



JAARVERSLAG 2023

Ombudsman gemeente Zutphen
maart 2024



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 opmerkingen en aanbeveling	8
5.3. Ondersteuning ombudsman	9

Bijlagen

1. Anoniem overzicht verzoekschriften 2023 (afgesloten per februari 2024)
2. Overzicht nevenfuncties in 2023

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 daarmee 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 is afgelopen op 31 december 2023.

In dit jaarverslag doen de heren Lamers en Van de Vliert voor het laatst verslag van hun werkzaamheden als ombudsmannen voor de gemeente Zutphen in het jaar 2023.

Met ingang van 1 januari 2024 heeft de raad mevrouw K.R. (Kirsten) Veldhuijzen als ombudsman en mevrouw I.J. (Irene) Feltz als plaatsvervangend ombudsman benoemd. Zij brengen over het jaar 2024 voor het eerst verslag uit.

Dit jaarverslag bevat gegevens over de signalen en verzoekschriften die de gemeentelijke ombudsman in het jaar 2023 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 2023 doorlopen interne klachtenprocedures. Bij deze klachtenprocedures is de gemeentelijke ombudsman immers niet betrokken. Als klagers niet eerst de interne klachtenprocedure hebben doorlopen en er rechtstreeks beroep op hem gedaan wordt, maakt hij gebruik van zijn interventie-/verwijsfunctie. De gemeentelijke ombudsman wijst de klager daarbij nadrukkelijk op zijn rol en 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 werd in het jaar 2023 bij zijn werkzaamheden ambtelijk ondersteund door de drie klachtencoördinatoren van de gemeente Zutphen: twee voor het Sociaal Domein en één voor het Domein Ruimte en Economie en het Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening. De klachtencoördinatoren zijn voor hun werk voor de gemeentelijke ombudsman alleen aan hem 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 interventie-/ verwijzfunctie 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, volgt het formele traject van klachtbehandeling. De leidinggevende heeft dan een gesprek met zowel de klager als de beklaagde. 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 de directeur van een domein gehoord. Ziet de klacht op een gedraging van een lid van de directie respectievelijk het college, dan worden de klager en betrokkenen door een lid van de directie respectievelijk het college gehoord. Bij een klacht over het college wordt vaak 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 trek-

ken van conclusies bij zijn oordeel, ook aanbevelingen aan het bestuursorgaan en - als daar aanleiding voor is - aan de verzoeker doen.

4. Verzoekschriften

In 2023 is de ombudsman 8 keer benaderd met het verzoek om naar een klacht te kijken. Vijf verzoeken zijn schriftelijk gedaan; 3 verzoeken zijn telefonisch gedaan.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal ontvangen verzoekschriften	17	9	14	9	4	8

Tabel 1 Aantal ontvangen verzoekschriften 2018 - 2023

Het aantal van 8 betekent een stijging van 4 ten opzichte van 2022. Toen lag het aantal op 4. Het aantal is daarmee verdubbeld ten opzichte van 2022. Het aantal van 8 is wel lager dan het gemiddelde over de periode 2018-2022. Het gemiddelde ligt namelijk op 11 (afgerond).

In het jaar 2023 heeft zich geen verzoeker tot de ombudsman gewend, waarbij de ombudsman moest vaststellen dat verzoeker zich niet tot de juiste instantie wendde. Wel heeft de ombudsman in 6 van de 8 gevallen moeten vaststellen dat er formeel geen rol en bevoegdheid voor de ombudsman was. Daarover hieronder meer, in paragraaf 4.1.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal doorgestuurde verzoekschriften	10	0	8	4	1	0

Tabel 2 Aantal doorgestuurde verzoekschriften 2018 - 2023

4.1 Behandelde verzoekschriften

In het jaar 2023 heeft de ombudsman 2 formele verzoekschriften ontvangen, waarvan de ombudsman er 1 in volle omvang heeft behandeld. Dat wil zeggen dat de behandeling voor de ombudsman is geëindigd met een rapport van bevindingen.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal behandelde verzoekschriften	6	2	1	1	-	2

Tabel 3 Aantal behandelde verzoekschriften 2018 - 2023

In 6 van de 8 gevallen heeft de ombudsman moeten vaststellen dat er formeel geen rol en bevoegdheid voor de ombudsman was, nu niet eerst bij de gemeente is geklaagd. In 3 gevallen van deze 5 gevallen heeft de ombudsman de gemeente hiervan op de hoogte gesteld en is de gemeente ook in actie gekomen. In 1 geval ging het niet om een gedraging, maar om door de raad vastgesteld beleid. Verzoeker is aangeraden zich hiermee tot de gemeenteraad te wenden. In 2 gevallen heeft de ombudsman een of meerdere gesprekken met de verzoeker

ker en de gemeente gevoerd en is er een oplossing voor de verzoeker bereikt dan wel zijn er afspraken gemaakt voor het vervolg.

