de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Jaarverslag 2024

Ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf) en de GR Regio Arnhem-Nijmegen (De Groene Metropool)

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Jaarverslag 2024

Voorwoord
1. Inleiding
2. Taken en bevoegdheden
3. Werkwijze
4. Toetsingskader
5. Overige werkzaamheden
6. Klachten
   - 6.a Toelichting
   - 6.b Inhoud klachten
     - 6.b-1 Interne klachtbehandeling
     - 6.b-2 Communicatie
     - 6.b-3 Jeugdzorg
     - 6.b-4 Inhoud of gedraging

Tot slot
Aanbevelingen

Bijlagen:

1 Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente 2024
2 Verantwoording algemeen budget 2024

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Voorwoord

Hierbij bied ik u het jaarverslag 2024 van de gemeentelijke ombudsman aan.

Het aantal klachten in 2024 is 10 lager dan dat van 2023. Klachten zijn doorgaans een signaal dat er iets niet goed gaat tussen de inwoner en de gemeente. Er wordt niet tijdig gereageerd op brieven, een gegeven antwoord is onjuist, onvolledig of voor de inwoner niet duidelijk, inwonerparticipatie verloopt niet naar wens of inwoners voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd. De inhoud van klachten loopt zeer uiteen, maar in het algemeen kan gezegd worden dat veel klachten ontstaan door het uitblijven van, of door een gebrekkige of een minder gelukkige wijze van communicatie.

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor de positie van de inwoner. De overheid moet op de inwoner reageren op een manier die past bij de behoefte van de inwoner, zich richten op de vraag of besluiten recht doen aan de belangen van de burger en zich inzetten om te komen tot een goede verbinding met de inwoner, bijvoorbeeld via het mogelijk maken van inwonerparticipatie. De overheid wordt geacht te weten wat er bij de inwoners leeft en wat zij belangrijk vinden. De overheid moet snel kunnen handelen, in kunnen spelen op de specifieke omstandigheden van de inwoner en moet helder en eenduidig met inwoners communiceren. Dat vraagt dat medewerkers in hun contact met inwoners communicatief, empathisch en flexibel zijn. Gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de te verwachten financiële uitdagingen voor de gemeentelijke overheid, is dat geen eenvoudige opgave. Investeren in een soepele communicatie met de inwoner, de inwoner tijdig en passend informeren loont echter. Het voorkomt irritatie en extra procedures, het levert tijdwinst op.

Graag vraag ik aandacht voor de inzet, betrokkenheid en de professionaliteit van de klachtencoördinatoren van de gemeenten, het werkbedrijf en de GR Regio Arnhem-Nijmegen. Het werk van de klachtencoördinatoren is van grote waarde voor de gemeente en de gemeenschappelijke regelingen. De klachtencoördinatoren zorgen ervoor dat veel klachten worden voorkomen, of in een vroeg stadium worden opgelost. Zij hebben daarbij uiteraard wel de hulp nodig van de medewerkers van de verschillende afdelingen/teams, wethouders en burgemeesters. Binnen de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen lijkt bekendheid met de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure, de rol van de klachtencoördinator en die van de gemeentelijke ombudsman daarin, weleens wat achter te blijven. Ik pleit er daarom voor dat daar intern meer aandacht voor komt, zodat het nastreven van behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt ervaren en er in gezamenlijkheid wordt gezocht naar maatwerk in dat optreden.

In dit jaarverslag treft u een overzicht van de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman, een overzicht van het aantal klachten en een aantal aanbevelingen.

Mw. mr M.J. van Dasselaar
Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

1. Inleiding

De gemeente dient op grond van de wet te beschikken over een externe klachtvoorziening waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft behandeld. De gemeente kan kiezen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman of voor een eigen lokale ombudsvoorziening. De gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf) en de gemeenschappelijke regeling Regio Arnhem-Nijmegen (de Groene Metropool) hebben gekozen voor een eigen ombudsman.

