

Jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2019

Gemeente Bunschoten

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Zichtbaarheid en vindbaarheid gemeentelijke ombudsman	4
3. Contact met andere ombudsmannen.....	5
4. Werkwijze.....	6
5. Ontvangen klachten 2019	7
6. Vooruitblik.....	8

1. Inleiding

In 2017 hebben de gemeenteraden van Bunschoten, Nijkerk en Putten besloten om een gezamenlijke gemeentelijke ombudsman en een plaatsvervanger¹ aan te stellen. Voor u ligt het tweede jaarverslag van de gezamenlijke ombudsman voor de gemeente Bunschoten. In dit jaarverslag staat een terugblik op de activiteiten in 2019, de klachten die aan de ombudsman zijn voorgelegd en volgt een korte vooruitblik. Het jaarverslag kent een algemeen deel, dat van toepassing is voor alle drie de gemeenten. Daarnaast is een specifiek deel voor de gemeente Bunschoten opgenomen. Dit jaarverslag is verzonden aan de gemeenteraad en aan het college van B&W van de gemeente Bunschoten².

De ombudsman hoopt ook het afgelopen jaar een bijdrage te hebben geleverd aan het versterken van het vertrouwen van burgers in de overheid. Door serieus naar klachten van burgers te luisteren, door uitleg te geven, te verwijzen en zo nodig door onderzoek te doen en een rapport op te stellen. De ombudsman concludeert dat de samenwerking met de gemeente Bunschoten constructief is verlopen.

William Maassen, ombudsman

Rob Paulussen, plaatsvervangend ombudsman

¹ In dit jaarverslag wordt onder 'ombudsman' ook verstaan de plaatsvervangend ombudsman.

² Verordening gezamenlijke ombudsman 2018, artikel 7.

2. Zichtbaarheid en vindbaarheid gemeentelijke ombudsman

Dat burgers met hun klachten terecht kunnen bij een ombudsman is van belang. Maar dan moeten zij wel weten van het bestaan van het instituut ombudsman en hoe zij de ombudsman kunnen benaderen. In 2018 is de bereikbaarheid van de ombudsman aanzienlijk verbeterd doordat er een rechtstreeks e-mailadres beschikbaar is: ombudsman.bnp@outlook.com. Ook dit jaar hebben burgers daar weer regelmatig gebruik van gemaakt.

Ook in 2019 heeft de ombudsman opnieuw aandacht besteed aan de zichtbaarheid en vindbaarheid van de ombudsman voor burgers. Zo is dit jaar meegewerkt aan een video-interview voor nijkerk.nieuws.nl en aan een radio-interview voor het programma Klein Den Haag op Veluwe FM.

3. Contact met andere ombudsmannen

De ombudsman voor de gemeenten Bunschoten, Nijkerk en Putten heeft in 2019 nadrukkelijk aansluiting gezocht bij activiteiten op initiatief van de Nationale ombudsman. Zo nam de ombudsman in juni deel aan een denk- en inspiratiesessie van de Nationale en gemeentelijke ombudsmannen, hun plaatsvervaarders, en leden van gemeentelijke ombudscommissies. De ombudsman leverde daarmee een bijdrage aan een verkenning die de Nationale ombudsman deed naar de veranderende relatie tussen burger en overheid en de consequenties daarvan voor het werk van de ombudsman. Naast deze bijdrage was er een presentatie van de Nationale ombudsman over de praktijk van het klachtrecht van burgers binnen gemeentelijke samenwerkingsverbanden waarna de deelnemers ervaringen en inzichten uitwisselden.

In oktober nam de ombudsman deel aan het congres van de Nationale ombudsman 'Wie doet er mee? Burger en overheid in 2030?' De ombudsman woonde diverse workshops bij over:

- de gevolgen van de steeds verdergaande digitalisering voor de relatie tussen overheid en (kwetsbare) burgers;
- de toekomst van burgerparticipatie;
- een vooruitblik op toegang tot de zorg;
- een kijkje over de grenzen: ontmoeting met de Ierse ombudsman en voorzitter van het International Ombudsman Institute;
- een gesprek met de Nationale ombudsman over de toekomst: wie heeft er in 2030 extra aandacht nodig?

4. Werkwijze

De taak van de ombudsman is bijdragen aan goede verhoudingen tussen gemeente en burgers door:

- rechtsbescherming via het uitspreken van een oordeel over gedragingen van de gemeente. Het oordeel van de ombudsman komt tot stand na onderzoek en na hoor en wederhoor van beide partijen;
- bemiddeling of interventie. Hierbij probeert de ombudsman via overleg het proces tussen bestuur en burger weer in goede banen te leiden;
- preventie. De ombudsman kan de gemeente een aanbeveling geven voor toekomstig handelen, of op eigen initiatief een onderzoek naar misstanden beginnen.

Het is mogelijk dat deze drie methoden bij de behandeling van een klacht naast elkaar voorkomen.

