

Jaarverslag 2024 - Ombudsman Gemeente Zutphen

Publieksversie

April 2025

Contactinformatie

- Dit verslag is gemaakt door de ombudsman van de gemeente Zutphen.
 - De ombudsman is Kirsten Veldhuijzen. Haar plaatsvervanger is Irene Feltz.
 - U kunt hen bellen, mailen of een brief sturen.
 - **E-mail:** ombudsman@zutphen.nl
 - **Adres:** Secretariaat Ombudsman, p/a Postbus 41, 7200 AA Zutphen
-

Inhoudsopgave

1. Inleiding
 2. De Gemeentelijke Ombudsman
 3. Taken van de ombudsman
 4. Hoe klachten worden behandeld
 5. Verzoekschriften (Klachten bij de ombudsman)
 6. Wat de ombudsman zag en vond
 7. Opmerkingen en tips
 8. Kosten van de ombudsman
 9. Bijlagen
-

1. Inleiding

Dit is het jaarverslag van de ombudsman van de gemeente Zutphen over 2024. Sinds 1 januari 2024 is Kirsten Veldhuijzen de ombudsman en Irene Feltz haar plaatsvervanger. Ze zijn door de gemeenteraad benoemd voor 6 jaar.

In dit verslag vertellen ze over hun werk in 2024. Het is hun eerste jaarverslag. Ze leggen uit:

- Welke verzoeken en klachten ze kregen.
- Hoe ze helpen bij het oplossen van klachten (bemiddeling).
- Hoe ze klachten behandelen.
- Welke andere dingen ze hebben gedaan.
- Wat ze hebben gemerkt en wat ze daarvan vinden.

- Ze geven ook een paar tips (aanbevelingen).

Wat doet de ombudsman? De ombudsman is er voor inwoners die een klacht hebben over hoe de gemeente iets heeft gedaan. Als u vindt dat de gemeente of een medewerker u niet goed heeft behandeld, kunt u naar de ombudsman. Dit heet officieel een 'verzoekschrift' indienen.

Meestal eerst klagen bij de gemeente Voordat u naar de ombudsman gaat, moet u meestal eerst een klacht indienen bij de gemeente zelf. De gemeente probeert het dan eerst zelf op te lossen. In dit verslag staat niets over die interne klachten, want daar bemoeit de ombudsman zich niet mee.

Wat als u direct naar de ombudsman gaat? Als u niet eerst bij de gemeente klaagt, kan de ombudsman soms toch helpen. Hij kan bijvoorbeeld uitleg geven, u doorsturen naar de juiste plek, of proberen te bemiddelen tussen u en de gemeente. De ombudsman legt altijd goed uit wat hij wel en niet voor u kan doen. Hij vraagt ook altijd toestemming om uw gegevens te gebruiken en te delen. Soms kan informatie extra vertrouwelijk worden behandeld.

Soms toch meteen onderzoek In sommige gevallen start de ombudsman direct een onderzoek, ook zonder interne klacht. Dit gebeurt alleen in overleg met u en de gemeente. De wet (Algemene wet bestuursrecht, Awb) geeft deze mogelijkheid.

Leeswijzer: Wie is 'de ombudsman'? Kirsten Veldhuijzen en Irene Feltz werken veel samen. Ze verdelen de klachten, maar vormen samen één oordeel. Ook als ze naar buiten treden, doen ze dat samen. Waar u 'ombudsman' leest, kunt u ook 'plaatsvervangend ombudsman' lezen. Volgens de wet mag er maar één ombudsman per gemeente zijn (plus een plaatsvervanger).

2. De Gemeentelijke Ombudsman

Elke gemeente moet een plek hebben waar inwoners terecht kunnen als ze niet tevreden zijn over hoe de gemeente hun klacht heeft afgehandeld. Dat heet een 'externe klachtvoorziening'. Dit kan de Nationale Ombudsman zijn, of een eigen ombudsman of commissie van de gemeente. Zutphen heeft een eigen gemeentelijke ombudsman, benoemd door de gemeenteraad.

Onafhankelijk De ombudsman is niet in dienst van de gemeente. Hij werkt onafhankelijk en beslist zelf.