Met ingang van 1 januari 2025 hebben de gemeenteraden mevrouw mr M.J. van Dasselaar voor de periode van zes jaar herbenoemd (tweede termijn) als ombudsman. De GR Regio Arnhem-Nijmegen heeft ervoor gekozen mevrouw mr M.J. van Dasselaar met ingang van 1 januari 2021 te benoemen als ombudsman. Mevrouw mr L. Hellwig is als substituut ombudsman benoemd voor de zes gemeenten, en de MGR. Het contact met de substituut ombudsman is van grote waarde, zeker waar het gaat om het delen van kennis en ervaring.

De ombudsman is onpartijdig en onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente of de gemeenschappelijke regelingen. De ombudsman werkt zelfstandig zonder personeel. Ingeval van een klachtbehandeling kan de ombudsman een beroep doen op ambtelijke ondersteuning of op een notulist.

De ombudsman is een laagdrempelige voorziening en is rechtstreeks bereikbaar via degemeentelijkeombudsman@gmail.com of via de klachtencoördinatoren van de gemeenten/de gemeenschappelijke regelingen.

De ombudsman is verplicht om jaarlijks verantwoording af te leggen van zijn werkzaamheden. Daartoe dient dit jaarverslag. In dit jaarverslag zal worden ingegaan op de taken en bevoegdheden van de ombudsman, de werkzaamheden en ervaringen van het afgelopen kalenderjaar en wordt een overzicht gegeven van de meldingen en klachten die de ombudsman in 2024 heeft ontvangen. Daar waar in dit jaarverslag ‘gemeenten’ staat worden ook bedoeld de twee aangesloten gemeenschappelijke regelingen.

2. Taken en bevoegdheden

De ombudsman is bevoegd klachten in behandeling te nemen over hoe medewerkers en/of bestuurders van de gemeente zich tegenover inwoners gedragen, deze klachten te beoordelen en naar aanleiding daarvan aanbevelingen te doen. De ombudsman toetst de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen (zie hieronder) en oordeelt of de gedragingen al dan niet behoorlijk zijn.

Een klacht moet in principe eerst bij de gemeente zelf worden ingediend, voordat de ombudsman in beeld komt. In de praktijk blijkt dat inwoners dit soms onprettig vinden, juist omdat ze geen vertrouwen hebben in de gemeente. De gemeente moet echter eerst de gelegenheid te krijgen om de klacht zelf op te lossen, voordat de klacht extern, door de ombudsman, wordt behandeld.

De ombudsman kan ook op eigen initiatief een onderzoek instellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen.

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

De ombudsman is niet bevoegd om klachten over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid in behandeling te nemen. Ook is de ombudsman in principe niet bevoegd klachten te behandelen wanneer sprake is van een gerechtelijke procedure of wanneer er beroep open staat tegen een gerechtelijke uitspraak en de klacht aan deze procedure raakt.

In de praktijk blijkt dat het voor inwoners niet altijd duidelijk is welke taken en bevoegdheden de ombudsman heeft en wat er met een klacht bereikt kan worden. Inwoners komen nogal eens bij de ombudsman terecht, omdat ze zich niet gehoord voelen, ze een oplossing willen voor de problemen waar ze tegenaan lopen en ze ten einde raad zijn. Bij elke klacht is het dan ook van belang om de inwoner te informeren over de taken en bevoegdheden van de ombudsman en eventuele verwachtingen van burgers bij te stellen. Wanneer de ombudsman een klacht niet in behandeling kan nemen, verwijst hij de inwoner door naar instanties die de inwoner verder kunnen helpen.

3. Werkwijze

De meeste klachten bereiken de ombudsman rechtstreeks via het emailadres degemeentelijkeombudsman@gmail.com. De ombudsman ontvangt ook klachten via de klachtencoördinatoren en in een enkel geval via de Nationale ombudsman. Na ontvangst van een klacht neemt de ombudsman in principe telefonisch contact op met de klager. In dat eerste gesprek kan de klager de inhoud van de klacht (verder) verhelderen en licht de ombudsman zijn bevoegdheid nader toe. Uit de schriftelijke klacht (en het telefonisch contact) kan het volgende blijken.