Als een klacht bij de ombudsman wordt ingediend, wordt eerst bekeken of de klacht in behandeling kan worden genomen. Soms is dat niet het geval omdat een burger eerst de interne klachtenprocedure bij de gemeente moet doorlopen. De gemeente heeft dan de mogelijkheid om zelf de verhouding met de burger te herstellen. Soms kan een klacht niet in behandeling worden genomen omdat de klacht niet gaat om een gedraging van de gemeente. Voor een burger is niet altijd duidelijk welke (overheids)instantie waarvoor verantwoordelijk is. Als de klacht geen betrekking heeft op de gemeente, zal de ombudsman zo nodig doorverwijzen.

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman het gemeentelijk handelen aan een aantal normen voor behoorlijk overheidsoptreden. Deze behoorlijkheidsvereisten zijn ontwikkeld door de Nationale ombudsman. Op deze wijze kan worden bereikt dat de uitspraken niet gebaseerd zijn op subjectieve inzichten van de fungerend gemeentelijke ombudsman, maar op landelijk erkende opvattingen over de eisen van behoorlijk handelen die aan de overheid mogen worden gesteld³. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk;
- respectvol;
- betrokken en oplossingsgericht;
- eerlijk en betrouwbaar.

De ombudsman kan een klacht na onderzoek gegrond verklaren, deels gegrond verklaren of niet gegrond verklaren. In uitzonderlijke situatie kan de ombudsman tot de conclusie komen dat hij niet kan beoordelen of een klacht gegrond is.

Tot slot kan de ombudsman ook een aanbeveling doen aan de gemeente. Een dergelijke aanbeveling staat los van de vraag of de klacht gegrond is.

³ De behoorlijkheidswijzer:

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/Behoorlijkheidswijzer%20NL%20oktober%202016.pdf>

5. Ontvangen klachten 2019

Bij de ombudsman waren op 1 januari 2019 geen lopende klachten in behandeling over de gemeente Bunschoten.

Over de gemeente Bunschoten heeft de ombudsman in 2019 drie klachten ontvangen. Hieronder staat kort weergegeven waar de verschillende zaken betrekking op hadden.

In zaak 19001B betrof het een klacht over het stopzetten en terugvorderen van een bijstandsuitkering. De klacht werd ingediend door de bewindvoerder van klaagster. De uitkering van klaagster werd stopgezet en teruggevorderd omdat klaagster al geruime tijd niet meer woonachtig was in de gemeente Bunschoten en had verzuimd de gemeente Bunschoten hierover te informeren. Over het stopzetten en terugvorderen van de uitkering was de bewindvoerder tijdig door de gemeente geïnformeerd. Klaagster en haar bewindvoerder hadden tegen dat besluit bezwaar kunnen indienen, maar hebben verzuimd dit te doen. Er was in dit geval geen mogelijkheid meer voor de ombudsman om een inhoudelijk oordeel uit te spreken, nu klaagster en haar bewindvoerder de mogelijkheid hebben gehad om bezwaar in te dienen.

In zaak 19002B betrof het een klacht over het in rekening gebrachte tarief voor het inzamelen van huishoudelijk afval in ondergrondse containers. Klager stelt dat de gemeente containers met een inworpopening voor afvalzakken van 40 liter zou plaatsen, en containers met een inworpopening voor afvalzakken van 60 liter. Het tarief voor zakken van 40 liter zou lager zijn dan dat voor zakken van 60 liter. Containers voor zakken van 40 liter zijn echter niet geplaatst, waardoor klager een rekening krijgt waarop steeds het bedrag voor zakken van 60 liter staat vermeld. Klager had al op verschillende wijzen aan de gemeente duidelijk gemaakt het niet eens te zijn met deze gang van zaken. Een formele klacht had hij echter nog niet ingediend bij de gemeente. De ombudsman heeft hem geadviseerd dat alsnog te doen. Naar aanleiding hiervan hebben gesprekken met klager plaatsgevonden en is zijn klacht naar tevredenheid afgehandeld.

In zaak 19003B betrof het een klacht over het feit dat de gemeente tientallen jaren geleden een riool heeft aangelegd in het perceel van klager zonder dat daar een redelijke vergoeding tegenover staat. De ombudsman heeft niet de taak om vast te stellen wat een redelijke vergoeding zou zijn. Wel heeft de ombudsman de gemeente verzocht nogmaals met klager in gesprek te gaan, wat ook is gebeurd.

6. Vooruitblik

Zoals al in de inleiding vermeld, is de samenwerking met de gemeente Bunschoten ook dit jaar prettig verlopen en spreekt de ombudsman de hoop en verwachting uit dat dat ook in de toekomst zo blijft. De ombudsman hoopt dat burger en gemeente samen eventuele klachten kunnen oplossen en dat, waar dat niet het geval is, de burger de ombudsman weet te vinden.