Ondersteuning De ombudsman krijgt hulp van een jurist van de gemeente (team Bestuur en Communicatie). Deze jurist werkt voor de ombudsman en hoeft alleen aan de ombudsman uit te leggen wat hij doet. Het werk voor de ombudsman gaat voor ander werk. De ombudsman is erg tevreden over de hulp die hij kreeg in 2024.

3. Taken van de gemeentelijke ombudsman

Wat doet de ombudsman precies?

- **Klachten onderzoeken:** Hij onderzoekt klachten over hoe de gemeente (of medewerkers, bestuurders) zich heeft gedragen tegenover een burger of bedrijf. Een 'gedraging' is iets doen of juist iets niet doen.
- **Oordelen:** Na het onderzoek bekijkt de ombudsman of de gemeente zich netjes (behoorlijk) en volgens de regels (rechtmatig) heeft gedragen. Als er te weinig informatie is, geeft hij geen oordeel.
- **Bemiddelen:** Hij probeert samen met de klager en de gemeente een oplossing te vinden voor het probleem.
- **Aanbevelingen doen:** Hij kan de gemeente tips geven om dingen te verbeteren.
- **Registreren en verslag maken:** Hij houdt bij welke klachten binnenkomen en schrijft elk jaar een verslag.
- **Doorverwijzen:** Als de ombudsman niet bevoegd is (de klacht niet mag behandelen), stuurt hij de klager door naar de juiste instantie, zoals de rechter of een hulpverlener. Hij helpt mensen dan op weg.

Let op: Samenwerkende organisaties (verbonden partijen) De ombudsman van Zutphen kan **geen** klachten behandelen over organisaties waarmee de gemeente samenwerkt in de regio (zoals gemeenschappelijke regelingen). De ombudsman heeft gemerkt dat dit onduidelijk is voor inwoners. Die organisaties hebben wel hun eigen klachtenregeling (extern bij de Nationale Ombudsman), maar het blijft lastig uit te leggen. Het advies aan de gemeente is om hier beter op te letten bij het aangaan van nieuwe samenwerkingen.

4. Hoe klachten worden behandeld

Er zijn meestal twee stappen als u een klacht heeft:

1. **Interne procedure:** U dient uw klacht eerst in bij de gemeente zelf. De gemeente probeert het op te lossen.
2. **Externe procedure:** Bent u niet tevreden met de oplossing van de gemeente? Dan kunt u naar de ombudsman.

De ombudsman is dus meestal de tweede stap. Maar in de praktijk is dit niet altijd zo strikt.

4.1 Interne klachtprocedure bij de gemeente

- U moet uw klacht indienen binnen 1 jaar nadat het probleem is ontstaan.
- Meestal behandelt de leidinggevende (teammanager) van het team uw klacht.
- De teammanager neemt binnen een week contact met u op om te kijken of het informeel opgelost kan worden, op een manier die voor u goed is.
- Lukt dat niet? Dan start een formele procedure. De teammanager praat met u en met degene over wie u klaagt.
- U krijgt een brief met de uitkomst van het onderzoek, het oordeel en wat de gemeente eventueel gaat doen. Degene over wie u klaagt krijgt een kopie.
- Als u tevreden bent met een oplossing, stopt de procedure.

- Gaat de klacht over een teammanager? Dan praat de directeur of gemeentesecretaris met u. Gaat het over de directie of het college? Dan praat een ander lid van de directie of het college met u. Soms helpt een externe klachtenadviseur.
- De gemeente moet de klacht binnen 6 weken afhandelen (of 10 weken met een externe klachtenadviseur). Dit mag 4 weken worden uitgesteld. Langer uitstellen mag alleen als u daar schriftelijk mee instemt.
- Het gemeentebestuur is eindverantwoordelijk voor de interne klachtbehandeling.