- *De klacht is niet eerst intern behandeld.*

  Wanneer blijkt dat de klacht niet eerst intern bij de gemeente is ingediend of daar niet is behandeld, stuurt de ombudsman de klacht (in overleg met de klager) voor interne behandeling door naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente.

- *De ombudsman is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.*

  Wanneer blijkt dat de ombudsman niet bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld omdat geen sprake is van een klacht over een gedraging, verwijst de ombudsman de klager naar een bevoegde instantie. De ombudsman kan, in overleg met de klager, de klacht ook zelf doorsturen naar een bevoegde instantie.

- *De ombudsman is niet verplicht om een onderzoek in te stellen.*

  De ombudsman kan besluiten om geen onderzoek in te stellen, bijvoorbeeld wanneer een klacht naar het oordeel van de ombudsman kennelijk ongegrond is. De ombudsman is ook niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen wanneer deze wordt ingediend later dan een jaar nadat de gemeente de interne klachtbehandeling heeft beëindigd.

- *De ombudsman is bevoegd een onderzoek in te stellen.*

Wanneer de klacht door de ombudsman kan worden behandeld, wordt er een afspraak gemaakt met de klager voor een hoorgesprek. De ombudsman voert daarna een hoorgesprek met de beklaagde. De ombudsman zal bij de behandeling van de klacht proberen te bemiddelen en zich richten op het normaliseren van de verhoudingen tussen de klager en de overheid en het herstellen van het vertrouwen. De ombudsman zal daarom altijd onderzoeken in hoeverre er ruimte is om in overleg tussen klager en beklaagde tot een voor beide partijen goede oplossing te komen. Lukt dat niet, dan zal de ombudsman een verslag van bevindingen opstellen waarin de klacht is beschreven en waarin de standpunten van klager en beklaagde zijn weergegeven. Daarna maakt de ombudsman zijn rapport op met daarin de conclusies van het onderzoek en eventuele aanbevelingen voor het bestuursorgaan. Tegen de uitspraak van de ombudsman staat geen bezwaar of beroep open. Het rapport wordt, zonder vermelding van persoonlijke gegevens, openbaar gemaakt.

4. Toetsingskader

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen zoals die door de Nationale ombudsman en gemeentelijke ombudsmannen gezamenlijk zijn opgesteld.

De behoorlijkheidseisen gaan uit van een viertal kernwaarden voor het gemeentelijk handelen.

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, coulante 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.

5. Overige werkzaamheden

De ombudsman en de substituut ombudsman overleggen eenmaal per jaar over de algemene gang van zaken, inhoudelijke onderwerpen en lopende onderzoeken. Over inhoudelijke zaken wordt bovendien regelmatig telefonisch overlegd. De ombudsman en de substituut ombudsman zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht.

De ombudsman onderhoudt daarnaast contact met de Nationale ombudsman en neemt deel aan bijeenkomsten met andere lokale ombudsmannen. In 2024 heeft de gemeentelijke ombudsman deelgenomen aan een werkbezoek van de Nationale Ombudsman aan Servië. Tijdens workshops is met lokale Servische ombudsmannen en met medewerkers van de Servische Nationale Ombudsman

gesproken over aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag en over het samenwerken met contactpersonen bij gemeentelijke overheidsinstanties.

Het contact met de gemeenten verloopt over het algemeen via de klachtencoördinatoren. Daarom is er jaarlijks een overleg met alle klachtencoördinatoren, de ombudsman en de substituut ombudsman. De ombudsman heeft daarnaast regelmatig contact met de burgemeesters en heeft een jaarlijks overleg met twee gemeentesecretarissen. De ombudsman is bovendien altijd bereid om in gesprek te gaan met gemeenteraden en met afdelingen of teams om informatie te geven over de werkzaamheden.

