

### ***1. Inleiding***

---

Iedere gemeente is verplicht te beschikken over een externe klachtvoorziening waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn of haar klacht heeft behandeld. Daarvoor heeft de gemeente de keuze zich aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman, die in Den Haag zetelt, of het aanstellen van een eigen lokale voorziening. De gemeente kan dat doen in de vorm van een lokale ombudsman of commissie. De gemeente Doetinchem heeft in 2015 besloten om te kiezen voor een eigen lokale ombudsman. Die keuze is vooral ingegeven door de wens dat dan door de burger een beroep kan worden gedaan op iemand die de regionale cultuur kent, de informele aanpak voorstaat en toegankelijk en laagdrempelig is.

### ***2. De organisaties***

---

De gemeente Doetinchem maakt voor de uitvoering van een behoorlijk deel van haar wettelijke taken gebruik van zelfstandig opererende organisatieonderdelen. Het beheer en onderhoud is verzelfstandigd bij Buha, de uitvoering van het sociale domein is ondergebracht bij het Buurtplein en Werk en Inkomen (inclusief de uitvoering van de Participatiewet) wordt samen met de buurgemeenten Oude IJsselstreek (vooralnog) en Aalten in een Gemeenschappelijke Regeling uitgevoerd door Laborijn. Alle drie genoemde organisaties hebben de ombudsfunctie ondergebracht bij de gemeentelijke ombudsman van Doetinchem.

### ***3. De Ombudsman, het Ombudsteam***

---

In het verslagjaar 2020 bestond het Ombudsteam uit Amanda Hermans als plaatsvervangend ombudsman en Jaap Blok als ombudsman.



Jaap Blok (links) en Amanda Hermans. (foto: Roel Kleinpenning) (Foto: Roel Kleinpenning)

#### 4. Het jaar 2020

---

Ook in het verslagjaar is er weer regelmatig gebruik gemaakt van de ombudsfunctie. De burger weet de ombudsman goed te vinden. Steeds duidelijker wordt het ook waarvoor men bij de Ombudsman terecht kan. Toch zoeken mensen ons nog steeds op in een te vroeg stadium. Daar waar nog een interne klachtenprocedure open staat zijn wij als Ombudsteam nog niet aan zet. Dat betekent dat we ook vaak moeten 'doorverwijzen' en mensen op het goede spoor moeten zetten. Ook dat element vinden wij belangrijk in ons werk, omdat wij voorstander zijn van het gezamenlijk oplossen van een klacht met de instantie waarover de klacht gaat.

##### *Corona*

We kunnen er natuurlijk niet om heen, het verslagjaar stond wereldwijd in het teken van Corona. In eerste instantie leek het er op dat het aantal klachten aanzienlijk verminderde. Mensen waren met andere zaken bezig, zo leek het. Toch ontstond er juist door Corona een andere problematiek omdat mensen meer thuis waren en dus meer met hun burens te maken hadden. Burengeruchtmeldingen waren er wel veel meer zo werd door de gemeente gemeld. En de verharding van de samenleving werd wat prominenter zichtbaar waarbij het lijkt alsof het vertrouwen in de overheid afneemt.

##### *Voorfase*

Wellicht is het afnemende vertrouwen in de overheid er de oorzaak van dat er sneller geklaagd wordt én dat er eerder naar de Ombudsman gebeld wordt omdat men bij voorbaat geen vertrouwen heeft in de behandeling door de overheid. Toch hebben wij dat bij de gemeente Doetinchem niet zozeer gemerkt. Het lijkt er op dat de afhandeling van klachten via de interne procedure dit jaar minder heeft geleid tot klachten bij de Ombudsman. Overigens vervullen wij ook een belangrijke rol in de voorfase. Daar waar wij kunnen trachten we het contact met de gemeente in een zo vroeg mogelijk stadium te herstellen. Een telefoontje of een mailbericht naar een van de medewerkers levert soms dat herstel al weer op.

##### *Behoorlijkheidsvereisten*

Daar waar het toch komt tot een onderzoek en een rapportage toetsen wij houding en gedrag aan de zogenaamde behoorlijkheidsvereisten. Die zijn landelijk door de Nationale Ombudsman geformuleerd en zien er als volgt uit:

- a) Open en duidelijk: transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en motivering van besluiten en handelen.
- b) Respectvol: respecteren van de grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg.
- c) Betrokken en oplossingsgericht: maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie.
- d) Eerlijk en betrouwbaar: integer en betrouwbaar handelen, onpartijdigheid, redelijkheid, een goede voorbereiding van besluiten, een goede organisatie, professionaliteit.

We passen hoor en wederhoor toe en formuleren onze bevindingen. Die rapportage gaat met eventuele aanbevelingen naar het college of de bestuurders van de aangesloten organisaties, de betrokken ambtenaren, medewerkers en de klagers. Het college of de bestuurders bepalen vervolgens wat zij met dat advies doen en welke gevolgen dat dan heeft.

#### *Extra zorgplicht*

Overigens menen we als Ombudsman dat er op de gemeente en de overheid in het algemeen een extra zorgplicht rust als het gaat om de bejegening van burgers. Daar staat overigens altijd tegenover dat ook de burger zich te houden heeft aan de zelfde behoorlijkheidsvereisten om daarmee immer de dialoog open en evenwichtig te houden. Dus ook als iets lastig is voor de medewerkers van de gemeente is een gepaste communicatie daarover op z'n plaats. Er moet altijd en op tijd contact worden gezocht, ook en juist in die moeilijke gevallen!

