

Jaarverslag 2016

Ombudscommissie

April 2017

1. Algemeen	3
2. Samenstelling Ombudscommissie.....	5
3. Ontwikkelingen in 2016	6
4. Klachten.....	8
5. Cijfermatige overzichten.....	11
5.1 Het aantal door de commissie ontvangen klachten	11
5.2 Het oordeel van de behandelde klachten.....	12
5.3 De spreiding van de ontvangen klachten	13

1. Algemeen

Het verslagjaar 2016 in vogelvlucht.

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van de Ombudscommissie Assen (de commissie). De commissie heeft in 2015 2 klachten ontvangen die in 2016 zijn behandeld. In 2016 zelf heeft de commissie zeven klachten ontvangen. Daarmee zijn in totaal 9 klachten in 2016 voorgelegd aan de commissie. Vijf van deze klachten zijn niet behandeld door de commissie. In drie van deze gevallen was de interne klachtprocedure nog niet doorlopen. In twee gevallen was de klacht gericht tegen gemeentelijk beleid. In een geval is de brief wel aanleiding geweest om door te sturen naar de vakafdeling om te reageren op hetgeen klager naar voren brengt. In het andere geval is aan klager gewezen op de mogelijkheid van het aan de orde stellen van het beleid door het zenden van een brief aan het college. De overige klachten zijn voor zover de commissie kan nagaan afgehandeld door respectievelijk de gemeente, de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) en Werkplein Drentsche Aa (WPDA). Een nadere uitwerking van de behandelde klachten door de commissie leest u in hoofdstuk drie.

De commissie stelt vast dat relatief weinig burgers zich direct wenden 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 2016 zijn 107 klachten bij de gemeente ingediend. Daarvan zijn 42 gegrond, 15 ongegrond, 10 gedeeltelijk gegrond en is in 40 klachten geen oordeel gegeven.

In 2016 is begonnen met het instellen van een maandelijks spreekuur. Hiermee wil de commissie de toegankelijkheid laagdrempeliger maken.

In dit verslag is opgenomen de samenstelling van de commissie, ontwikkelingen in 2016 en een overzicht van de klachten, zowel inhoudelijk als cijfermatig.

Bevoegdheid commissie.

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt. Bij de gemeente is dat niet anders. Indien iemand ontevreden is over de dienstverlening of de manier waarop hij is behandeld kan een klacht worden ingediend. De gemeente kan dan proberen fouten te herstellen en klachten op te lossen.

Jammer genoeg lukt dit niet altijd. Bijvoorbeeld als iemand van mening blijft verschillen of vindt dat er niet naar hem geluisterd wordt. Dan kan men terecht bij de onafhankelijke ombudscommissie. De commissie handelt klachten af over de gemeente en de GKB.

Het klachtrecht is geregeld in hoofdstuk negen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Artikel 9:17 van de Awb geeft een ieder het recht de commissie 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 aan de bevoegdheid van de commissie stelt, zijn vastgelegd in artikel 9:22 van de Awb (o.a. niet bevoegd als het tot het algemeen beleid behoort of een algemeen verbindend voorschrift betreft).

Daarnaast is de commissie niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten. Deze zijn vastgelegd in artikel 9:23 en 9:24 Awb. Het betreft dan o.a. indien bezwaar mogelijk is of als de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Werkwijze commissie.

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 Ombudscommissie

De commissie zag er in 2016 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
Ondersteuning	Mevrouw W. Koning-Hulzebos

3. Ontwikkelingen in 2016

3.1 Bekendheid en laagdrempeligheid commissie.

Met ingang van 1 januari 2015 zijn er veel nieuwe taken in het Sociale Domein naar de gemeenten toegekomen die voor veel inwoners grote gevolgen kunnen hebben. Dat kan aanleiding geven tot klachten. In dat kader heeft de Raad voor Cliëntenparticipatie Assen (RCPA) en de Participatieraad Assen in september 2015 een brief gestuurd aan het college van Assen. Daarin veronderstellen beide organisaties dat op het vlak van klachten met betrekking tot het Sociale Domein met de huidige commissie niet kan worden voldaan. Daarom bepleiten zij een bredere ombudsfunctie gericht op het sociale domein van Zorg, Welzijn en Werk en Inkomen. De commissie merkt daarbij op dat de externe afhandeling van klachten met betrekking tot de Participatiewet is ondergebracht bij de ombudsvrouw van Tynaarlo. Dit is het gevolg van een afspraak ten tijde van het opzetten van de Gemeenschappelijke Regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst AAT-gemeenten in 2006 (het huidige WPDA).

