

Jaarverslag 2015

Gemeentelijke Ombudscommissie

Februari 2016

1. Algemeen	3
2. Samenstelling Gemeentelijke Ombudscommissie.....	4
3. Cijfermatige overzichten.....	5
3.1 Het aantal door de commissie ontvangen klachten	5
3.2 De behandeling van de ingediende klachten.....	6
3.3 De spreiding van de ontvangen klachten	7

1. Algemeen

Het verslagjaar 2015 in vogelvlucht.

Voor u ligt het jaarverslag 2015 van de Gemeentelijke Ombudscommissie Assen (GOC). De commissie heeft in 2015 vijf klachten ontvangen waarbij 1 klager zich 2 keer heeft gemeld bij de commissie. Vier van deze klachten zijn op dat moment niet behandeld door de commissie. In deze gevallen was de interne klachtprocedure namelijk nog niet doorlopen. Deze klachten zijn voor zover de commissie kan nagaan afgehandeld door de gemeente c.q. de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). De afwikkeling heeft in 1 zaak geleid tot het (opnieuw) indienen van een klacht bij de commissie. Deze klacht is echter op 22 december 2015 binnen gekomen zodat de commissie deze klacht pas in 2016 heeft kunnen behandelen. In het geval van de vijfde klacht was de interne klachtafhandeling wel al doorlopen toen klager zich tot de commissie wendde. Deze klacht is ook pas in 2016 behandeld omdat deze op 31 december 2015 bij de commissie is binnen gekomen.

De commissie is verheugd om te constateren dat ten opzichte van 2014 relatief weinig burgers zich direct hebben gewend tot de commissie. Hieruit concludeert de commissie dat burgers zich als eerste toch wenden tot het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd. Vervolgens concludeert de commissie dat de interne klachtafhandeling naar tevredenheid van de klager gebeurt.

In dit verslag is opgenomen de samenstelling van de commissie en een cijfermatig overzicht van de klachten.

Bevoegdheid commissie.

Het klachtrecht is geregeld in hoofdstuk negen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op grond van deze bepalingen zijn bestuursorganen verplicht klachten eerst via een interne procedure af te handelen. De bestuursorganen zijn ook verplicht om een externe klachtenprocedure te hebben. Dit kan door aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman of een eigen ombudsvoorziening (ombudsman/commissie) in het leven te roepen.

De gemeente Assen heeft gekozen voor een eigen ombudsvoorziening in de vorm van een ombudscommissie.

Artikel 9:17 van de Awb geeft een ieder het recht de ombudsman (lees voor de gemeente Assen: de ombudscommissie) schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen. De wettelijk term ‘gedragen’ heeft een ruime strekking. Zij bestrijkt het hele overheidshandelen, zowel waar het gaat om handelingen van feitelijke aard als om besluiten van bestuursrechtelijk en privaatrechtelijke aard. De toelichting op deze wetsbepaling is daar duidelijk over.

De enige beperkingen die de wet verder aan de bevoegdheid van de ombudscommissie stelt, zijn vastgelegd in artikel 9:22 van de Awb (o.a. niet bevoegd als mogelijkheid bezwaar open staat/stonde).

Bij privaatrechtelijke handelingen van een bestuursorgaan staat geen andere wettelijk beklag- of beroepsprocedure (art. 9:22, aanhef onder c, van de Awb) voor een klager open en evenmin de mogelijkheid van bezwaar (in bestuursrechtelijke zin).

Bovenstaande houdt in dat bij klachten over privaatrechtelijke aangelegenheden naast de wijze waarop een burger behandeld is ook de inhoud in de klachtenprocedure aan de orde kan worden gesteld.

Werkwijze ombudscommissie.

Als een klacht bij de commissie wordt ingediend, nodigt de commissie klager en het bestuursorgaan uit voor een hoorzitting. Hierop vooruitlopend vraagt de commissie het bestuursorgaan om een schriftelijke reactie op de ingediende klacht en om het dossier. Na de hoorzitting stelt de commissie een rapport van bevindingen op dat naar alle betrokkenen voor commentaar wordt toegestuurd. Daarna geeft zij aan de hand van de door haar onderzochte feiten gemotiveerd aan of zij de klacht gegrond of ongegrond vindt.

