

# JAARVERSLAG

2021



## **Inhoudsopgave**

1. Voorwoord	blz. 3
2. Samenstelling commissie 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 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 2021 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 bejegeningklacht 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. Dit was in 2021 slechts één keer het geval.

Wij zijn blij met dit resultaat. Echter, ook deze ene klacht had 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 zorgvuldig volgen van de klachtenprocedure én het bewaken van goede dossiervorming.

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 2021 was weer sprake van een goede adequate (door)verwijzing door de secretaris van de commissie.

De Steeg, maart 2022

De Ombudscommissie gemeente Rheden,

mevrouw drs. F. Palstra, voorzitter

mevrouw M.J.M. Pelgrim, secretaris

## **2. Samenstelling Ombudscommissie 2021 en rooster van aftreden**

De Ombudscommissie is samengesteld uit een voorzitter en drie leden.

De samenstelling van de Ombudscommissie was in 2021 als volgt:

- mevrouw drs. F. Palstra (voorzitter)
- mevrouw drs. A.W.M. Aretz (lid, tevens plv. voorzitter)
- de heer mr. M. Wasser (lid)
- de heer D.W. van Ruitenbeek (lid)
  
- mevrouw C.W.A. Even/ mevrouw P.B. van de Laan (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 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

## **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, bestuurder, 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 2021 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 2021 heeft de Ombudscommissie drie maal vergaderd. Vanwege de maatregelen rondom het coronavirus heeft de Ombudscommissie vanaf maart 2020 niet meer fysiek in het gemeentehuis kunnen vergaderen maar zijn de vergaderingen digitaal gehouden.

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 externe instanties.

#### 4. Overzicht van het aantal en soort contacten

<b>Telefonische contacten:</b>	<b>gemeente Rheden</b>	<b>gemeente Doesburg</b>	<b>gemeente Rozendaal</b>	<b>Totaal</b>
Niet bevoegd omdat klacht ging over beleid of wet- en regelgeving	-	-	-	-
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij gemeente	1	1	-	2
Geadviseerd om schriftelijke klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman	1	-	-	1
<b>Schriftelijke contacten:</b>				
volledig onderzoek	-	1	-	1
niet bevoegd of geen volledig onderzoek	-	-	-	-
<b>Totaal aantal contacten</b>	2	2	-	4
<b>Percentage naar inwoneraantal</b>	0,005%	0,02%	-	0,025%

## **5. Gemeente Rheden**

In het jaar 2021 zijn er geen schriftelijke verzoekschriften en twee telefonische verzoeken over de gemeente Rheden ontvangen.

### **Telefonische verzoeken**

Over de telefonische gesprekken kan het volgende worden vermeld:

21-180 Klaagster is door de Nationale Ombudsman doorverwezen naar de Ombudscommissie Rheden. De zoon van klaagster is op kamers gaan wonen in Velp. Haar zoon heeft zich via de website van de gemeente Rheden digitaal ingeschreven als inwoner. Op de een of andere manier is de inschrijving niet goed gegaan en daardoor loopt haar zoon inkomsten mis. Zo krijgt hij geen uitwonenden beurs van DUO en moet hij deze terugbetalen plus een boete. Klaagster heeft aan een medewerker van de afdeling bevolking gevraagd of de inschrijving alsnog met terugwerkende kracht gedaan zou kunnen worden. Klaagster kreeg te horen dat dit niet mogelijk was. Omdat klaagster er vanuit ging dat de inschrijving met terugwerkende kracht wel mogelijk zou zijn omdat de gemeente volgens klaagster verantwoordelijk is dat de website goed werkt, heeft klaagster haar zoon nog steeds niet ingeschreven. Aan klaagster is de procedure uitgelegd. Aan klaagster is geadviseerd om in ieder geval alsnog haar zoon in te schrijven omdat hij anders misschien nog meer inkomsten mis loopt. Verder is aan klaagster aangegeven dat zij een schriftelijke klacht kan indienen bij het college van burgemeester en wethouders. Als klaagster daarna niet tevreden is met de klachtafhandeling door het college, kan zij in tweede instantie een klacht indienen bij de Ombudscommissie.

21-183 Klager heeft op 26 februari 2018 een brief ontvangen inzake WOZ. De brief was gericht aan de erven van de heer X. Klager moest er op deze manier achter komen dat zijn vader was overleden. Klager heeft daar over gebeld en heeft op 7 mei 2018 een brief ontvangen van het college. In deze brief werden excuses gemaakt maar geen medeleven voor hem als klant getoond. Klager is van mening dat de gemeente schadeplichtig is en heeft aangegeven hier later op terug te komen. Klager heeft in 2021 hierover een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de Connectie. Deze klacht is op 11 mei 2021 niet in behandeling genomen omdat het een klacht betreft langer dan een jaar geleden en de medewerker niet meer werkzaam is voor de gemeente. Klager wil een klacht bij de Ombudscommissie indienen.