De bezorgdheid die uit de brief van de RCPA en de Participatieraad spreekt begrijpt de commissie. De commissie heeft zich dan ook beraden op wat het antwoord en positie van de commissie zou kunnen zijn in deze nieuwe ontwikkeling. Daarbij stelt de commissie voorop dat de commissie in haar huidige opzet met vergaande wettelijke onderzoeksbevoegdheden, wel degelijk een betekenisvolle rol kan spelen, ook op het Sociale Domein. Op grond van de wet strekt de bevoegdheid van de commissie zich immers - met uitsluiting van anderen - uit tot bijna alle gemeentelijke taken. Daar zit naar de mening van de commissie ook niet het probleem. Het probleem zit vooral in de onbekendheid met het instituut commissie. Dit wordt in de praktijk ook gemerkt door de commissie en de reactie van de raden wijst ook in die richting. Ook zien mensen met klachten er mogelijk tegenop om een officiële klacht bij de commissie in te dienen. Aan beide punten heeft de commissie geprobeerd wat te doen.

In dat opzicht heeft de commissie op 8 februari 2016 een gesprek gevoerd met de voorzitters van de RCPA en de Participatieraad. Doel van het gesprek was om met elkaar in gesprek te komen over elkaars rol, ook op de nieuwe beleidsterreinen. Het gesprek was niet op alle punten even constructief. De voorzitters van de RCPA en de Participatieraad blijven bij hun overtuiging dat een aparte ombudsfunctie voor het Sociaal Domein noodzakelijk is.

Daarnaast heeft de commissie het college voorgesteld om een (maandelijks) spreekuur in te stellen.

Het college heeft op 2 maart 2016 besloten dat niet een aparte ombudsfunctie voor het Sociaal Domein wordt ingesteld maar dat de huidige inzet van de commissie, conform hun voorstel, wordt uitgebreid met het instellen van een spreekuur. De RCPA en de Participatieraad zijn daarover per brief van 23 maart 2016 geïnformeerd.

Als gevolg hiervan is door de commissie in overleg met de gemeente gewerkt aan de bekendheid en de laagdrempeligheid van de commissie. Dit heeft geleid tot het uitbreiden van de informatie over de commissie via de website van de gemeente Assen en het vormgeven van het spreekuur en de promotie hieromtrent door middel van een flyer. Deze flyer is neergelegd bij de verschillende wijkcentra en in de centrale hal van het Stadhuis. Met ingang van 14 november 2016 is daadwerkelijk gestart met het spreekuur dat elke 2^e maandag van de maand wordt gehouden in de Nieuwe Kok. Zowel in november, als in december heeft niemand gebruik gemaakt van het spreekuur.

3.2 Samenstelling commissie

In 2016 heeft de heer Hazelhoff te kennen gegeven met ingang van 1 januari 2017 vanwege persoonlijke omstandigheden terug te willen treden als lid van de commissie. Aan het eind van 2016 is daarom door middel van het uitzetten van een vacature gezocht naar een nieuw lid. Bijna 50 personen hebben hun belangstelling kenbaar gemaakt. De commissie heeft uit de kandidaten een selectie gemaakt en is met een vijftal kandidaten in gesprek gegaan. Dit heeft geleid tot een voordracht van de commissie aan het college. Op grond hiervan heeft het college de raad heeft voorgesteld mevrouw E.J. Krol te benoemen

Jaarverslag Ombudscommissie 2016

als nieuw lid van de commissie. Op 2 februari 2017 heeft de raad het voorstel overgenomen en is mevrouw Krol beëdigd als lid van de commissie.

