



JAARVERSLAG 2022

Ombudsman gemeente Zutphen
maart 2023



Colofon

Dit is een uitgave van de ombudsman van de gemeente Zutphen

Postbus 41

7200 AA Zutphen

's Gravenhof 2

Versie: 1.1

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Gemeentelijke ombudsman	4
2.1 Taken gemeentelijke ombudsman	5
3. Procedure klachtenbehandeling	5
3.1 Interne klachtprocedure bij het bestuursorgaan	6
3.2 Externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman	6
4. Verzoekschriften	7
4.1 Behandelde verzoekschriften	7
5. Enkele opmerkingen	8
5.1 Informele aanpak	8
5.2. Algemene opmerking	8
5.3. Ondersteuning ombudsman	8

Bijlagen

1. Anoniem overzicht verzoekschriften 2022 (afgesloten per februari 2023)
2. Overzicht nevenfuncties in 2022

1. Inleiding

Met ingang van 1 januari 2012 heeft de raad van de gemeente Zutphen de heer A.A.M. (Toon) Lamers benoemd tot ombudsman van de gemeente Zutphen. Gelijktijdig heeft de raad de heer mr. A.C. (Ab) van de Vliert tot plaatsvervanger van de ombudsman benoemd. Beiden zijn op grond van artikel 81q van de Gemeentewet benoemd voor een periode van zes jaar. De eerste benoemingstermijn liep af op 31 december 2017. De raad heeft op 4 december 2017 besloten beide ombudsmannen her te benoemen voor een periode van zes jaar, met ingang van 1 januari 2018. De tweede (en laatste) termijn loopt daarmee af op 31 december 2023.

In dit jaarverslag doet de gemeentelijke ombudsman verslag van zijn werkzaamheden in het jaar 2022 voor de gemeente Zutphen.

Het jaarverslag bevat gegevens over de signalen en verzoekschriften die de gemeentelijke ombudsman in het jaar 2022 heeft ontvangen. Met een verzoekschrift vraagt een klager aan de gemeentelijke ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager (dan verzoeker) of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan over een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan of van het bestuursorgaan zelf, waaronder begrepen de voorzitter of de leden.

Aan de behandeling van een verzoek om onderzoek door de gemeentelijke ombudsman gaat in de regel een interne klachtenprocedure vooraf. Dit jaarverslag bevat geen gegevens over de in 2022 doorlopen interne klachtenprocedures. Bij deze klachtenprocedures is de gemeentelijke ombudsman immers niet betrokken. Als er toch een rechtstreeks beroep op hem gedaan wordt, maakt hij gebruik van zijn interventie-/verwijsfunctie, als klagers nog niet eerst de interne klachtenprocedure hebben doorlopen. Hij wijst de klager daarbij nadrukkelijk op de rol van de gemeentelijke ombudsman en zijn bevoegdheid.

Soms stelt de gemeentelijke ombudsman, als de interne klachtenprocedure nog niet is doorlopen, toch een onderzoek in. Dit gebeurt altijd in overleg met de klager en de beklagde.

2. Gemeentelijke ombudsman

Iedere gemeente is verplicht te beschikken over een externe klachtvoorziening. Bij deze externe klachtvoorziening kan een burger terecht als hij niet tevreden is over de wijze waarop een bestuursorgaan zijn klacht heeft behandeld. Er zijn twee soorten ombudsvoorzieningen: de Nationale ombudsman en de Decentrale ombudsvoorziening. De Decentrale ombudsvoorziening kan bestaan uit een ombudsman of een ombudscommissie.

De gemeente Zutphen kent een eigen decentrale ombudsvoorziening in de persoon van de door de gemeenteraad benoemde gemeentelijke ombudsman (hierna ook: de ombudsman).

De ombudsman is onafhankelijk en maakt geen deel uit van bestuursorganen van de gemeente. Hij werkt ook niet anderszins voor de (bestuursorganen van de) gemeente.

De ombudsman wordt bij zijn werkzaamheden ambtelijk ondersteund door de drie klachtencoördinatoren van de gemeente Zutphen: twee voor het Sociaal Domein en één voor de Domeinen Ruimte & Economie en Bedrijfsvoering & Dienstverlening.

De klachtencoördinatoren zijn voor hun werk voor de gemeentelijke ombudsman alleen aan de ombudsman verantwoording verschuldigd.

