

JAARVERSLAG 2018



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	blz. 3
2. Samenstelling commissie en rooster van aftreden	blz. 4
3. Taken, bevoegdheden en werkwijze	blz. 5
4. Overzicht in cijfers	blz. 6
5. Gemeente Rheden	blz. 7
6. Gemeente Doesburg	blz. 9
7. Gemeente Rozendaal	blz. 11
8. Cijfermatige gegevens aantal contacten over vijf jaren	blz. 12
9. Communicatie	blz. 12

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 2018 aan. Bij de Ombudscommissie Rheden zijn de gemeenten Doesburg, Rheden en Rozendaal aangesloten. Met het jaarverslag legt de commissie verantwoording over haar werkzaamheden af.

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.

Als regel wordt een bejegeningssklacht eerst door de gemeente zelf behandeld. Meestal verloopt de klachtafhandeling naar tevredenheid en komt de Ombudscommissie niet in actie.

Als dat niet het geval is kan de klager terecht bij de Ombudscommissie. Dit was in 2018 drie keer het geval.

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 2018 was weer sprake van een goede adequate (door)verwijzing door de secretaris van de commissie.

Het geringe aantal klagers bij de Ombudscommissie betekent dat de deelnemende gemeenten in het algemeen goed in staat zijn de bejegeningssklachten via hun eigen klachtenprotocol af te handelen. De Ombudscommissie heeft in 2018 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 werpt zijn vruchten af: een dure en langdurige juridische procedure wordt ermee voorkomen.

Aan de hand van de behandelingen van 2018 adviseren wij de gemeenten vooral snel en betrokken te reageren bij bejegeningssklachten. Ook adviseren wij om de eigen klachtenprocedure zorgvuldig na te leven. Dit geeft duidelijkheid bij de klagers en voorkomt verwarring en frustratie nadien.

De Steeg, februari 2019

De Ombudscommissie gemeente Rheden,

de heer drs. R. Gerritsen, voorzitter

mevrouw C.W.A. Even, secretaris

2. Samenstelling Ombudscommissie 2018 en rooster van aftreden

De Ombudscommissie is samengesteld uit een voorzitter en drie leden.

De samenstelling van de Ombudscommissie was in 2018 als volgt:

- de heer drs. R Gerritsen (voorzitter)
- mevrouw drs. F. Palstra (lid, tevens plv. voorzitter)
- de heer mr. M. Wasser (lid)
- mevrouw drs. A.W.M. Aretz (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 mei 2019:	de heer drs. R. Gerritsen
1 mei 2019:	de heer mr. M. Wasser
1 februari 2022	mevrouw drs. F. Palstra
1 oktober 2023	mevrouw drs. A.W.M. Aretz

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 2018 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 2018 heeft de Ombudscommissie 5 maal vergaderd.

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
geadviseerd om een schriftelijke klacht in te dienen	2	-	-	2
geadviseerd om een bezwaarschrift in te dienen	1	-	-	1
Schriftelijke contacten:				
volledig onderzoek	1	2	-	3
niet bevoegd	9 waarvan er 5 zijn doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente, 2 zijn er opgelost na interventie en voor 1 doorverwezen naar een andere bevoegde instantie en 1 behoort tot het algemeen beleid van het bestuursorgaan		1 doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente	10
Totaal aantal contacten	13	2	1	16
Percentage naar inwoneraantal	0,03%	0,02%	0.06%	16

5. Gemeente Rheden

Schriftelijke verzoekschriften

In het verslagjaar zijn er 10 schriftelijke verzoekschriften over de gemeente Rheden ontvangen:

- voor 1 verzoekschrift heeft de Ombudscommissie het onderzoek nog niet geheel afgerond.
- voor 9 van deze verzoekschriften was de Ombudscommissie nog niet de juiste instantie. Van deze negen verzoekschriften zijn er 5 doorgestuurd voor interne klachtbehandeling, 2 zijn opgelost door interventie door de secretaris van de commissie, 1 is doorverwezen naar een andere bevoegde instantie en 1 behoort tot het algemene beleid van het bestuursorgaan.

Over de ingediende schriftelijke verzoekschriften kan het volgende worden vermeld:

- 18-133 Verzoekschrift ingediend over een medewerker van De Magneet.
- 18-138 Verzoekschrift ingediend over een fout in de gemeentelijke WOZ-administratie en de gevolgen daarvan.
- 18-139 Verzoekschrift over Activeringscentrum De Magneet.
- 18-141 Verzoekschrift over de wijze van afhandeling van een vraag met betrekking tot het toegelaten gebruik van een weg in Rheden.
- 18-148 Verzoekschrift over de overlast van een boom met daarbij de afhandeling van een verzoek om tegemoetkoming.

