzoek ontvangen van een Stichting met een aantal vragen over het beëindigen van het Recht op Opstal door de gemeente.
Uitgelegd per mail dat de Ombudscommissie niet over inhoudelijke zaken gaat maar klachten onderzoekt over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Aangegeven dat de Ombudscommissie op dit moment niet bevoegd is om over een klacht te oordelen. Uitgelegd dat voordat een klacht wordt ingediend bij de Ombudscommissie, een klacht eerst moet worden ingediend bij de gemeente (interne klachtenprocedure).
De Ombudscommissie heeft voor wat betreft de juridische vragen de Stichting verwezen naar de Rechtsbijstandverzekering. Aangeboden om de brief door te sturen naar de betreffende afdeling van de gemeente. De Ombudscommissie heeft hier nimmer een antwoord op ontvangen.

Telefonisch verzoek

Over het telefoongesprek kan het volgende worden vermeld:

24-201
De Ombudscommissie heeft per mail een verzoek ontvangen om klager te bellen.
Uit het gesprek met verzoekster werd duidelijk dat er een aanvraagprocedure loopt in het Sociaal Domein. Verzoekster zou door de consulent worden teruggebeld. Verzoekster wil graag schriftelijke besluiten zodat zij in bezwaar kan gaan.
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. De Ombudscommissie heeft dit verzoek voor interne klachtbehandeling doorgestuurd naar de gemeente Rheden

6. Gemeente Doesburg

In het jaar 2024 zijn er drie schriftelijke verzoekschriften en is er geen telefonisch verzoek over de gemeente Doesburg ontvangen.

Schriftelijke verzoekschriften

24-201
De Ombudscommissie heeft per mail een brief ontvangen van de Nationale Ombudsman.
Verzoekster verblijft in de opvang voor Oekraïners in de gemeente Doesburg. Verzoekster is het niet eens met de omstandigheden in de woonvoorziening en geeft daar diverse voorbeelden van.
Uitgelegd per mail dat de Ombudscommissie niet over inhoudelijke zaken gaat maar klachten onderzoekt over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Aangegeven dat de Ombudscommissie op dit moment niet bevoegd is om over een klacht te oordelen. 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, de klacht dan kan worden ingediend bij de Ombudscommissie Rheden.
De brief is doorgestuurd naar de gemeente Doesburg met het verzoek de brief in behandeling te nemen.

24-205
De Ombudscommissie heeft per mail een brief ontvangen van de Nationale Ombudsman.
Verzoeker verblijft in de opvang voor Oekraïners in de gemeente Doesburg. Verzoeker is het niet eens met de omstandigheden in de woonvoorziening en geeft daar diverse voorbeelden van.

Uitgelegd per mail dat de Ombudscommissie niet over inhoudelijke zaken gaat maar klachten onderzoekt over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Aangegeven dat de Ombudscommissie op dit moment niet bevoegd is om over een klacht te oordelen. 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, de klacht dan kan worden ingediend bij de Ombudscommissie Rheden.
De brief is doorgestuurd naar de gemeente Doesburg met het verzoek de brief in behandeling te nemen.

24-206
De Ombudscommissie heeft per mail een verzoek ontvangen om twee personen uit te schrijven op een adres in de gemeente. Klager is eigenaar van het pand, dat onbewoonbaar is. Klager vindt het onbegrijpelijk dat mensen zich kunnen inschrijven zonder zijn toestemming.
Uitgelegd per mail dat de Ombudscommissie niet over inhoudelijke zaken gaat maar klachten onderzoekt over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Aangegeven dat de Ombudscommissie op dit moment niet bevoegd is om over een klacht te oordelen. 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, de klacht dan kan worden ingediend bij de Ombudscommissie.

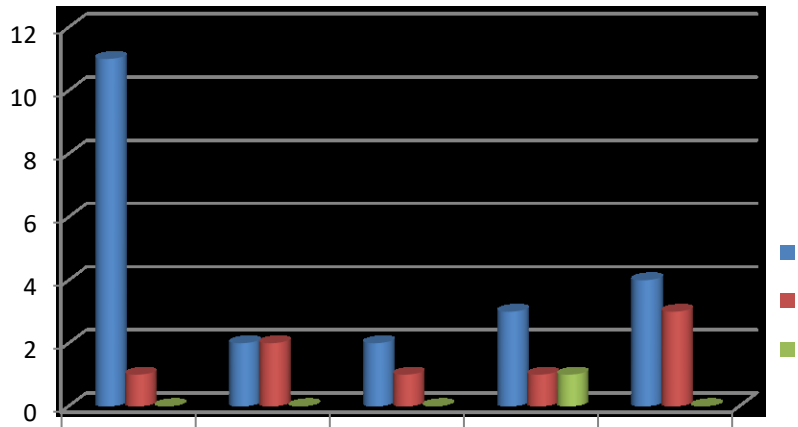
Telefonische verzoeken
In het jaar 2024 zijn er geen telefonische verzoeken over de gemeente Doesburg ontvangen.

7. Gemeente Rozendaal

Schriftelijke verzoekschriften
In het jaar 2024 zijn er geen schriftelijke verzoeken over de gemeente Rozendaal ontvangen.

Telefonische verzoeken
In het jaar 2024 zijn er geen telefonische verzoeken over de gemeente Rozendaal ontvangen.

8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren



	2020	2021	2022	2023	2024
Rheden	11	2	2	3	4
Doesburg	1	2	1	1	3
Rozendaal	0	0	0	1	0

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.