Hoe ging het in 2020?

#### *Overzicht van de aan de Ombudsman voorgelegde verzoeken*

	<b>gemeente</b>	<b>Buurtplein</b>	<b>Buha</b>	<b>Laborijn</b>	
<b>Aard van het verzoek</b>					
doorverwijzing	15	3	4	1	23
Behandeling zonder rapportage	1	1	1		3
Verzoekschrift met rapportage	3	1	2		6
<b>Totaal per organisatie</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	
			<b>Totaal generaal</b>		<b>32</b>

#### *Aard van de klachten*

In dit jaarverslag ziet u geen overzicht meer van alle klachten maar wordt in het kort weergegeven welke aard de klachten hadden die behandeld zijn.

#### **Doorverwijzing**

Zoals in het overzicht is te zien betreft het merendeel van de klachten doorverwijzingen. Dat wil zeggen dat we als Ombudsman dan intermediair zijn en mensen helpen hun klacht op de juiste plaats te krijgen. Soms verwijzen we maar vaak ook leggen we even contact met de persoon of instantie die de klacht zou moeten behandelen. In het verslagjaar ging het om doorverwijzingen van o.a.:

- Geuroverlast;
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen;
- Identiteits issues;
- Verhuisvergoeding;
- 'Mee-doen' regeling;

- Bejegening door medewerkers; en
- Verkeersveiligheid.

### **Behandeling zonder rapportage**

Met deze behandeling wordt bedoeld zaken waar we als Ombudsman even wat verder moeten induiken om tot het gewenste contact herstel te komen of om te constateren welke persoon of instantie wel bevoegd is als wij dat als Ombudsman nog niet zijn. Maar ook die zaken waar we eenvoudig tot relatieherstel kunnen komen zonder dat we daar een formele rapportage over schrijven. In het verslagjaar hebben we wel bewust gekozen om vaker een rapportage te schrijven omdat daaruit beter blijkt welke werkzaamheden er worden verricht. Het aantal behandelingen zonder rapportage is daardoor aanzienlijk lager dan in het vorig jaar.

### **Verzoekschrift met rapportage**

In hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht wordt aangegeven wanneer de Ombudsman bevoegd c.q. gehouden is om een onderzoek in te stellen en daarover te rapporteren. De klacht wordt in behandeling genomen als die primair gaat over (vermeende) onbehoorlijke of onheuse bejegening door een medewerker of bestuurder van de gemeente of een gemeentelijke instelling.

In het verslagjaar hebben er 6 rapportage plaatsgevonden, één daarvan is in 2021 afgerond. De aard van de klachten waarover werd gerapporteerd kunnen als volgt worden beschreven:

- Inzake huisvesting van een inwoner en de bejegening van die persoon;
- Inzake plaatsing van containers en stankoverlast;
- Inzake de aanleg van een groenstrook;
- Inzake bejegening tijdens de (interne)klachtenprocedure;
- Inzake geluidsoverlast; en
- Inzake verbod schenken alcohol.

### **Overige werkzaamheden**

Tot slot zijn er uiteraard een aantal algemene werkzaamheden zoals regulier overleg met de klachtencoördinatoren en eventueel bestuurders, de presentaties voor de Gemeenteraad en de Sociale raad en overleg c.q. deskundigheid bevordering met en door de Nationale Ombudsman.

## ***5. Algemene trends en aanbevelingen***

---

In het verslagjaar zijn er in totaal 32 verzoeken aan de Ombudsman voorgelegd. Dat is precies evenveel als vorig jaar. De verzoekschriften zijn een logisch gevolg van het werk dat de betrokken organisaties/diensten te doen staat. De overheid ligt onder een vergrootglas en landelijk is een duidelijke tendens waar te nemen dat burgers zich sneller tot bijvoorbeeld een ombudsman wenden dan voorheen. Toch is die tendens hier in Doetinchem niet vergelijkbaar waarneembaar. Het is goed om de ontwikkeling daarin te blijven volgen maar voorsnog mag geconcludeerd worden dat de gemeente Doetinchem en de diensten die zijn aangesloten bij deze Ombudsman het goed doen en klachten voor een groot deel weten te

voorkomen. Daar waar wel sprake was van behandeling en rapportage door de Ombudsman wisten partijen daar lering uit te trekken.

## 6. Tenslotte

Met meer openheid, transparantie en oprechte belangstelling voor de 'klant' van de overheid, groeit het besef van de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft. Als Ombudsteam kijken wij hier nadrukkelijk naar. Juist omdat de burger als klant van overheidsdiensten nergens anders terecht kan is het zaak heel zorgvuldig met hun belangen om te gaan. Het zou mooi zijn als medewerkers van de overheid zich altijd bedenken hoe ze zelf graag geholpen zouden willen worden. Mensen van vlees en bloed spelen daarin een belangrijke rol. Ondanks dat de digitale wereld een onontkoombare is en ook zeker zijn voordelen heeft, mag en moet het niet zo zijn dat de overheid zich daarachter verschuilt. De menselijke maat daarin blijven voeren lijkt een cliché maar is wel de sleutel tot waardering en acceptatie. Daarmee afsluitend vertrouw ik er op dat wij als Ombudsteam er ook in het komend verslagjaar weer van uit mogen gaan dat wij pas als uiterste middel behoeven te worden ingezet.

Maart 2021 ,  
Jaap Blok en Amanda Hermans.