Aan bovengenoemde 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.

- 18-143 Verzoekschrift ingediend over de hulp die geboden wordt vanuit De Magneet.
- 18-135 Verzoekschrift ingediend over het herhaaldelijk ontvangen van post op naam van een overleden echtgenoot.

Bovenstaande verzoeken zijn opgelost door de gemeente na interventie van de Ombudscommissie.

- 18-145 Verzoekschrift ingediend over een algemeen verzoek tot handhaving van erfafscheidingen die zonder omgevingsvergunning overal in de gemeente zijn geplaatst.

Aan bovenstaande verzoeker is meegedeeld dat het niet gaat om een klacht maar om een verzoek tot handhaving. De Ombudscommissie is niet bevoegd om een verzoekschrift in behandeling te nemen die behoort tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan. De Ombudscommissie heeft gemeend om bovenstaande verzoeker toch uit te nodigen voor een gesprek om mee te denken over een oplossing van waar verzoeker zijn probleem wel aanhangig zou kunnen maken.

- 18-137 Verzoekschrift ingediend over overlast van laswerkzaamheden aan een schip aan de Maaskade in Velp (Noord Brabant)

De Nationale Ombudsman had het verzoekschrift ter behandeling doorgestuurd naar de Ombudscommissie Rheden. Aan de Nationale Ombudsman is medegedeeld dat de klacht naar de verkeerde instantie is gestuurd. De Maaskade in Velp is gelegen in de provincie Noord-Brabant.

- 18-146 Verzoekschrift ingediend over de wijze van klachtafhandeling door het bestuursorgaan bij een klacht over schulddienstverlening

De Ombudscommissie heeft een volledig onderzoek ingesteld naar aanleiding van dit verzoekschrift. Bij de opstelling van dit jaarverslag bevindt het rapport met daarin het oordeel van de Ombudscommissie, zich in de afrondende fase.

Telefonische verzoeken

Over de telefonische gesprekken kan het volgende worden vermeld:

18-136

Volgens klager verstrekt de gemeente Rheden gegevens over hem aan derden zoals aan Vivare, de politie en de kinderbescherming. Medewerkers van de gemeente komen ook onder politiebegeleiding bij hem aan de deur. Klager vindt dit erg vervelend en is er boos over. Aan klager is de procedure uitgelegd en aan hem is geadviseerd om een schriftelijke klacht in te dienen bij het college van burgemeester en wethouders.

18-142

Klager geeft aan dat een consulent van de gemeente Rheden al een jaar onduidelijk is en onvriendelijk doet tegen zijn moeder. Aan klager is geadviseerd om een schriftelijke klacht in te dienen bij het college van burgemeester en wethouders.

18-144

Klaagster had een WMO voorziening van de gemeente Rheden gekregen. Klaagster vond de eigen bijdrage die werd opgelegd te hoog. Aan klaagster is uitgelegd waar de Ombudscommissie voor is en aan haar is geadviseerd om een bezwaarschrift in te dienen.

6. Gemeente Doesburg

Schriftelijke verzoekschriften

In het jaar 2018 zijn er twee schriftelijke verzoekschriften over de gemeente Doesburg ontvangen.

Over de ingediende schriftelijke verzoekschriften kan het volgende worden vermeld:

- 18-134 Verzoeker heeft geen antwoord gekregen op zijn ingediende klacht. Verzoeker wil graag bezig zijn met zijn onderneming maar hij wordt veel geconfronteerd met ergernis vanuit de gemeente. Verzoeker had toestemming om een tent te plaatsen over zijn terras. Er was bij hem een bruiloft met allemaal mensen van boven de 65 jaar. Het gaf geen overlast. Van de handhavers van de gemeente moesten alle mensen die 's avonds in de tent waren naar binnen omdat geconstateerd was dat er in de tent gedronken werd. Verzoeker is het hier niet mee eens. Volgens verzoeker waren er maar enkele mensen in de tent en hadden deze mensen geen alcohol in hun glazen. Ook staan er volgens verzoeker dingen in het proces-verbaal die niet juist zijn. Verzoeker vraagt zich af of de handhavers van de gemeente wel goed op de hoogte zijn. Verzoeker wil dat het proces-verbaal verdwijnt en dat er geen gevolgen aan zitten. De Ombudscommissie sprak met verzoeker en met een vertegenwoordiger 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 is op het onderdeel klachtafhandeling 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. Verder is de Ombudscommissie van oordeel dat bij de klacht van verzoeker over het handhavend optreden, de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. De gemeente heeft aangegeven dat er handhavend is opgetreden, maar daarbij waren aan het handhavend optreden geen sancties verboden. In het gesprek tussen de gemeente en verzoeker heeft de gemeente ook aangegeven dat het Proces Verbaal van Bevindingen van 20 november 2017 geen status meer heeft, zodat de gemeente daarop in de toekomst niet meer kan terugvallen. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente daarbij op een juiste wijze gebruik heeft gemaakt van de bevoegdheden, die haar op grond van wet- en regelgeving toekomen. Daarbij is het Ombudscommissie ook niet gebleken dat de medewerkers handhaving/toezichthouders zich op een wijze jegens verzoeker hebben gedragen, waarbij de grenzen van behoorlijkheid zijn overschreden.