4. De klachten

In het eerste hoofdstuk van dit verslag heeft u kunnen lezen dat de commissie in 2016 vier klachten heeft behandeld. Hieronder volgt een korte toelichting op deze klachten.

Klacht van 21 december 2015. De klacht is gericht op de straatverlichting aan de voorzijde van de woning van verzoekster.

In oktober 2012 maakt verzoekster melding van het feit dat zij hinder ondervindt van de straatlantaarn aan de voorzijde van haar woning. De gemeente onderneemt diverse acties. Verzoekster blijft echter ontevreden over de wijze van straatverlichting en blijft contact opnemen met de gemeente. In de periode tot mei 2014 zijn er diverse contactmomenten met de gemeente. Vanaf maart 2015 neemt verzoekster wederom contact op met de gemeente over de hinder die zij ondervindt. Intussen ervaart zij ook hinder van de lantaarnpaal aan de achterzijde van de woning. In het kader van de interne klachtprocedure vindt op 27 juli 2015 het gesprek plaats met verzoekster en vertegenwoordigers van de gemeente. Naar aanleiding van het gesprek wordt onderzoek gedaan naar de belichting van de openbare ruimte in de woonomgeving van verzoekster. Het rapport naar aanleiding van het onderzoek is aanleiding om de klacht met betrekking tot hinderlicht ongegrond te achten. De gemeente is niet voornemens om de verlichting verder aan te passen. Per brief van 17 november 2015 wordt de klacht afgedaan. Verzoekster is het niet eens met de wijze van afhandeling en dient dan ook op 21 december 2015 een klacht in bij de commissie.

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat het college melding van verzoekster serieus heeft opgepakt en is er veel gedaan om een oplossing te vinden. Dat dit niet tot tevredenheid van verzoekster heeft geleid, is spijtig maar niet onbehoorlijk. In zoverre acht de commissie de klacht dan ook ongegrond. In de afwikkeling van de melding en de uiteindelijke klacht zijn de zaken voor wat betreft tijdig en duidelijk communiceren echter niet op alle momenten goed gegaan.

De commissie beveelt op grond van haar bevoegdheid vanuit artikel 9:27 Awb het college om duidelijker te communiceren over de afhandeling van meldingen en de termijn daarvan. Daarnaast bij de afronding van een klacht duidelijker te communiceren en hierbij te verwijzen naar de commissie. Als laatste beveelt de commissie verzoekster te informeren over de motivering waarom de aanbevelingen in het deskundigenrapport niet worden opgevolgd.

Besluit college naar aanleiding van het rapport.

Op 8 april 2016 heeft het college conform de aanbeveling aan verzoekster gemotiveerd waarom de aanbevelingen in het deskundigenrapport niet zijn overgenomen.

Klacht van 29 december 2015. De klacht is gericht op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) door de gemeente Assen.

In oktober 2015 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente over het feit dat zijn Persoonsgebonden budget (Pgb) is stopgezet zonder dat hij hierover is geïnformeerd.

In de periode 22 oktober 2015 tot en met 9 november 2015 is er mailwisseling tussen de gemeente en verzoeker over het Pgb. Per mail van 9 november 2015 is verzoeker geïnformeerd over de mogelijkheden om in de nieuwe centrumgemeente de aanvraag voor een Pgb in te dienen. Omdat verzoeker volgens het gemeentebestuur zelf verantwoordelijk is voor het doorgeven van wijzigingen die van invloed kunnen zijn op zijn Pgb wordt de klacht per mail van 9 november 2015 afgehandeld. Verzoeker is het niet eens met de wijze van afhandeling en dient dan ook op 29 december 2015 een klacht in bij de commissie.

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat het college de procedure van de algemene maatwerkvoorziening heeft toegepast en niet de procedure van beschermd wonen. Daarmee heeft het college inbreuk gemaakt op het voor verzoeker geldende overgangsrecht zoals dat is vastgelegd in artikel 8.3 van de nieuwe Wmo. Het college heeft dan ook onzorgvuldig gehandeld in deze. Tevens is het afwikkelen van deze kwestie via de mail niet de juiste benadering geweest.