6. Klachten

In 2024 heeft de ombudsman in totaal 29 klachten ontvangen, in 2023 waren dat er 39. Deze klachten kunnen worden onderverdeeld in:

1. Klachten die leiden tot een onderzoek en rapportage.
2. Klachten die zonder onderzoek en/of rapportage kunnen worden opgelost.
3. Klachten die leiden tot een verwijzing naar de klachtencoördinator.
4. Klachten die leiden tot een doorverwijzing naar een andere instantie.
5. Klachten die niet in behandeling worden genomen (bijvoorbeeld vanwege het verstrijken van termijnen of omdat er een bezwaar-/beroep mogelijk is of was).
6. Klachten die nog in behandeling zijn en waarvan het onderzoek loopt.
7. Klachten waarin door de ombudsman is bemiddeld.

In de tabel hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal klachten dat aan de ombudsman is voorgelegd, onderverdeeld naar gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

	Berg en Dal		Beuningen		Druten		Heumen		West Maas en Waal		Wijchen		GR Regio A-N		MGR		Overig	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
1 Rapport																		
2 Vereenvoudigd opgelost	1									1	1							
3 Doorverwijzig intern	13	5	7	6	3	3	2	2	4									
4 Doorverwijzig extern		2				1	1				1	1				1	1	
5 Niet in behandeling genomen	1	2			1					1	1							
6 Onderzoek loopt		1																
7 Bemiddeling		1	1									1				1		
Totaal per gemeente	15	11	8	6	4	4	3	2	4	2	4	2	0	0	0	2	1	0
Totaal 2023	**39**																	
Totaal 2024	**29**																	

6.a Toelichting

Het aantal klachten in 2024 (29) is lager dan het aantal klachten in 2023 (39). Wat daar de reden van is, is niet goed aan te geven.

In 2024 zijn geen rapporten uitgebracht. Drie klachten hebben geleid tot een bemiddeling.

De meeste klagers worden door de ombudsman doorverwezen. Een enkele keer wordt doorverwezen naar een externe instantie zoals de ODRN, de Nationale Ombudsman of het Juridisch Loket. In een enkel geval wordt de klacht niet in behandeling genomen, bijvoorbeeld omdat de ombudsman niet bevoegd is of omdat klagers niet meer reageren op verzoeken tot contact. De meeste klagers worden verwezen naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente, omdat de interne klachtenprocedure niet is doorlopen.

6.b Inhoud klachten

Over de inhoud van de klachten kan geen algemene conclusie worden getrokken. Daarvoor zijn de onderwerpen te divers. Klachten komen vooral voort uit de communicatie (of juist het uitblijven daarvan) met de inwoners. Klachten ontstaan met name daar waar het in het contact met de inwoner hapert, bijvoorbeeld omdat er niet wordt teruggebeld, niet of te laat wordt gereageerd op brieven of omdat concrete afspraken niet worden nagekomen. Inwoners voelen zich daardoor niet serieus genomen in hun problemen en dat leidt tot onvrede.

Ook in 2024 hebben veel inwoners weer rechtstreeks contact opgenomen met de gemeentelijke ombudsman, zonder eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen. Ze geven aan geen vertrouwen te hebben in de gemeente, vaak voelen ze zich niet serieus genomen. De ombudsman legt klagers in deze gevallen (meestal telefonisch) uit hoe de interne klachtenprocedure werkt, geeft uitleg over de rol van de klachtencoördinator en stuurt de klacht in de meeste gevallen, in overleg met de klager, door naar de klachtencoördinator.