4.2 Externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman

- Bent u niet tevreden over hoe de gemeente uw klacht heeft afgehandeld? Dan kunt u binnen 1 jaar na afhandeling van de klacht naar de ombudsman.
- De ombudsman probeert eerst of hij informeel kan helpen. Hij praat met u (de verzoeker) en de gemeente om samen een oplossing te vinden. Iedereen moet het daarmee eens zijn.
- Lukt dat niet? Dan volgt de formele procedure. De ombudsman praat met u en de gemeente. Hij onderzoekt de feiten, de regels en het beleid. Hij oordeelt of de gemeente zich behoorlijk heeft gedragen. Hij kijkt niet naar de inhoud van een beslissing (of die goed of fout is), maar wel naar hoe het proces is gegaan en hoe u behandeld bent. Soms heeft de gemeente weinig keuze door strakke regels. Dan kan de uitkomst vervelend zijn, maar vindt de ombudsman dat de gemeente misschien toch netjes heeft gehandeld.
- De ombudsman schrijft bij de formele procedure een 'Rapport van bevindingen'. U en de gemeente krijgen eerst een voorlopige versie om te controleren of de feiten kloppen.
- Daarna komt het definitieve rapport. Hierin staat het oordeel van de ombudsman en eventueel aanbevelingen (tips) voor de gemeente en soms ook voor u.

4.3 Werkwijze van de ombudsman

- **Privacy:** Klachten gaan vaak over persoonlijke en gevoelige onderwerpen. Een klacht indienen is soms moeilijk. De ombudsman heeft uw gegevens nodig om te helpen, maar gaat daar heel zorgvuldig mee om volgens de privacywet. Hij vraagt altijd uw toestemming om gegevens te gebruiken en te delen.
- **Volgorde van behandeling:** In 2024 kwamen 38 verzoeken binnen. De ombudsman behandelt deze meestal op volgorde van binnenkomst. Zaken met kinderen of spoedgevallen krijgen voorrang. Er zijn geen vaste termijnen, maar de ombudsman probeert een goede balans te vinden tussen snelheid en zorgvuldigheid.
- **Beoordeling (oordeelsvorming):** De ombudsman beoordeelt of de gemeente 'behoorlijk' heeft gehandeld. Dat betekent: zorgvuldig, respectvol, eerlijk en duidelijk. Hij gebruikt hiervoor de 'Behoorlijkheidswijzer' van de Nationale Ombudsman (zie Bijlage 2). Het gaat niet alleen om aardig zijn, maar ook om duidelijke informatie, procedures uitleggen, netjes omgaan met gegevens en alles goed vastleggen. Dit is belangrijk voor inwoners, maar ook voor medewerkers van de gemeente. Duidelijke regels geven houvast.
- **Respect van twee kanten:** Ook als u boos bent op de gemeente, is het belangrijk om respectvol te blijven tegen medewerkers en bestuurders. Beledigen of bedreigen mag niet. De ombudsman spreekt ook klagers aan op onfatsoenlijk gedrag.
- **Bereikbaarheid en zichtbaarheid:** De ombudsman probeert snel te reageren als u contact opneemt. De mobiele nummers en het e-mailadres staan op de website, dat maakt contact makkelijk. Een nadeel is dat mensen soms bellen als ze heel emotioneel zijn, of over zaken waar de ombudsman niet over gaat. Ook kan het nummer misbruikt worden. Toch vindt de ombudsman goede bereikbaarheid belangrijker.
- **Kennismaken en netwerken:** De ombudsman heeft zich in 2024 meer laten zien. Hij bezocht organisaties in Zutphen (GelreWerkt!, De Opmars, IJsselzorg). Hij nam deel aan landelijke

overleggen met andere ombudsmannen en de Nationale Ombudsman. Hij sprak met de Adviesraad Sociaal Domein, de Rekenkamer, het college, directeuren en medewerkers van de gemeente. Hij gaf workshops aan medewerkers en sprak met politieke partijen. Er is een flyer gemaakt. Hij is lid van een landelijk netwerk. Voor een werkbezoek aan Straatsburg was helaas geen budget. Hij overlegt met het college of hier geld voor kan komen.

5. Verzoekschriften (Klachten bij de ombudsman)

In 2024 ontving de ombudsman 38 verzoeken. Dat is veel meer dan in 2023 (toen 8) en de jaren daarvoor (gemiddeld 11).