De commissie heeft op grond van haar bevoegdheid vanuit artikel 9:27 Awb enkele aanbevelingen gedaan. De commissie beveelt het college te zorgen voor bewustwording binnen het team dat voor beschermd wonen andere criteria gelden, een andere procedure gevolgd moet worden en zorgen voor een goede uitvoering hiervan. Het e-mail contact met betrokkenen zoveel mogelijk te beperken en eerder overgaan tot het uitnodigen van betrokkenen voor een persoonlijke uitleg. Als laatste beveelt de commissie verzoeker excuses aan te bieden voor de gang van zaken en een reiskostenvergoeding toe te kennen.

Besluit college naar aanleiding van het rapport.

Per brief van 30 juni 2016 geeft het college aan niet alle aanbevelingen over te nemen. Het college is zich er van bewust dat met een kwetsbare groep wordt gewerkt. Het college ziet geen aanleiding om de aanbevelingen ten aanzien van bewustwording van de criteria en zorgen voor een goede uitvoering van de geldende procedure van beschermd wonen over te nemen. Voor gemeenten buiten de regio is dit namelijk lastiger omdat elke gemeente hier verschillend mee omgaat. Wel zal in de procedure de vraag worden opgenomen of de gemeente een overdracht moet doen indien mensen gaan verhuizen of niet. Ook de aanbeveling ten aanzien van de communicatie wordt niet overgenomen. Er is naar de mening van het college met betrokken groep zorgvuldig gecommuniceerd maar was het in het geval van verzoeker niet mogelijk omdat hij al was verhuisd voordat een gesprek met hem kon worden aangegaan. Voor wat betreft het e-mail contact wordt in het algemeen geprobeerd de mensen te bellen en bij vragen uit te nodigen voor een gesprek. In dit geval was verzoeker alleen per e-mail te bereiken. Achteraf gezien had verzoeker inderdaad eerder uitgenodigd moeten worden voor een gesprek. Omdat verzoeker heeft aangegeven dat een reiskostenvergoeding niet hoeft is deze niet verstrekt. Het college heeft excuses aangeboden voor het feit dat verzoeker een verkeerde beschikking heeft ontvangen.

Klacht van 21 juli 2016. De klacht is gericht op het niet herkennen van twee brieven als klacht en de wijze van communiceren door de Gemeentelijke Kredietbank (GKB).

Op 25 maart 2016 dient verzoeker een klacht in bij de GKB omdat zijn brieven van 22 januari 2016 en 29 februari 2016 niet zijn erkend als klacht. Daarnaast vindt verzoeker de wijze van communiceren agressief. Per brief van 8 juni 2016 handelt de GKB de klacht af. De gevolgen van het niet nakomen van de betalingsverplichting zijn meerdere keren kenbaar gemaakt. De vordering is intussen uit handen gegeven. De klacht wordt ongegrond verklaard.

Omdat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld dient verzoeker per brief van 21 juli 2016 een klacht in bij de commissie.

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat de GKB de brief van verzoeker onterecht niet als klacht heeft aangemerkt, niet geheel volgens het eigen klachtreglement heeft gehandeld, onvoldoende is ingegaan op de opmerkingen ten aanzien van de wet- en regelgeving maar in de communicatie niet onfatsoenlijk heeft gehandeld.

De commissie beveelt op grond van haar bevoegdheid vanuit artikel 9:27 Awb de GKB te zorgen voor bewustwording binnen de organisatie voor het herkennen van klachtbrieven. Het klachtreglement aan te passen, altijd een schriftelijk advies opstellen en in principe altijd horen. Tevens moet de GKB alsnog uitleg geven of de wet- en regelgeving ook consequenties voor hem had. Als laatste beveelt de commissie bij het uitbesteden van toekomstige vorderingen rekening houden met de spelregels van het rapport "In het krijt bij de overheid" zoals deze is opgesteld door de Nationale Ombudsman.

Besluit Dagelijks Bestuur van de GKB naar aanleiding van het rapport.