Bij de 2 formele verzoekschriften heeft de ombudsman in het eerste geval een rapport met een oordeel uitgebracht, waarbij de klacht ongegrond is verklaard. In het tweede geval heeft het voeren van gesprekken tot een oplossing geleid en heeft de ombudsman geen oordeel hoeven geven.

Op dit punt wordt verder verwezen naar het overzicht bij dit jaarverslag, zoals dat is opgenomen in bijlage 1: Anoniem overzicht verzoekschriften 2023.

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 nog steeds vaak voor dat er via interventie en bemiddeling geen formeel oordeel over de klacht geveld wordt, in de zin van gegrond/ ongegrond, maar dat in contact met de klager samen 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 voor het jaar 2023 weer vast dat het college en de ambtelijke organisatie ook dit uitgangspunt én 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 ook 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 opmerkingen en aanbeveling

De ombudsman stelt als eerste vast dat het aantal verzoekschriften ten opzichte van vorig jaar is verdubbeld, van 4 naar 8. In de afgelopen tweede benoemingsperiode van zes jaar is dit het op één na laagste aantal. Ten opzichte van het eerste jaar in de tweede benoemingsperiode is het aantal zelfs min of meer gehalveerd (in 2018 waren er 17 verzoekschriften). De ombudsman heeft hiermee het vermoeden dat men de weg naar de gemeentelijke ombudsman wel weet te vinden, als dat nodig is.

Ten tweede stelt de ombudsman vast dat er in 2023 geen verzoekschriften zijn doorgestuurd. Dat was alleen ook zo in het jaar 2019. Dat betekent dat verzoekers allemaal bij de juiste instantie hebben aangeklopt, met dien verstande dat er bij 6 van de 8 verzoekschriften op dat moment geen rol en bevoegdheid voor de ombudsman was. Bij 1 verzoekschrift ging het om gemeentelijk beleid. Maar bij 7 verzoekschriften was de klacht niet eerst ingediend bij het bestuursorgaan (het 'kenbaarheidsvereiste'). De ombudsman merkt hierbij uit zijn ervaring op dat dit vaak, zo niet altijd te maken heeft met het feit dat men bij het bestuur of de ambtelijke organisatie geen ingang of gehoor (meer) vindt.

Ten derde stelt de ombudsman tot slot net als in 2022 vast dat er in 2023 geen sprake is geweest van gegronde verzoekschriften. Bij 1 verzoekschrift is er een rapport opgesteld, waarbij de klacht ongegrond is verklaard. Bij het andere verzoekschrift heeft het voeren van gesprekken tot een oplossing geleid, zodat de ombudsman geen oordeel heeft hoeven geven.

Gelet hierop, beveelt de ombudsman de bestuursorganen aan om er voor te zorgen dat klagers/ verzoekers altijd een ingang hebben/ gehoor vinden bij het bestuur of de ambtelijke organisatie. Als men zijn toevlucht tot de ombudsman moet zoeken om een ingang te krijgen/ gehoor te vinden, omdat men dat bij het bestuur of de ambtelijke organisatie niet (meer) vindt, dan is dat naar het oordeel van de ombudsman geen goede zaak. Onderzoek daarom hoe dit komt en los het vervolgens ook op.

De gemeentelijke overheid moet er immers voor haar inwoners zijn. Zoals de kiezers vertrouwen hebben in de door hen gekozen volksvertegenwoordigers, zo moeten de inwoners vertrouwen kunnen hebben in hun bestuurders en ambtenaren. Het gaat immers om een goede relatie tussen de gemeentelijke overheid en haar inwoners, waarin het om elkaar vertrouwen en verstaan draait.