De Ombudscommissie heeft aan de gemeente de aanbeveling gedaan om, ook al is het niet aangevraagd, wel zoveel als mogelijk de (on)mogelijkheden van andere vergunningen/toestemmingen met aanvragers te onderzoeken. Bijvoorbeeld de mogelijkheid voor een vergunning voor het schenken van alcohol. Tevens heeft de Ombudscommissie aanbevolen om er voortaan voor te zorgen dat de medewerkers handhaving/toezichthouders de gegeven toestemming voor de incidentele festiviteit of de verleende vergunning bij zich hebben op het moment dat zij gaan controleren op de naleving.

- 18-140 Verzoeker klaagt over het optreden van een heffingsambtenaar tijdens een procedure naheffingsaanslag parkeerbelasting, het handelen van een senior jurist tijdens de afhandeling van een WOB verzoek en de klacht tegen de heffingsambtenaar en hoe de gemeentesecretaris is omgegaan met de klachten van verzoeker. Volgens verzoeker heeft de heffingsambtenaar in het proces zijn eigen regels gemaakt. Stukken konden niet worden overgelegd en verzoeker kreeg geen inzage in de stukken en geen antwoord op vragen. De gemeente had maar 1 dag beschikbaar voor een hoorzitting maar verzoeker was die dag verhinderd. Daarna werden de klachten van verzoeker zonder hoorzitting door de gemeente ongegrond verklaard. Daarnaast heeft verzoeker drie maanden moeten wachten op stukken die hij met een WOB verzoek had opgevraagd. Verzoeker is van mening dat de gemeentesecretaris zich veel te snel heeft aangesloten bij de conclusies van de gemeente bij de afhandeling van zijn klachten. De Ombudscommissie sprak met verzoeker en met een vertegenwoordiger 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 is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de klacht van verzoeker over het niet tijdig beslissen op het WOB verzoek. Verzoeker had de gemeente hiervoor in gebreke kunnen stellen. De Ombudscommissie is van mening dat het positief is dat de gemeente een poging heeft gedaan om er met verzoeker onderling uit te komen. Kennelijk is dat niet gelukt. Voor het feit dat de gemeente geen hoorzitting heeft gehouden naar aanleiding van de door verzoeker ingediende klacht is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente betrokken en oplossingsgericht had moeten handelen. De gemeente had moeten zoeken naar een moment waarop de hoorzitting wel plaats had kunnen vinden. Door geen hoorzitting te houden handelde de gemeente de klacht niet af volgens de eisen die volgens haar eigen klachtenregeling en de Awb aan een correcte klachtbehandeling gesteld mogen worden.

Tevens handelde de gemeente de klacht van verzoeker niet af omdat de gemeente van mening was dat de klacht van verzoeker kennelijk niet-ontvankelijk was omdat het ging om een inhoudelijke zaak. De Ombudscommissie is van mening dat de gemeente aan klager had moeten vragen wat er allemaal speelde om helder te krijgen of de klacht ging over bejegening of over een inhoudelijke kwestie. De Ombudscommissie stelt vast dat de

gemeente niet heeft gehandeld zoals een burger van een gemeente mag verwachten en daarmee niet behoorlijk handelde tegenover verzoeker. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente hiermee de norm van voortvarendheid heeft geschonden en de in acht te nemen kernwaarde Betrokken en oplossingsgericht heeft geschonden.