Per brief van 19 december 2016 geeft het dagelijks bestuur een reactie op de aanbevelingen van de commissie. Ten aanzien van de bewustwording wordt aangegeven dat de medewerkers op de hoogte zijn dat klachten die worden ontvangen behandeld worden door de klachtencommissie van de GKB. Periodiek is er aandacht voor het onderwerp klachten. Gelet op de doelgroep is het niet altijd eenvoudig om een klachtbrief als zodanig te herkennen. Bij signalen van ontevredenheid wordt er echter altijd geprobeerd om contact op te nemen.

De afdoeningsbrief en het klachtreglement wordt aangepast. In verband met het horen zal per situatie afgestemd worden of een klager moet worden gehoord of niet. Die afweging zal met inachtneming van het klachtreglement worden gemaakt. Het opstellen van een schriftelijk advies conform het klachtreglement zal beter worden bewaakt. De aanbeveling om met verzoeker te communiceren wordt niet overgenomen. Het dagelijks bestuur is van mening dat voldoende is gereageerd op het artikel dat door verzoeker is ingezonden bij zijn brief van 22 januari 2016. Bij de uitbesteding van de vordering van verzoeker is voldoende rekening gehouden met de spelregels zoals deze zijn genoemd in het rapport “In het krijt bij de overheid”.

Klacht van 2 augustus 2016. De klacht is gericht op het niet uit kunnen leggen door de GKB waarom een bepaald bedrag staat vermeld op de budgetbeheer rekening.

Op 13 juni 2016 dient verzoeker een klacht in bij de GKB over het feit dat zij niet kunnen verklaren waarom er € 728,14 te veel staat op zijn budgetbeheer rekening. Per brief van 20 juli 2016 wordt door de GKB stapsgewijs uitleg gegeven over wat er is gebeurd op de budgetbeheer rekening van verzoeker. De GKB heeft intussen maatregelen getroffen om er voor te zorgen dat dergelijke situaties in de toekomst niet meer kunnen voorkomen. De klacht is hiermee voor de GKB afgehandeld.

Omdat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld dient verzoeker per brief van 2 augustus 2016 een klacht in bij de commissie.

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat de GKB niet geheel volgens haar eigen klachtreglement de klacht heeft behandeld. Wat de inhoud van de klacht betreft meent de commissie dat de GKB te lang heeft gewacht met het raadplegen van de deskundigen van de (nieuwe) software. Daardoor kon pas na (te) lange tijd het gelijk van klager worden bevestigd. Van bewuste verdraaiing van de feiten door de GKB is volgens de commissie geen sprake.

De commissie beveelt op grond van haar bevoegdheid vanuit artikel 9:27 Awb de GKB het klachtreglement en de afdoeningsbrief aan te passen op de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend bij de ombudscommissie. Altijd een schriftelijk advies op te stellen conform artikel 10 van het klachtreglement GKB. Als laatste beveelt de commissie de door klager gemaakte kosten te vergoeden naar aanleiding van de door hem aangeleverde specificatie.

Besluit Dagelijks Bestuur van de GKB naar aanleiding van het rapport.

Per brief van 31 januari 2017 geeft het dagelijks bestuur een reactie op de aanbevelingen van de commissie. De afdoeningsbrief is intussen aangepast naar aanleiding van een eerdere klacht. Het klachtreglement is op 27 januari 2017 opnieuw formeel vastgesteld door het Dagelijks Bestuur. Daarmee is ook de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend bij de commissie van twee maanden aangepast naar één jaar. Het opstellen van een schriftelijk advies conform het klachtenreglement van de GKB zal beter worden bewaakt. Op 31 januari 2017 is verzoeker gevraagd om een specificatie toe te sturen waaruit blijkt dat de kosten door toedoen van de GKB zijn gemaakt.