2.1 Taken gemeentelijke ombudsman

Als taken van de gemeentelijke ombudsman kunnen worden genoemd:

1. Het onderzoeken van klachten die zijn ingediend over gedragingen van een bestuursorgaan van de gemeente, voorzitter of leden van een bestuursorgaan of een ambtenaar in dienst van de gemeente of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon.

Onder gedraging wordt verstaan: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon handelen of nalaten. Na het onderzoek beoordeelt de ombudsman of een gedraging geheel of gedeeltelijk wel of niet behoorlijk was. Als het onderzoek naar de opvatting van de ombudsman onvoldoende zekerheid heeft verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging, geeft de ombudsman geen oordeel. Verder heeft de ombudsman de mogelijkheid aan de verzoeker en beklagde(n) een voorstel te doen om een klacht op te lossen.

2. Het doen van aanbevelingen aan het bestuursorgaan, dat bevoegd is daaraan gevolg te geven.
3. Het registreren van de verzoekschriften die bij de ombudsman zijn binnengekomen en het opstellen van een jaarverslag.

Als de ombudsman zich niet bevoegd acht om een verzoekschrift in behandeling te nemen of van opvatting is dat een onderzoek achterwege moet blijven, verwijst hij de verzoeker zoveel mogelijk naar gerechtelijke- of beroepsinstanties, dan wel instellingen van maatschappelijke hulpverlening of andere daarvoor in aanmerking komende instanties. De ombudsman heeft in dat geval een verwijfsfunctie en helpt bij voorkeur mensen op weg.

3. Procedure klachtenbehandeling

De klachtenbehandeling bestaat uit een interne en een externe procedure.

Bij de interne klachtprocedure handelt het bestuursorgaan de klacht zelf af. Bij de externe procedure handelt de ombudsman een klacht (formeel: een verzoekschrift) af, als de klager (formeel: verzoeker) het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door het bestuursorgaan. Voordat de ombudsman een zogeheten verzoekschrift kan behandelen, moet dus in de regel eerst de interne klachtenprocedure doorlopen zijn. De ombudsman fungeert als een tweedelijns klachtvoorziening. In de praktijk echter blijkt dat het formele onderscheid niet zo strak wordt gehanteerd. Daarover verderop in dit verslag.

3.1 Interne klachtprocedure bij het bestuursorgaan

De klager kan zijn klacht maximaal een jaar na de dag waarop de gedraging heeft plaatsgevonden en waarover hij wil klagen bij het bestuursorgaan indienen. De leidinggevende, veelal de teamleider, van degene waarover wordt geklaagd ontvangt de klacht om deze te behandelen. Daartoe neemt de leidinggevende in beginsel binnen een week informeel contact op met de klager om te proberen tot een oplossing van de klacht te komen. De oplossing moet uiteraard naar tevredenheid van de klager zijn.

Als er geen oplossing met klager wordt bereikt, wordt het formele traject van klachtbehandeling gestart. De leidinggevende heeft dan een gesprek met zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Na deze gesprekken stelt de leidinggevende klager in een brief gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. De medewerker waarover wordt geklaagd ontvangt een kopie van deze brief. Daarmee is de interne klachtprocedure beëindigd.

De klachtbehandeling kan overigens op elk moment in de procedure beëindigd worden, als de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Gaat de klacht over een teamleider, dan worden klager en de betrokken teamleider door de algemeen directeur of een adjunct directeur gehoord. Ziet de klacht op een gedraging van een lid van de directie of het college, dan worden de klager en betrokkenen door een lid van de directie of het college gehoord. Bij een klacht over het college wordt in de regel een externe klachtadviseur ingeschakeld om te adviseren over de beslissing over de klacht.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht moet de interne procedure binnen zes weken zijn afgerond, of als er gebruik wordt gemaakt van een externe klachtadviseur binnen 10 weken. In beide gevallen is er de mogelijkheid van verdaging met vier weken. Verder uitstel is mogelijk, als de klager daarmee schriftelijk instemt.

3.2 Externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht via de interne procedure, kan hij de (afhandeling van zijn) klacht voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman. Dat moet binnen een jaar nadat de klacht is afgehandeld. De ombudsman probeert in eerste instantie de klacht informeel af te handelen, door met de klager (dan verzoeker) in gesprek te gaan en in overleg met hem en degene waarover de klacht gaat alsnog tot een voor de verzoeker bevredigende oplossing te komen. Uiteraard met instemming van alle betrokkenen.

Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen, dan volgt de formele procedure. Daarbij heeft de ombudsman met de verzoeker en (een vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan een gesprek. In beginsel in elkaars aanwezigheid, maar de praktijk bewijst in toenemende mate dat het soms verstandiger is om die gesprekken (eerst) afzonderlijk te voeren.

De ombudsman stelt vervolgens zijn rapport van bevindingen op, waarin hij de inhoud van de klacht, de gevoerde gesprekken en de situatie beschrijft en vervolgens zijn oordeel geeft. De ombudsman stuurt zijn rapport naar de verzoeker, het bestuursorgaan en zo nodig naar anderen, die bij het onderzoek zijn betrokken. In het rapport kan de ombudsman naast het trekken van conclusies bij zijn oordeel, ook aanbevelingen voor de toekomst aan het bestuursorgaan en - als daar aanleiding voor is - aan de verzoeker doen.

4. Verzoekschriften

In 2022 is de ombudsman 4 keer benaderd met het verzoek om naar een klacht te kijken. De verzoeken aan de ombudsman zijn in het jaar 2022 allen schriftelijk gedaan.

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal ontvangen verzoekschriften	17	9	14	9	4

Tabel 1 Aantal ontvangen verzoekschriften 2018 - 2022

Het aantal van 4 betekent een daling van 5 ten opzichte van 2021. Toen lag het aantal op 9. Het aantal van 4 verzoekschriften is qua aantal een absoluut record, gezien over de periode 2018-2022. Het aantal van 4 is daarmee ook beduidend lager dan het gemiddelde over de periode 2018-2021. Het gemiddelde ligt namelijk op 11 (afgerond).

In het jaar 2022 heeft zich 1 verzoeker tot de ombudsman gewend, waarbij de ombudsman moest vaststellen dat verzoeker zich niet tot de juiste instantie wendde. Wel is het college van deze kwestie op de hoogte gesteld, nu de kwestie wel raakvlak had met de gemeente, zodat de ombudsman dit verzoekschrift als een doorgestuurd verzoekschrift in dit jaarverslag opneemt.

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal doorgestuurde verzoekschriften	10	0	8	4	1

Tabel 2 Aantal doorgestuurde verzoekschriften 2018 - 2022

4.1 Behandelde verzoekschriften

De ombudsman heeft in het jaar 2022 geen formele verzoekschriften ontvangen, die de ombudsman ook in volle omvang heeft behandeld. Dat wil zeggen dat de behandeling voor de ombudsman is geëindigd met een rapport van bevindingen aan het college en/of de raad.

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal behandelde verzoekschriften	6	2	1	1	-

Tabel 3 Aantal behandelde verzoekschriften 2018 - 2022

Wel heeft de ombudsman in 3 gevallen in meer of in wat mindere mate inhoudelijk naar het verzoekschrift gekeken. Korthedshalve wordt verwezen naar het overzicht bij dit jaarverslag, zoals dat is opgenomen in bijlage 1: Anoniem overzicht verzoekschriften 2022.

5. Enkele opmerkingen

5.1 Informele aanpak

Net als voorgaande jaren, constateert de ombudsman met tevredenheid dat in de gemeente Zutphen nog altijd - en altijd in overleg en met instemming van de klager/verzoeker - het uitgangspunt is dat klachten op een informele wijze worden afgehandeld. Het komt steeds vaker voor dat er via interventie en bemiddeling geen formeel oordeel over de klacht geveld wordt, in de zin van gegrond/ongegrond, maar dat samen met klager tot een oplossing van de klacht gekomen wordt.

Deze weg blijkt vaak succesvoller dan het volgen van de voorgeschreven klachtprocedure en regels, die vaak aan de menselijke maat in de weg staan: een klager wil nu eenmaal gehoord worden en bovenal, dat er een oplossing voor zijn probleem wordt gevonden.

De ombudsman stelt ook in 2022 weer vast dat het college en de ambtelijke organisatie ook dit uitgangspunt hanteren en deze instelling hanteren bij het afhandelen van klachten: 'Daar waar het kan, informeel en daar waar het niet anders kan, formeel!'

Bij voorkeur intervenueert de ombudsman zelf door middel van het voeren van informele gesprekken. Daarmee kan de relatie tussen verzoeker en het bestuursorgaan immers eerder worden hersteld, evenals het vertrouwen van beiden in deze relatie. Bij een rapport van de ombudsman kan er sprake van zijn dat de een het als verlies ziet en de ander als winst.