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal ontvangen verzoekschriften	14	9	4	8	38

Tabel 1 Aantal ontvangen verzoekschriften 2020 - 2024

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal doorgestuurde verzoekschriften	8	4	1	0	1

Tabel 2 Aantal doorgestuurde verzoekschriften 2020 - 2024

Bij 9 van de 38 verzoeken kon de ombudsman officieel niet helpen.

5.1 Behandelde verzoekschriften

- Van de 38 verzoeken zijn er **2** volledig onderzocht. Dit eindigde met een Rapport van bevindingen. De ombudsman vond deze klachten (deels) terecht.
- **1** verzoek uit 2024 is nog in behandeling. Dit kan nog leiden tot een volledig onderzoek in 2025.
- **29** verzoeken zijn op een andere manier behandeld (bijvoorbeeld informeel opgelost, doorverwezen, of de ombudsman was niet bevoegd).

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal behandelde verzoekschriften	1	1	-	2	29

Tabel 3 Aantal behandelde verzoekschriften 2020 – 2024

Wat gebeurde er met de 9 verzoeken waarbij de ombudsman niet (volledig) kon helpen?

- 3 keer terugverwezen naar de gemeente (eerst interne klacht).
- 1 keer kon de ombudsman (nog) niets doen.
- 1 keer mediation (bemiddeling) voorgesteld.
- 1 keer doorgestuurd naar andere instantie.
- 1 keer was het een privéprobleem.
- 2 keer niet bevoegd (klacht over samenwerkende organisatie).

Soms behandelt de ombudsman wel een klacht als de *interne klachtbehandeling* door de gemeente niet goed ging. Dit gebeurde een paar keer. Vaak werd dan via bemiddeling een oplossing gezocht. In Bijlage 1 staat een anoniem gemaakt overzicht van alle verzoeken.

6. Wat de ombudsman zag en vond

6.1 (In)formele aanpak

Bij de meeste van de 38 verzoeken zocht de ombudsman naar een informele oplossing (praten, mailen, bellen).

Waar gingen de verzoeken over? Mensen benaderden de ombudsman onder andere vanwege:

- Onduidelijke antwoorden of uitleg van de gemeente.
- Slechte bereikbaarheid (vooral telefonisch).
- Onbegrijpelijke of te lange procedures.
- Problemen met privacy of persoonsgegevens.
- Het gevoel niet serieus genomen of gehoord te worden.
- Onprettige communicatie (toon, gebruik van Whatsapp).
- Van het kastje naar de muur gestuurd worden.
- Onvrede over een beslissing, wat leidde tot een klacht over de behandeling.

De klachten gingen over bijna alle teams van de gemeente en meestal over ambtenaren.

Wat valt op?

- Er kwamen veel meer verzoeken/ klachten bij de ombudsman binnen. Dit komt waarschijnlijk door betere zichtbaarheid en bereikbaarheid. Ook kwamen oude, nog niet afgeronde verzoeken/ klachten binnen.
- De lijst met verzoeken/ klachten lijkt misschien alsof er veel misgaat. De ombudsman begrijpt dat mensen zich slecht behandeld voelden. Maar dat betekent niet altijd dat de gemeente het niet goed deed. Soms zijn de regels streng of kan de gemeente niet bieden wat iemand wil.
- Soms dienden mensen een verzoek/ klacht in omdat ze het niet eens waren met de *inhoud* van een besluit. De ombudsman kan de inhoud niet beoordelen, alleen de manier *waarop* de gemeente handelde. Hij is geen 'herkansingsloket'. Hij kan wel uitleg geven of doorverwijzen.
- Soms zit er achter een verzoek/ klacht een dieper probleem (zoals eenzaamheid).
- De ombudsman baseert zijn tips daarom niet op het *aantal* klachten, maar op de *ernst* van de onbehoorlijkheid die hij zag.
- Luisteren, opnieuw praten en uitleg geven helpt vaak om de relatie te herstellen.

Wanneer ging het wel mis (onbehoorlijkheid)? In een aantal gevallen handelde de gemeente onbehoorlijk. Vaak kwam dit door:

- **Procedures niet volgen:** Soms werden regels overgeslagen, vaak met goede bedoelingen, maar daardoor raakten mensen juist de weg kwijt of kregen ze verkeerde verwachtingen.