De Ombudscommissie heeft aan de gemeente de aanbeveling gedaan om klachten zoveel als mogelijk eerst op een informele wijze op te lossen door naar klager te luisteren, de klacht op te lossen en van de klacht te leren. Als dat niet lukt, moet de klacht op de formele manier worden afgehandeld. Het gaat er bij de afhandeling van klachten immers in eerste instantie om dat de relatie met en het vertrouwen van de burger in de overheid wordt hersteld. Als dat gebeurt, worden beide partijen er beter van.

Telefonische verzoeken

In het jaar 2018 zijn er geen telefonische verzoeken over de gemeente Doesburg ontvangen.

7. Gemeente Rozendaal

In het jaar 2018 is er een schriftelijk verzoekschrift over de gemeente Rozendaal ontvangen.

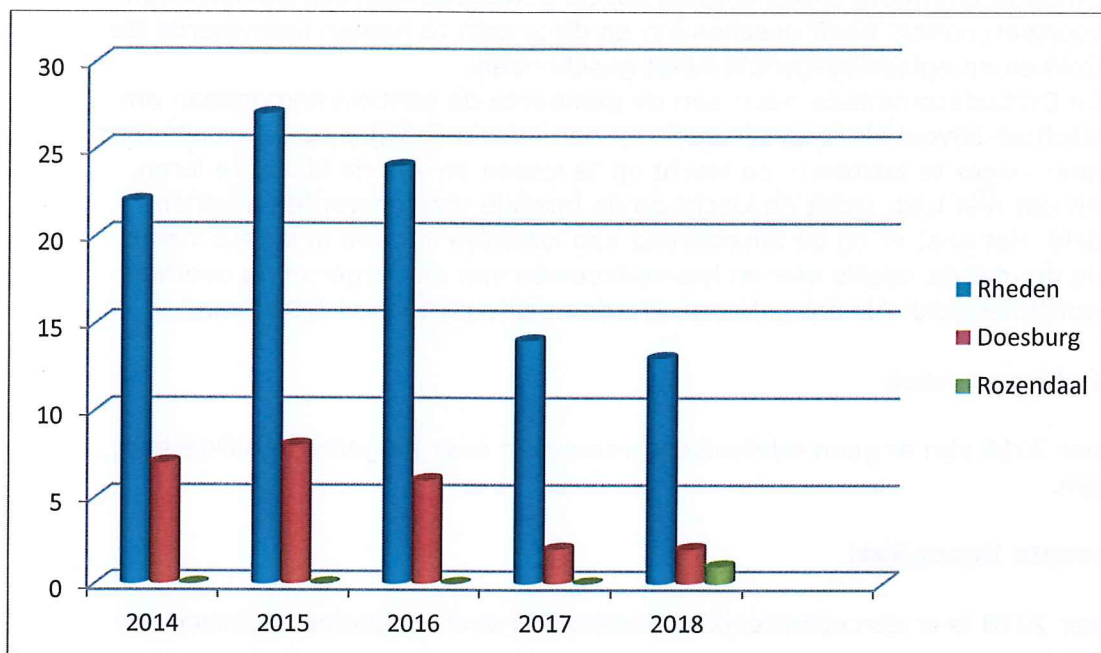
- 18-147 Verzoekster maakt zich zorgen over 2 transformatorhuisjes die zijn geplaatst naast een woning op de Del in Rozendaal

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 deze verzoeken voor interne klachtbehandeling doorgestuurd naar de gemeente Rozendaal. Verzoekster 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.

Telefonische verzoeken

In het jaar 2018 zijn er 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 drs. R. Gerritsen, voorzitter:

- Eigenaar Roel Gerritsen Mediation & Advies
- Onderzoeker/mediator bij de gemeentelijke ombudsman van de gemeente Druten, Groesbeek, Heumen, Millingen aan de Rijn, Ubbergen, West Maas en Waal, Wijchen en GR Bijsterhuizen
- Voorzitter klachtencommissie Oosterpoort Wooncombinatie te Groesbeek
- Buurtbemiddelaar in de gemeenten Berg en Dal en Heumen.
- Voorzitter van de kerkenraad van de Protestantse gemeente te Groesbeek
- Plv. voorzitter Breed Moderamen van de Classis Nijmegen van de PKN
- Secretaris Wmo-adviesgroep Berg en Dal
- Lid examencommissie van de Masters Sociale Innovatie van de Hogeschool Arnhem Nijmegen
- Naast onderzoeker/mediator bij de gem. ombudsman, ook plv. gemeentelijk ombudsman van de gemeente West Maas en Waal
- Bestuurslid SchuldHulpBuddy Berg en Dal

Mevrouw drs. F. Palstra lid en tevens plv. voorzitter:

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

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 drs. A.W.M. Aretz, lid:

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

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.