De meeste klachten worden snel en goed opgelost na doorverwijzing naar de klachtencoördinator van de desbetreffende gemeente of (M)GR. De klachtencoördinator neemt zelf contact op met de klager of zorgt ervoor dat de klacht bij de juiste medewerker terecht komt. Er wordt uitleg gegeven over besluiten of procedures en de vragen van de klager worden beantwoord. Veel klachten worden op deze wijze in het voortraject opgelost, zodat er geen formele klachtbehandeling nodig is en de klacht daarna dus niet meer terug komt bij de ombudsman. Als er geen oplossing is gevonden kan de interne (formele) klachtenprocedure worden doorlopen. Wanneer de inwoner niet tevreden is na de behandeling van de klacht in de interne klachtenprocedure, kan alsnog een klacht worden ingediend bij de ombudsman.

6.b-1 Interne klachtbehandeling

Bij de interne klachtbehandeling bij de gemeenten en (M)GR wordt meestal eerst geprobeerd om de klacht informeel op te lossen door middel van gesprekken. Als dat geen oplossing biedt, kan de klacht formeel worden behandeld. De ombudsman heeft gemerkt dat er bij klagers soms onduidelijkheid bestaat of er sprake is (geweest) van een informele of een formele interne klachtbehandeling. Soms dienen klagers een klacht in bij de ombudsman na afloop van de informele behandeling. De ombudsman is dan in principe niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Dat kan pas na afloop van een formele klachtbehandeling. Het is belangrijk om tijdens de informele interne klachtbehandeling klagers te informeren over de fase waarin de klachtbehandeling zich bevindt. Ook moeten klagers actief worden geïnformeerd over de mogelijkheid om alsnog te vragen om een formele interne behandeling na afronding van de informele fase.

6.b-2 Communicatie

De ombudsman stelt vast dat ook de gemeenten kampen met personeelswisselingen en personeelstekort. Met de te verwachten financiële uitdagingen voor de gemeenten de komende jaren, zal de werkdruk naar verwachting verder stijgen. Dat zal in de praktijk leiden tot langere wachttijden voor inwoners, of het nou gaat over het krijgen van een schriftelijke reactie op een verzoek of een klacht, of over het feitelijk in gang zetten van een onderzoek naar aanleiding van bijvoorbeeld een verzoek tot handhaving. Een ontvangstbevestiging wordt doorgaans nog wel verstuurd via de systemen. Als de inhoudelijke behandeling daarna op zich laat wachten wordt de inwoner daarover vaak niet geïnformeerd. Inwoners tasten in het duister of er nog iets met hun verzoek wordt gedaan, terwijl er achter de schermen hard wordt gewerkt aan de reactie op het verzoek. Hoewel het begrijpelijk is dat tussentijdse communicatie over het proces er door werkdruk bij inschiet, is het belangrijk om dat toch te doen. Inwoners begrijpen vaak best dat er sprake is van werkdruk en kunnen over het algemeen geduld opbrengen, zolang zij maar worden geïnformeerd over de stand van zaken. Tussentijds informeren kost bovendien minder tijd dan nieuwe brieven van inwoners te moeten beantwoorden en klachten over het gebrek aan voortgang/communicatie in behandeling te moeten nemen. Een snelle, duidelijke en adequate communicatie en het nakomen van gemaakte afspraken kan veel klachten voorkomen. Investeren in het contact met inwoners draagt juist bij aan de vermindering van de werkdruk en levert tijdwinst op.

6.b-3 Jeugdzorg

In het verslagjaar zijn geen nieuwe klachten binnengekomen die zien op de jeugdzorg. In het jaarverslag 2023 heeft de ombudsman de aanbeveling opgenomen om *in complexe dossiers op het gebied van jeugdhulpverlening, WMO en participatiewet helder en eenduidig te blijven communiceren en actief aan te bieden dat de burger terecht kan bij één contactpersoon die de vragen van de burger kan (doen) beantwoorden. Daarmee wordt voorkomen dat de burger zich in de zoektocht naar antwoorden richt of blijft richten tot verschillende partijen en geen antwoorden krijgt.* De ombudsman verwijst hier graag naar het rapport ‘Participatie vanaf de zijlijn’ dat in november 2024 is uitgebracht door de Nationale Ombudsman: Rapport Participatie vanaf de zijlijn