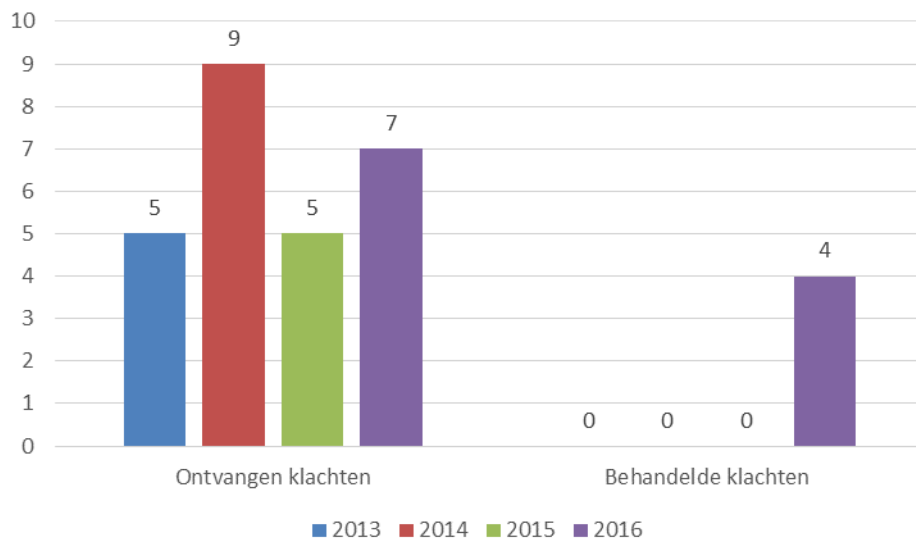
Commissie in kennis gesteld van het overnemen van de aanbevelingen.

Op grond van artikel 9:36 lid 4, Awb dient het bestuursorgaan de commissie schriftelijk, en met reden omkleed, mee te delen of de aanbevelingen worden overgenomen of niet. De commissie stelt vast dat dit in alle vier gevallen is gebeurd.

5. Cijfermatige overzichten

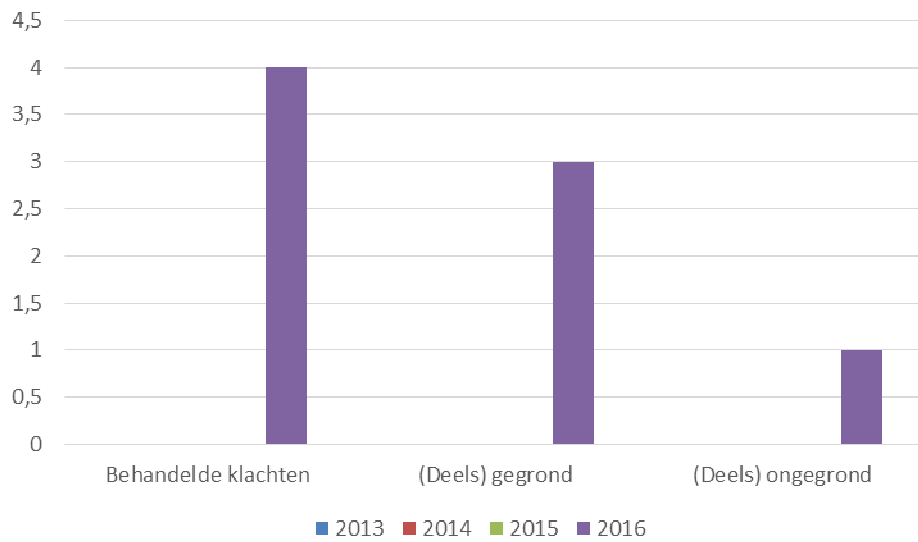
5.1. Het aantal door de commissie ontvangen klachten

Jaar	Aantal ontvangen klachten	Aantal behandelde klachten
2013	5	0
2014	9	0
2015	5	0
2016	7	4



5.2. Het oordeel van de behandelde klachten

Jaar	Behandelde klachten	(Deels) gegrond	(Deels) Ongegrond
2013	0	0	0
2014	0	0	0
2015	0	0	0
2016	4	3	1



5.3. 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	Beleid	Klant	Uitvoering	BMA	GR	Anders
2013	0	2	2	0	1 (GKB)	0
2014	0	4	0	0	4 (GKB)	1 (CBR)
2015	0	2	2	0	1 (GKB)	0
2016	1	3	0	0	4 (GKB/WPDA)	0