- **Onduidelijke communicatie:** Afspraken via app of telefoon werden niet goed vastgelegd, wat leidde tot onduidelijkheid en ergernis.
- **Langlopende zaken zonder besluit:** Soms bleven problemen jarenlang liggen zonder duidelijke afronding.

6.2 Opmerkingen en aanbevelingen

De ombudsman verwacht dat het college snel aan de slag gaat met de genoemde punten. Ze zag dat de gemeente vaak wel snel reageerde op haar vragen en bereid was te leren. Naar aanleiding van klachten over privacy is hier extra aandacht voor gevraagd binnen de gemeente. De ombudsman zelf werkt nog aan manieren om informatie veilig uit te wisselen.

Aanbevelingen aan het college:

1. **Volg de afgesproken procedures.** Controleer of deze nog kloppen.
2. Blijf zorgvuldig omgaan met **privacy**.
3. **Leg afspraken en besluiten goed vast.**
4. Maak procedures **begrijpelijk** en gebruik **eenvoudige taal**.
5. Wees voorzichtig met **Whatsapp** voor belangrijke zaken; bevestig altijd schriftelijk.
6. Zorg voor een **nette en respectvolle toon** in communicatie.
7. Bied **ondersteuning** aan medewerkers die met klachten te maken krijgen.

Aanbeveling aan de raad: Geef het college de ruimte en middelen om deze aanbevelingen uit te voeren, zodat inwoners goed geholpen worden.

Speciale ombudsmannen: Voor kinderen en veteranen zijn er aparte ombudsmannen. De gemeentelijke ombudsman behandelt hun algemene belangen niet, maar wel concrete klachten van minderjarigen over de gemeente Zutphen.

Onderzoek en samenwerking: De ombudsman wil nog geen groot onderzoek starten (ook vanwege budget). Samenwerking met de Rekenkamer is een idee voor de toekomst.

Contact met Zutphen: De ombudsman wil graag meedoen aan activiteiten (bv. op scholen) om uit te leggen wat hij doet. Er komt een vlog voor jongeren.

Bemiddeling (mediation): Het doel is herstel van de relatie, niet per se 'gelijk krijgen'. Daarom kiest de ombudsman vaak voor bemiddeling. Bij één zaak is mediation door een externe partij aanbevolen.

Leren en verbeteren: In 2025 wil de ombudsman Zutphen en Warnsveld beter leren kennen. Hij is zich bewust dat haar taal soms moeilijk is en werkt aan eenvoudiger communicatie (o.a. deze versie van het jaarverslag).

6.3 Kosten van de ombudsman (Financiële verantwoording)

De kosten in 2024 waren:

Vaste vergoeding:	€ 7.000,00
Variabele vergoeding (per zaak):	€ 6.227,73
Totaal:	€ 13.227,73

De ombudsman en plaatsvervanger krijgen een vaste jaarvergoeding (€ 3.500,- elk) en een vergoeding per behandelde zaak, afhankelijk van de complexiteit (€ 100, € 200 of € 400). Ook krijgen ze reiskosten vergoed.

Bijlage 1: Anoniem overzicht verzoeken 2024

(Deze tabel geeft een kort, anoniem overzicht van de 38 zaken. Afgesloten per maart 2025.)