Aan klager is de procedure uitgelegd. Ook is aangegeven dat de Connectie niet onder de bevoegdheid van de Ombudscommissie maar van de Nationale Ombudsman valt. Klager wil toch een schriftelijke klacht indienen en zal dat binnenkort doen. Klager heeft dit per e-mail bevestigd (30-09-2021). Tot op heden geen schriftelijke klacht ontvangen.

## **6. Gemeente Doesburg**

In het jaar 2021 is er één schriftelijk verzoekschrift en één telefonisch verzoek over de gemeente Doesburg ontvangen.

### **Schriftelijke verzoekschriften**

In het verslagjaar is 1 schriftelijk verzoekschrift over de gemeente Doesburg ontvangen:

- van dit verzoekschrift heeft de Ombudscommissie het onderzoek nog niet afgerond.

Over het ingediende schriftelijke verzoekschrift kan het volgende worden vermeld:

- 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.

De Ombudscommissie heeft een volledig onderzoek ingesteld naar aanleiding van bovenstaand verzoekschrift. Omdat dit verzoekschrift aan het einde van 2021 is ingediend, en is afgerond in het jaar 2022, wordt in het jaarverslag van 2022 een beschrijving van deze kwestie gegeven.

### **Telefonische verzoeken**

Over het telefonische gesprek kan het volgende worden vermeld:

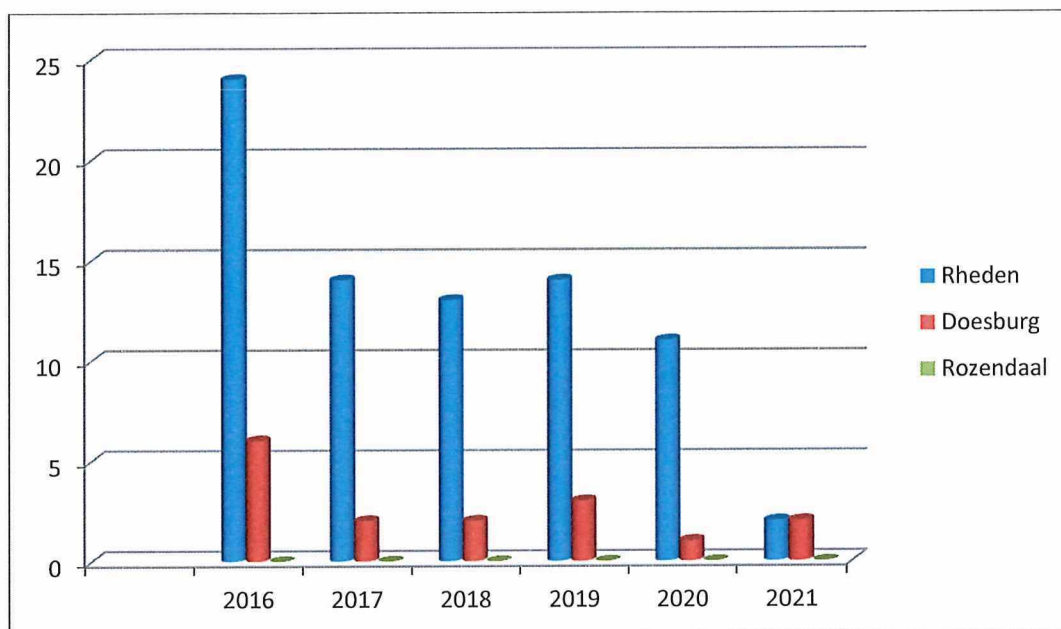
21-181 Klaagster woont in de gemeente Doesburg en is door het Juridisch loket naar de Ombudscommissie verwezen. Klaagster heeft in november 2020 een besluit van de gemeente ontvangen waar zij het niet mee eens was. Zij heeft een bezwaarschrift ingediend. In april 2021 heeft zij een ingebrekestelling verzonden. De gemeente Doesburg heeft haar bezwaarschrift daarna afgehandeld en in juni 2021 een beslissing op het bezwaarschrift verzonden. Op de ingebrekestelling heeft zij echter niets gehoord. Klaagster vraagt of de Ombudscommissie wat voor haar kan betekenen. Aan klaagster is de procedure uitgelegd. Aan klaagster geadviseerd om contact op te nemen met de gemeente Doesburg dan wel nogmaals een ingebrekestelling te sturen. Verder is aan klaagster aangegeven dat zij een schriftelijke klacht kan indienen bij het college van burgemeester en wethouders. Als klaagster daarna niet tevreden is met de klachtafhandeling door het college, kan zij in tweede instantie een klacht in kan dienen bij de Ombudscommissie.



## 7. Gemeente Rozendaal

In het jaar 2021 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](http://www.ombudscommissierheden.nl)

## **Nevenfuncties**

Mevrouw drs. F. Palstra, voorzitter:

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

Mevrouw drs. A.W.M. Aretz, lid en tevens plaatsvervangend voorzitter:

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

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

De heer D.W. van Ruitenbeek, lid:

- Teamleider bij de Belastingdienst

## **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 Ombudsinstututen 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.