5.3. Ondersteuning ombudsman

De ombudsman is, net als voorgaande jaren, tevreden over de wijze van ondersteuning van en de samenwerking met de klachtencoördinatoren 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 2023 (afgesloten per februari 2024)

nr.	inhoud verzoekschrift	team	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (evt. zaaknummer)
1	Geen contact opnemen inzake afwijzing plaatsen tiny house	VenH	16-01-2023 (mail)	20-01-2023 (mail)	Geen rol en bevoegdheid ombudsman, nu niet eerst bij de gemeente is geklaagd. Naar aanleiding van de vraag van de ombudsman naar achtergrondinformatie heeft de gemeente direct contact opgenomen met verzoeker (klager).	N.v.t. (487773)
2	Mogelijkheid parkeerkaart en kosten	Veiligheid	23-01-2023 (brief)	31-01-2023 (mail)	Geen rol en bevoegdheid ombudsman. Het gaat niet om een gedraging, maar om (uitvoering van) gemeentelijk beleid, zoals vastgesteld door de raad. Aan verzoeker (klager) is advies gegeven om zich hiermee tot de gemeenteraad te richten om tot bijstelling van het beleid te komen.	N.v.t. (492759)
3	Handelwijze bij bieden van opvangplaats Beschermde Wonen	Welzijn	12-04-2023 (telefonisch)	18-04-2023 (telefonisch)	Geen rol en bevoegdheid ombudsman, nu niet eerst bij de gemeente is geklaagd. Aan verzoeker (klager) is advies gegeven om aan	N.v.t.

nr.	inhoud verzoekschrift	team	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (evt. zaaknummer)
			02-06-2023 (telefonisch)	28-06-2023 (mail)	te dringen op (positieve) afronding besluitvormingstraject bij gemeente Deventer en zo nodig gemeente Zutphen om een oplossing te vragen. Als dat niet tot een oplossing leidt, kan verzoeker (klager) de ombudsman weer benaderen. Gesprek d.d. 26 juni 2023, waarin de situatie met verzoeker (klager) en de gemeente is besproken, in aanwezigheid van de ombudsman. Hierbij zijn afspraken voor het vervolg gemaakt.	
4	Onderhoud groen en rio- lering. Geen oplossing na contact hierover met de gemeente.	BenO	25-07-2023 (telefonisch)	01-08-2023 (mail)	Geen rol en bevoegdheid ombudsman, nu niet eerst bij de gemeente is geklaagd. Naar aanleiding van de vraag van de ombuds-	N.v.t.

nr.	inhoud verzoekschrift	team	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (evt. zaaknummer)
					man naar achtergrondinformatie heeft de gemeente direct contact opgenomen met verzoeker (klager).	
5	Voelt zich niet serieus genomen door de consultant	Jeugd	05-10-2023 (mail)	06-11-2023 (brief)	Verzoekschrift Op 20 oktober 2023 met verzoeker (klager) gesproken en op 30 oktober 2023 met de gemeente. Op basis hiervan is de ombudsman tot een oordeel over de klacht gekomen. Advies aan verzoeker (klager) om een aanvraag in te dienen en zo nodig bezwaar te maken en eventueel beroep in te stellen als er een blijvend inhoudelijk verschil van inzicht is.	Klacht is ongegrond
6	Geen reactie op meldingen, klachten en verzoek om handhaving met betrekking tot parkeren in Zutphen	Veiligheid	30-10-2023 (telefonisch)	01-11-2023 (telefonisch)	Geen rol en bevoegdheid ombudsman, nu niet eerst bij de gemeente is geklaagd. Naar aanleiding van dit signaal heeft de ombudsman contact opgenomen met de gemeente. De gemeente gaat intern de status van het handhavingsverzoek na en	N.v.t.

nr.	inhoud verzoekschrift	team	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (evt. zaaknummer)
					neemt contact op met verzoeker (klager) met nadere informatie over het vervolg.	
7	Afhandeling klacht college over handelen consulent	Welzijn	27-10-2023 (brief)	14-11-2023 (mail)	Verzoekschrift Na tussenkomst ombudsman blijkt de gemeente gehoor te kunnen geven aan het verzoek van verzoeker (klager) om een andere consulent. Consequentie is wel dat er een nieuw keukentafelgesprek moet volgen. Daar kan verzoeker (klager) zich in vinden. Daarmee is het verzoek (de klacht) afgehandeld.	N.v.t. (614171)
8	Korting op uitkering	Inkomen	10-11-2023 (brief)	15-11-2023 (telefoon)	Formeel geen rol en bevoegdheid ombudsman, nu niet eerst bij de gemeente is geklaagd. Het gaat ook niet om een gedraging, maar om (uitvoering van) wettelijk beleid. Gelet op schrijvende situatie contact opgenomen met de gemeente en gewezen op de Participatiewet waarin gemeente mogelijkheid wordt geboden om, gelet op alle om-	N.v.t. (616905)

nr.	inhoud verzoekschrift	team	datum in	datum uit	afdoeningswijze	bevindingen (evt. zaaknummer)
					standigheden, bijstand te verlenen als zeer dringende redenen daartoe noodzaken.	

Bijlage 2 OVERZICHT NEVENFUNCTIES IN 2023

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