Nr.	Omschrijving verzoek	Aangemerkt als	Onderzoek	Afdoeningswijze
1	Geen reactie meldingen	schriftelijk verzoek	ja	bemiddeling en signaal
2	Toezegging	mondeling verzoek	ja	Rapport van bevindingen
3	Woonsituatie	melding, hulpvraag	nee	bemiddeling en signaal woonoverlast
4	Herinrichting plein	melding, hulpvraag	nee	bemiddeling aangeboden, signaal
5	Klacht over ondersteuning	hulpvraag	nee	contactaanbod
6	Eindejaarsuitkering	hulpvraag	nee	klacht opgelost
7	Privacy	verzoek	ja	klager komt (nog) niet tot indiening na bemiddeling (nog in behandeling)
8	Participatieproces	verzoek	ja	Rapport van bevindingen
9	Onvrede invalidenparkeerplaats	verzoek	nee	GO niet bevoegd
10	Afwijzing schade auto	verzoek	nee	GO niet bevoegd
11	Privacy	melding, hulpvraag	ja	signaal
12	Telefonische bereikbaarheid	signaal	nee	signaal
13	Fietsen en fatbikes op voetpad	signaal	nee	melding
14	Onderhoud plantsoen	signaal	nee	melding openbare ruimte
15	Conflict schoolverzuim	verzoek	nee	bemiddeling
16	Omwisselen rijbewijs andere gemeente	hulpvraag	nee	klager geïnformeerd over procedure
17	Loonbeslag	hulpvraag	nee	maatwerkoplossing geboden
18	Bereikbaarheid/ heg/ parkeren	hulpvraag	nee	melding bij groenbeheer
19	Hulpvraag na reactie Rapport van bevindingen	hulpvraag	nee	GO geen rol
20	Vraag om mediation door GO	hulpvraag	nee	GO geen rol
21	Inschrijving BRP na verblijf buitenland	bemiddeling	nee	bemiddeling

22	Klacht over behandeling procedure in openbare ruimte	hulpvraag	nee	na contact Omgevingsloket opgelost
23	Duur procedure vergunningaanvraag	hulpvraag	nee	na contact vakteam opgelost
24	Bejegening	verzoek	nee	contact met klachtencoördinator
25	Ledigen afvalcontainer	hulpvraag	nee	na contact vakteam tussentijdse oplossing om klager te ontzorgen. GO niet bevoegd
26	Klacht niet goed afgehandeld	bemiddeling, hulpvraag	nee	contact met directie, klager wenst geen verder onderzoek
27	Klacht over BOA's	hulpvraag	nee	klager in gesprek met burgemeester en teammanager
28	Proces klachtafhandeling	verzoek	ja	onderzoek gestart, in 2025 afgerond
29	Woonwagenstandplaats	verzoek	nee	signaal
30	Wmo-voorziening	klacht	nee	contact Wmo-loket / bemiddeling
31	Bejegening groenbeheer	verzoek	nee	bemiddeling, klacht niet doorgezet
32	Schade door groen	klacht	nee	melding groenbeheer
33	Klacht over Tribuut	klacht	nee	GO niet bevoegd
34	Klacht over SVB	hulpvraag	nee	doorgestuurd naar NO
35	Melding over gedrag	melding	nee	GO geen rol
36	leerlingenvervoer	verzoek	nee	contact vakteam
37	Uitkering, inschrijving, zorgpad	verzoek	nee	contact vakteam
38	Woo-procedures en openbare ruimte	verzoek	nee	contact vakteam over Woo, GO voor het overige nog niet bevoegd

GO = Gemeentelijke Ombudsman; NO = Nationale Ombudsman

Bijlage 2: Behoorlijkheidsnormen Nationale Ombudsman

Dit zijn de belangrijkste regels waaraan de ombudsman toetst of de gemeente het goed heeft gedaan:

- **Open en duidelijk:** Wees transparant, geef goede info, luister, leg goed uit.
- **Respectvol:** Respecteer grondrechten, laat burgers meedoen, ga fatsoenlijk om, speel eerlijk, wees evenredig, geef extra zorg als nodig.
- **Betrokken en oplossingsgericht:** Lever maatwerk, werk samen, wees soepel (coulant), werk vlot, voorkom escalatie.
- **Eerlijk en betrouwbaar:** Wees integer, betrouwbaar, onpartijdig, redelijk, bereid goed voor, organiseer goed, werk professioneel.

Bijlage 3: Hoofd- en nevenfuncties in 2024

K.R. Veldhuijzen (Ombudsman)

- Hoofdfunctie: Plv. directeur bij Ministerie van VWS.
- Nevenfuncties: Lid toezicht Stichting De Haagse Scholen (betaald);
- Mentor Loopbaan na Politiek (onbetaald).

I.J. Feltz (Plv. Ombudsman)

- Hoofdfunctie: Zelfstandig overheidsjurist.
 - Nevenfunctie: Taalvrijwilliger Stichting Welzijn Lingewaard (onbetaald).
-