Een rapport, hoe genuanceerd ook, draagt meestal niet bij aan het herstel van de relatie en het vertrouwen in elkaar. Dat heeft dan vaak gevolgen op de langere termijn, omdat er onuitgesproken zaken achterblijven. Er gezamenlijk uitkomen verdient dan ook de voorkeur.

5.2. Algemene opmerking

De ombudsman stelt naar tevredenheid, maar ook wel met de nodige vraagtekens vast dat in 2022 een zeer beperkt aantal verzoekschriften de ombudsman heeft bereikt. Hij stelt vast dat er in 2022 geen gegronde verzoekschriften zijn geweest. Bij de ene klacht waar het met verzoeker tot een hoorgesprek is gekomen, is alsnog in procedurele zin tot een oplossing gekomen. De verzoeker liep hier namelijk vast in de procedure. Dit is met behulp van de ombudsman vlot getrokken, zodat het weer over de eigenlijke inhoud kon gaan.

De ombudsman vraagt zich wel af wat de achterliggende reden is van het zeer beperkt aantal verzoekschriften. Ligt het aan de afhandeling van de klachten door het bestuursorgaan? Weten de mensen de ombudsman niet te bereiken? Waarom dan niet? Hebben de mensen het vertrouwen in de gemeente verloren, zodat zij ook de ombudsman niet meer benaderen?

5.3. Ondersteuning ombudsman

De ombudsman is, net als voorgaande jaren, tevreden over de wijze van ondersteuning van en de samenwerking met de klachtcoördinatoren van de gemeente. De ondersteuning gebeurt nog steeds altijd op een zorgvuldige en ook behoorlijke wijze, zoals dat ook bij het instituut van de gemeentelijke ombudsman hoort.

Bijlage 1 ANONIEM OVERZICHT VERZOEKSCHRIFTEN 2022 (afgesloten per februari 2023)

nr.	inhoud verzoekschrift	team	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (evt. zaaknummer)
1	Afhandeling handhavingsverzoeken	VenH/ Veiligheid	12-08-2022	23-08-2022	Geen onderzoek ingesteld	De ombudsman heeft geen onbehoorlijke gedragingen kunnen constateren jegens verzoeker, waarmee het voor de ombudsman ophoudt. Hiervan is verzoeker op de hoogte gesteld. (TL)
2	Multiproblematiek	Inkomen	19-08-2022	29-08-2022	Geen onderzoek ingesteld	De ombudsman kreeg van verzoeker geen toestemming om verdere achtergrondinformatie bij de gemeente op te vragen c.q. de gemeente over het signaal te informeren. Daarnaast gaf verzoeker nog aan dat er andere trajecten liepen. Daarmee houdt het voor de ombudsman op. Verzoeker is hiervan op de hoogte gesteld. (TL)
3	Ligplaats in haven	GenV/ RED	28-09-2022	05-10-2022	Verwezen naar juiste instantie	Verzoeker is hiervan op de hoogte gesteld. (TL)
4	Afhandeling klacht over afhandeling handhavings-	VenH	16-11-2022	nvt	Geen onderzoek ingesteld	Op 5 december 2022 een hoorgesprek gehouden.

nr.	inhoud verzoekschrift	team	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (evt. zaaknummer)
	verzoek					<p>Dit gesprek heeft er toe geleid dat op aangeven van de ombudsman het verzoekschrift als bezwaarschrift in behandeling is genomen door het college, nu de mogelijkheid om bezwaar te maken in het besluit om niet handhavend op te treden, niet was vermeld.</p> <p>Daarmee is de bemoeienis van de ombudsman beëindigd, nu de ombudsman daarmee ook (meer) niet bevoegd was. (AvdV)</p>

Bijlage 2 OVERZICHT NEVENFUNCTIES IN 2022

Nevenfuncties ombudsman A.A.M. (Toon) Lamers

1. Lokaal Ombudsman, gemeente Oost Gelre
2. Voorzitter Vereniging Kruiswerk Achterhoek en Liemers
3. Lid Regionale Geschillen Commissie voor de woningcorporaties in Oost Gelderland
4. Eigenaar 'Lamers Advies en Interimmanagement'

Nevenfuncties plaatsvervangend ombudsman mr. A.C. (Ab) van de Vliert

1. Voorzitter bezwaarschriftencommissie, gemeente Aalten
2. Voorzitter bezwaarschriftencommissie, gemeente Bronckhorst
3. Externe klachtenadviseur, gemeente Lingewaard