De ombudsman heeft in het verslagjaar gesproken met de coördinator van een sociaal team over de opvolging van bovenstaande aanbeveling en de aanbevelingen uit een eerder uitgebracht rapport naar aanleiding van klachten over de jeugdzorg. De ombudsman constateert dat er actief wordt gehandeld naar aanleiding van klachten in het sociaal domein en dat er wordt gewerkt aan verdere professionalisering van de sociaal teams.

6.b-4 Inhoud of gedraging

De ombudsman merkt op dat de klachtenprocedure door burgers soms lijkt te worden aangewend als pressiemiddel voor een lopende inhoudelijke zaak (zoals bijvoorbeeld een handhavingstraject). De ombudsman neemt klachten doorgaans niet in behandeling wanneer een onderliggende inhoudelijke zaak nog in behandeling is en de klachten daarmee verband houden. De ombudsman neemt bovendien alleen klachten over gedragingen in behandeling en geen klachten die feitelijk zien op de inhoud van besluiten. Dit wordt door de ombudsman ook zo met klagers besproken.

De ombudsman constateert tegelijkertijd dat de communicatie in handhavingstrajecten nog weleens te wensen over laat en dat burgers zich tot de ombudsman wenden omdat zij niets horen van de gemeente of de omgevingsdienst over de stand van zaken van het handhavingstraject. Klachten over niet of onvoldoende communiceren door de overheid met de burger kunnen wel door de

ombudsman in behandeling worden genomen. In ieder geval doet de ombudsman in dergelijke zaken pogingen om helder te krijgen wat de stand van zaken is en om het bestuursorgaan te bewegen om hierover adequater te communiceren.

Tot slot

De gemeentelijke ombudsman constateert dat de gemeenten zelf ook zien dat een goede communicatie van groot belang is om klachten te voorkomen. In het algemeen is er daarom ook sprake van een vergaande bereidheid om in gesprek te gaan met inwoners en om met elkaar te komen tot goede oplossingen. Het contact tussen de gemeentelijke ombudsman en de klachtencoördinatoren verloopt prettig en soepel, de klachtencoördinatoren reageren snel en doortastend op klachten die de ombudsman terugverwijst, zijn oplossingsgericht en voorkomen daarmee dat conflicten hoger oplopen. Het zou mooi zijn als in alle lagen van de gemeentelijke organisatie het bewustzijn groeit dat een goede, snelle en op de inwoner afgestemde communicatie klachten kan voorkomen.

De gemeentelijke ombudsman constateert dat de rol van de klachtencoördinator voor inwoners en in de werkorganisaties niet altijd duidelijk is. De klachtencoördinator neemt de klacht in en organiseert de klachtbehandeling. In de verordening klachtbehandeling van de gemeenten en M(GR) wordt bepaald wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor de interne klachtbehandeling. De klachtencoördinator is dus niet degene die de klacht inhoudelijk behandelt. De gemeentelijke ombudsman pleit voor meer interne aandacht voor de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinatoren en de gemeentelijke ombudsman daarin. Behoorlijk overheidsoptreden is een verantwoordelijkheid van alle betrokkenen binnen de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen. Meer interne bekendheid met de behoorlijkheidsvereisten en de klachtenregeling draagt bij aan transparant, respectvol, betrokken en betrouwbaar overheidsoptreden, waarin ruimte is voor maatwerk.