2. Samenstelling Gemeentelijke Ombudscommissie

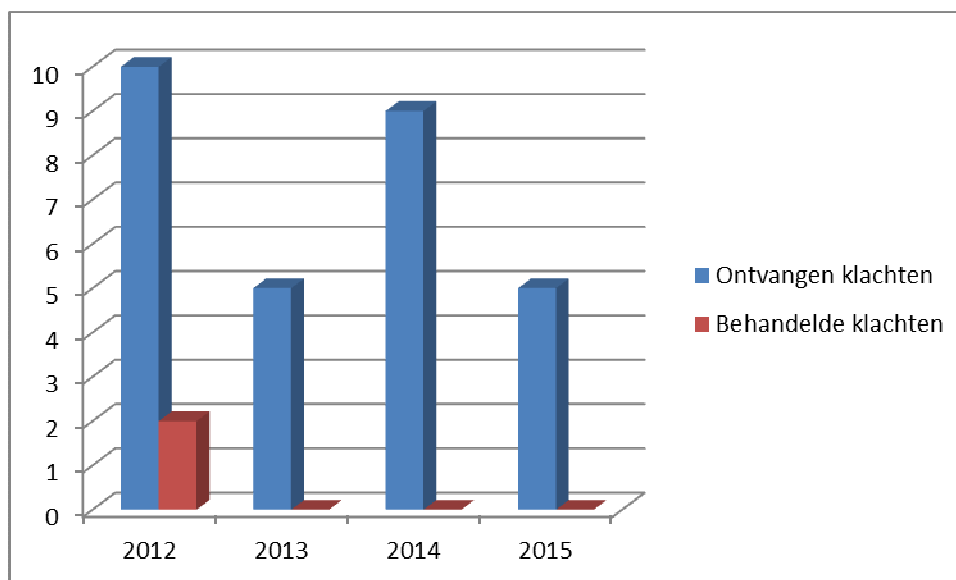
De commissie zag er in 2015 als volgt uit:

Voorzitter	De heer mr. M.A.C. van Egdom
Lid / plv. voorzitter	De heer K.A. Hazelhoff
Lid / secretaris	Mevrouw E.H. Mellink
Ambtelijke ondersteuning	Mevrouw W. Koning-Hulzebos

3. Cijfermatige overzichten

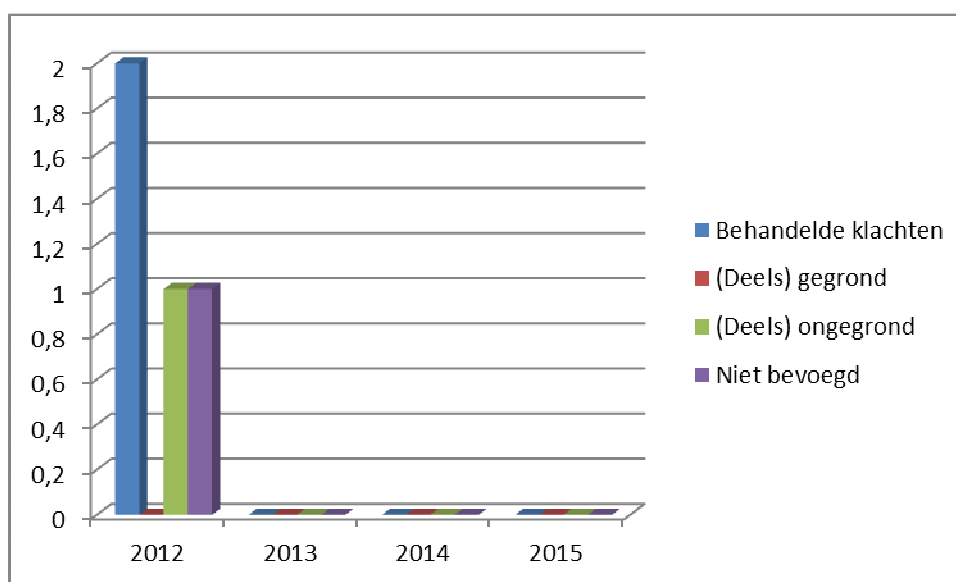
3.1. Het aantal door de commissie ontvangen klachten

Jaar	Aantal ontvangen klachten	Aantal behandelde klachten
2012	10	2
2013	5	0
2014	9	0
2015	5	0



3.2. Oordeel van de behandelde klachten

Jaar	Behandelde klachten	(Deels) gegrond	(Deels) Ongegrond	Niet bevoegd
2012	2	2 ¹	1	1
2013	0	0	0	0
2014	0	0	0	0
2015	0	0	0	0



¹ Een klacht was deels gegrond en deels ongegrond. Tevens was de commissie voor een deel van de klacht niet bevoegd.

3.3. De spreiding van de ontvangen klachten

In onderstaande tabel zijn de klachten onderverdeeld naar de verschillende eenheden van de gemeente. Gedurende de periode 2011 tot en met 2013 heeft er een organisatieontwikkeling plaatsgevonden waardoor de gemeente is overgegaan van drie diensten naar zeven eenheden. Met ingang van 1 oktober 2013 zijn de eenheden ingericht en operationeel.

De Gemeentelijke Ombudscommissie is niet alleen bevoegd om klachten in behandeling te nemen voor de gemeente Assen. Ook zijn er diverse Gemeenschappelijke Regelingen (GR) aangesloten bij de commissie.

Overzicht van de spreiding van de ontvangen klachten

Jaar	Klant	Uitvoering	BMA	GR	Anders
2011	3	1	1	1 (GKB)	0
2012	4	0	0	4 (GKB) 2 (ISD)	0
2013	2	2	0	1 (GKB)	0
2014	4	0	0	4 (GKB)	1 (CBR)
2015	2	2	0	1 (GKB)	0

