

Dit jaarverslag bevat gegevens over de verzoeken en verzoekschriften die in het jaar 2021 zijn ontvangen om te interveniëren dan wel een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de verzoeker (klager) of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan over een gedraging van vertegenwoordigers van een bestuursorgaan/organisatieonderdeel of om gedragingen van personen, die werkzaam zijn in of namens organisatie onderdelen, die onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan opereren.

1. Inleiding; ombudsman dichtbij

Iedere gemeente wil zijn burgers optimaal bedienen op een breed terrein. Daarvoor ontplooit zij vele activiteiten die niet voor elke burger altijd op onverdeelde bijval mag rekenen. Vandaar dat ook elke gemeente dient te beschikken over een interne en externe klachtvoorziening waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente hem of haar heeft behandeld. De interne klachtbehandeling regelt de gemeente zelf. Pas als die procedure doorlopen is staat de weg open naar de externe voorziening. Voor dat laatste 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 gekozen 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. Kortom, een ombudsman die dichtbij is.

2. De organisaties die de ombudsfunctie lokaal hebben ondergebracht

De gemeente Doetinchem maakt voor de uitvoering van een 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 **Buurtplein** en Werk en Inkomen (inclusief de uitvoering van de Participatiewet) wordt samen met de buurgemeente 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 voor Doetinchem



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

In het verslagjaar 2021 bestond het ombudsteam uit **Jaap Blok** als ombudsman en **Amanda Hermans** als plaatsvervangend ombudsman

4. Het jaar 2021; vervolg van de pandemie

Ook in het verslagjaar is er weer regelmatig een beroep gedaan op ons als ombudsteam. De burger weet ons goed te vinden. De [website](#) is aangepast en zo nu en dan treden we naar buiten zodat we in elk geval de drempel verlagen om ons te consulteren.

Ombudsman: De-escalatie nodig in burenruzie

De gemeente Doetinchem moet voorkomen dat de ruzie tussen outdoorcentrum TeamgameZ en de burenruzie. Dat vindt ombudsman Jaap Blok, die in de kwestie is gedoken. Volgens de ombudsman schieten gemeente en toezichthouder ODA tekort.

Henny Haggeman
Wehl

'Een burenruzie', zo noemt een leidinggevende ambtenaar van de gemeente Doetinchem het conflict tussen outdoorcentrum TeamgameZ en omwonenden. De burenruzie klagen over overlast en hebben, omdat ze vinden te weinig gehoor te krijgen bij de gemeente en de

Omgevingsdienst Achterhoek (ODA), de hulp ingeroepen van de ombudsman.

Ergernis
Maar niet alleen de burenruzie, ook TeamgameZ klaagt, en wel over de burenruzie. 'Er is sprake van een burenruzie', volgens de ambtenaar. 'We kunnen niet meer doen dan de regels nalopen en kijken of ieder zich daaraan houdt'. Tot ergernis van de ombudsman: 'Juist de overheid zou hier zijn rol moeten pakken'.

De kwestie waar het om gaat speelt sinds de vorige zomer. TeamgameZ, dat onder meer paintballspellen in de openlucht houdt, opende 1 juni aan de Koningsweg in

Wehl, op de plek van de voormalige camping Stille Wald. Al snel klaagden burenruzie over balletjes die voorbij schoten en uiteenspatten op daken, gevels en kozijnen. 'Het lijkt hier

De regels nalopen en kijken of men zich er aan houdt
- Ambtenaar gemeente

wel oorlogsgebied', zeiden directe burenruzie begin september in deze krant.

De klachten leidden onder meer

tot een bezoek van burgemeester Mark Boumans en een wethouder. Geen handige zet, vindt de ombudsman. 'Het signaal wat hiermee is afgegeven is niet de-escalierend', volgens de ombudsman. En juist dat verwacht hij van de gemeente: de-escalatie.

Laks
De burenruzie klagen over de gemeente en de ODA. Beide partijen zouden te laks reageren op de klachten en zelfs 'partij kiezen' voor TeamgameZ. Een ambtenaar van de ODA bestrijdt dat door te zeggen dat ze wel app-contact heeft met de burenruzie maar niet met de eigenaar van het outdoorcentrum.

Uit de rapportage van de ombudsman komen twee gevallen naar voren waarbij de ODA in de eigen verslaggeving de suggestie wekt dat burenruzie geluidsmetingen beïnvloeden. Dit zou onder meer gebeuren door het afsteken van vuurwerk. ODA zou erkennen dat dit ongelukkig geformuleerd was, om alleen maar de schijn van partijdigheid te voorkomen.

Ombudsman Blok vindt dat gemeente en ODA niet van partijdigheid kunnen worden beschuldigd, maar naar zijn mening schieten ze wel tekort. Hij adviseert het gemeentebestuur van Doetinchem opnieuw in gesprek te gaan met de buurtbewoners. ODA krijgt het advies duidelijkheid te scheppen over de regels.