Aanbevelingen

- De overheid moet steeds meer afstemmen op de inwoners, zich richten op de vraag of besluiten recht doen aan de belangen van de inwoners en zich inzetten om te komen tot een goede verbinding met de inwoner, bijvoorbeeld via het mogelijk maken van inwonerparticipatie. De overheid wordt geacht te weten wat er bij de inwoners leeft en wat zij belangrijk vinden. De overheid moet snel kunnen handelen, in kunnen spelen op de specifieke omstandigheden van de inwoners en moet helder en eenduidig met inwoners communiceren. Dat vraagt van de medewerkers dat zij communicatief, empathisch en flexibel zijn. De gemeentelijke ombudsman beveelt aan om medewerkers actief bewust te maken van hun uitvoerende overheidsrol en hen hierin te ondersteunen.

- De ombudsman constateert dat er veel klachten voortkomen uit het uitblijven of te laat communiceren over de stand van zaken bij een aanvraag of een verzoek. Gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de te verwachten financiële uitdagingen voor de gemeentelijke overheid is het de verwachting dat de werkdruk op personeel toe zal nemen. Dat zou kunnen leiden tot een minder goed afgestemde communicatie richting de inwoner en als gevolg daarvan tot meer conflicten met

inwoners. De ombudsman beveelt aan om actief in te zetten op het tussentijds informeren van de inwoner over de stand van zaken van de behandeling van verzoeken en/of aanvragen die vertraging oplopen.

- De ombudsman beveelt aan om de klager actief te informeren over de fase (informeel of formeel) waarin de interne klachtbehandeling zich bevindt en de inwoner te wijzen over de mogelijkheden om alsnog te verzoeken om een formele interne behandeling van de klacht na afronding van de informele fase.

- De ombudsman beveelt aan om de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinator en de gemeentelijke ombudsman, met regelmaat onder de aandacht te brengen van medewerkers en bestuurders, zodat behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijk verantwoordelijkheid wordt ervaren.

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 1

Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente/GR 2024

Berg en Dal	IOAW
Berg en Dal	Rechterlijke macht
Berg en Dal	Handhaving
Berg en Dal	Handelen ambtenaren
Berg en Dal	Handelen ambtenaren
Berg en Dal	Niet reageren op brieven
Berg en Dal	Klachtbehandeling en bejegening door medewerkers
Berg en Dal	Handelen medewerkers bij pandverbod
Berg en Dal	Aangifte overlijden
Berg en Dal	Participatiewet
Berg en Dal	Ontbreken fietsenstalling
Beuningen	Participatiewet
Beuningen	Kwijtraken brieven
Beuningen	Overlast bedrijventerrein
Beuningen	Overlast bedrijventerrein
Beuningen	Niet terugbellen
Beuningen	Geen reactie gekregen
Druten	Handelen bestuurder
Druten	Handelen bestuurder
Druten	Onjuiste informatie aan balie
Druten	Woonwagenbeleid
Heumen	Bomenbeleid
Heumen	Betrokkenheid in nalatenschap
Werkbedrijf	Handelen medewekers
Werkbedrijf	Klachtafhandeling en bejeging door medewerkers
West Maas en Waal	Handelen bestuurder
West Maas en Waal	Postadres en bezorging
Wijchen	Hemelwaterafvoer
Wijchen	Handhaving

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 2

Verantwoording algemeen budget 2024

Algemeen budget 2024

IN

Bijdragen algemene kosten		
	€ 320,- per gemeente (6)	1920
	€ 320,- per GR (2)	640
Bijdragen ambtelijke ondersteuning		
	€ 370,- per gemeente (5, behalve Berg en Dal)	1850
	€ 130,- Berg en Dal	130
	€ 130,- MGR	130
	€ 130,- De Groene Metropool	130
Totaal		***4800***

UIT

	Vereniging van Klachtrecht	525
	Ambtelijke ondersteuning	2240
	Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties etc	2035
Totaal		***4800***

Tarieven 2024

Rapport 900
Bemiddeling 500
Jaarverslag 85
Uurtarief 90

Bovenstaande tarieven werden in rekening gebracht ingeval van (de behandeling van) een klacht. De bedragen maken geen onderdeel uit van het algemeen budget.