Gelderlander, 1 maart 2021

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, ook dit 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 burenruzie of directe omgeving te maken hadden. De lontjes werden korter en er werd meer onvrede geuit. De verharding en polarisering van de samenleving werd wat prominenter zichtbaar waarbij het vertrouwen in de overheid afnam en diezelfde overheid vaker verantwoordelijk werd gesteld voor het leed dat de mensen trof.

Voorfase

Wellicht is het afnemende vertrouwen in de overheid er de oorzaak van dat er sneller geklaagd wordt én dat er eerder naar de gemeentelijke 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 en de relatie 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 op. Soms gaan we daarin wat verder en gaan we in gesprek met degene die de klacht indient. Maar altijd met de duidelijke boodschap dat een klacht in eerste instantie door de organisatie zelf in behandeling moet worden genomen, zodat zij de kans krijgt de relatie te herstellen.

Behoorlijkheidsvereisten

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.

Daar waar het 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) De overheid moet open en duidelijk zijn; transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en motivering van besluiten en handelen hoort daar bij.*
- b) Burgers moeten respectvol worden benaderd; respecteren van de grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg zijn daarin de elementen van onderzoek.*
- c) Betrokkenheid en oplossingsgerichtheid wordt van overheid en haar medewerkers verwacht; maatwerk, samenwerking, courante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie.*
- d) De burger mag in de overheid een eerlijke en betrouwbare partner verwachten; integer en betrouwbaar handelen, onpartijdigheid, redelijkheid, een goede voorbereiding van besluiten, een goede organisatie, professionaliteit.*

Hoor en wederhoor

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 en degene die de klacht heeft ingediend. Het college of de bestuurders beraden zich vervolgens wat zij met dat advies doen en welke gevolgen dat dan heeft.

Extra zorgplicht; open evenwichtige communicatie

Een burger is voor veel zaken afhankelijk van de overheid. Wij vinden daarom 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.

Dus ook als iets lastig is voor de medewerkers van de gemeente/gemeentelijke organisatie is een gepaste communicatie daarover op z'n plaats. Er moet altijd en op tijd contact worden gezocht, ook en juist in moeilijke gevallen!

Daar staat altijd tegenover dat ook van de burger mag worden verwacht dat hij zich fatsoenlijk gedraagt tegenover een medewerker of bestuurder van de organisatie.

5. Hoe ging het in 2021?

Overzicht van de aan de Ombudsman voorgelegde verzoeken

	gemeente	Buurtplein	Buha	Laborijn	
Aard van het verzoek					
doorverwijzing	10	3	6	2	21
Behandeling zonder rapportage	5	2	0	2	9
Verzoekschrift met rapportage	1*	1	1*	0	3*
Totaal per organisatie	16	6	7	4	
			Totaal generaal		33

*één rapportage betrof gemeente én Buha

Aard van de klachten

Om vertrouwelijkheid en anonimiteit te waarborgen ziet u in dit jaarverslag geen overzicht 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. Contact en zo mogelijk relatieherstel is dan de inzet van ons werk. In het verslagjaar ging het om doorverwijzingen van o.a.:

- Geuroverlast;
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen;
- Containers;
- Coronatestpunt;
- Onderhoud groen;
- Bejegening door medewerkers;
- 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. Onderwerpen die daarbij aan de orde waren:

- Ruimtelijke Ordening; wachttijden;
- WMO aangelegenheden;
- Huisvesting;
- Verkeer;
- Gemeentelijke belastingen;
- Burgerzaken.

Verzoekschrift met rapportage

In het verslagjaar hebben er 3 rapportages plaatsgevonden waarvan er één over zowel het handelen van de gemeente ging als het handelen van Buha. De aard van de klachten waarover werd gerapporteerd kunnen als volgt worden beschreven:

- Inzake verkeersmaatregelen en handhaving;
- Inzake bejegening en wachttijden;
- Inzake communicatie en afhandeling alcoholverbod.

Overige werkzaamheden

Tot slot zijn er uiteraard een aantal algemene werkzaamheden zoals regulier overleg met de klachtcoördinatoren en eventueel bestuurders, de presentaties voor de Gemeenteraad en de Sociale Raad en overleg c.q. deskundigheidsbevordering met en door de Nationale Ombudsman. Zo vond er in het najaar een workshop plaats waarin een vertegenwoordiger van de Nationale Ombudsman ons meenam in de wereld van met name het complexe klaaggedrag. Daar waren de klachtcoördinatoren van de verschillende organisatieonderdelen bij aanwezig.

6. Algemene trends en aanbevelingen

In het verslagjaar zijn er in totaal 33 verzoeken aan de ombudsman voorgelegd. Dat is slechts één meer dan vorig jaar. 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 voornamelijk 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.

7. 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. 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 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.

Februari 2022 ,
Jaap Blok en Amanda Hermans.