

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Jaarverslag 2022

Ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de GR Bijsterhuizen, de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf) en de GR Regio Arnhem-Nijmegen (De Groene Metropool)

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Jaarverslag 2022

Voorwoord

1. Inleiding
 2. Taken en bevoegdheden
 3. Werkwijze
 4. Toetsingskader
 5. Overige werkzaamheden
 6. Klachten
 - 6.a Toelichting
 - 6.b Inhoud klachten
- Tot slot
Aanbevelingen

Bijlagen:

- 1 Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente 2022
- 2 Verantwoording algemeen budget 2022
- 3 Begroting 2023

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Voorwoord

Hierbij bied ik u het jaarverslag 2022 van de gemeentelijke ombudsman aan. In 2019 ben ik benoemd als ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen en de GR Bijsterhuizen en de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf). Sinds 1 januari 2021 ben ik tevens ombudsman van de GR Regio Arnhem-Nijmegen. Mevrouw mr L. Hellwig is benoemd als substituut ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen en Wijchen, GR Bijsterhuizen en MGR-werkbedrijf en mevrouw mr S. Stokman-Prins als substituut ombudsman van de gemeente West Maas en Waal. Het contact met de substituut ombudsmannen is van grote waarde, zeker waar het gaat om het delen van kennis en ervaring.

Het aantal klachten in 2022 is nagenoeg gelijk aan dat van 2021. Klachten zijn doorgaans een signaal dat er iets niet goed gaat tussen de burger en de gemeente. Er wordt niet tijdig gereageerd op brieven, een gegeven antwoord is onjuist, onvolledig of voor de burger niet duidelijk, burgerparticipatie verloopt niet naar wens of burgers voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd. De inhoud van klachten loopt zeer uiteen, maar in het algemeen kan gezegd worden dat veel klachten ontstaan door het uitblijven van, of door een gebrekkige of een minder gelukkige wijze van communicatie.

Ook in 2022 hebben veel burgers weer rechtstreeks contact opgenomen met de gemeentelijke ombudsman, zonder eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen. Ze lijken bij de gemeente geen gehoor te vinden of lijken geen vertrouwen meer te hebben dat ze serieus genomen worden. De gemeentelijke ombudsman neemt doorgaans eerst telefonisch contact op met de burger die een klacht indient. Veel klachten blijken te kunnen worden opgelost na een doorverwijzing naar de klachtencoördinator van de desbetreffende gemeente of (M)GR. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de klacht bij de juiste persoon terecht komt en dat er contact wordt opgenomen met de burger om vragen te beantwoorden of uitleg te geven over besluiten of procedures. Veel klachten worden op deze wijze in het voortraject opgelost en een formele klachtbehandeling wordt daarmee zowel intern als extern bij de gemeentelijke ombudsman voorkomen.

Graag vraag ik aandacht voor de inzet, betrokkenheid en de professionaliteit van de klachtencoördinatoren van de gemeenten, de GR Bijsterhuizen, het werkbedrijf en de GR Regio Arnhem-Nijmegen. Het werk van de klachtencoördinatoren is van grote waarde voor de gemeente. De klachtencoördinatoren zorgen ervoor dat veel klachten worden voorkomen, of in een vroeg stadium worden opgelost. Zij hebben daarbij uiteraard wel de hulp nodig van de medewerkers van de verschillende afdelingen/teams, wethouders en burgemeesters. Binnen de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen lijkt bekendheid met de behoorlijkheidsvereisten, de klachtenprocedure, de rol van de klachtencoördinator en die van de gemeentelijke ombudsman daarin, weleens wat achter te blijven. Ik pleit er daarom voor dat daar intern meer aandacht voor komt, zodat het nastreven van behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt ervaren en er in gezamenlijkheid wordt gezocht naar maatwerk in dat optreden.

In dit jaarverslag treft u een overzicht van de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman, een overzicht van het aantal klachten en een aantal aanbevelingen.

Mw. mr M.J. van Dasselaar
Gemeentelijke ombudsman

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

1. Inleiding

De gemeente dient op grond van de wet te beschikken over een externe klachtvoorziening waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft behandeld. De gemeente kan kiezen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman of voor een eigen lokale ombudsvoorziening. De gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen, de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf) en de gemeenschappelijke regeling Regio Arnhem-Nijmegen hebben gekozen voor een eigen ombudsman.

Met ingang van 1 januari 2019 hebben de gemeenteraden mevrouw mr M.J. van Dasselaar voor de periode van zes jaar benoemd als ombudsman. De gemeenteraad van West Maas en Waal heeft met ingang van 3 oktober 2019 mevrouw mr. S. Stokman-Prins benoemd tot substituut ombudsman. Mevrouw mr L. Hellwig is als substituut ombudsman benoemd voor de andere 5 gemeenten, de MGR en de GR Bijsterhuizen. De GR Regio Arnhem-Nijmegen heeft ervoor gekozen mevrouw mr M.J. van Dasselaar met ingang van 1 januari 2021 te benoemen als ombudsman.

De ombudsman is onpartijdig en onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente of de gemeenschappelijke regelingen. De ombudsman werkt zelfstandig zonder personeel. Ingeval van een klachtbehandeling kan de ombudsman een beroep doen op ambtelijke ondersteuning of op een notulist.

De ombudsman is een laagdrempelige voorziening en is rechtstreeks bereikbaar via degemeentelijkeombudsman@gmail.com of via de klachtencoördinatoren van de gemeenten/de gemeenschappelijke regelingen.

De ombudsman is verplicht om jaarlijks verantwoording af te leggen van zijn werkzaamheden. Daartoe dient dit jaarverslag. In dit jaarverslag zal worden ingegaan op de taken en bevoegdheden van de ombudsman, de werkzaamheden en ervaringen van het afgelopen kalenderjaar en wordt een overzicht gegeven van de meldingen en klachten die de ombudsman in 2022 heeft ontvangen. Daar waar in dit jaarverslag 'gemeenten' staat worden ook bedoeld de drie aangesloten gemeenschappelijke regelingen.

2. Taken en bevoegdheden

De ombudsman is bevoegd klachten in behandeling te nemen over bejegening door medewerkers en/of bestuurders van de gemeente, deze klachten te beoordelen en naar aanleiding daarvan aanbevelingen te doen. De ombudsman toetst de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen (zie hieronder) en oordeelt of de gedragingen al dan niet behoorlijk zijn.

Een klacht dient in principe eerst bij de gemeente zelf te worden ingediend, voordat de ombudsman in beeld komt. In de praktijk blijkt dat burgers dit soms onprettig vinden, juist omdat het vertrouwen in de gemeente is aangetast. De gemeente dient echter eerst de gelegenheid te krijgen om de klacht zelf op te lossen, voordat de klacht extern, door de ombudsman, wordt behandeld.

De ombudsman kan ook op eigen initiatief een onderzoek instellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

De ombudsman is niet bevoegd om klachten over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid in behandeling te nemen. Ook is de ombudsman in principe niet bevoegd klachten te behandelen wanneer sprake is van een gerechtelijke procedure of wanneer er beroep open staat tegen een gerechtelijke uitspraak en de klacht aan deze procedure raakt.

In de praktijk blijkt dat het voor burgers niet altijd duidelijk is welke taken en bevoegdheden de ombudsman heeft en wat er met een klacht bereikt kan worden. Burgers wenden zich nogal eens tot de ombudsman omdat ze zich niet gehoord voelen, ze een oplossing willen voor de problemen waar ze tegenaan lopen en ze ten einde raad zijn. Bij elke klacht is het dan ook van belang om de burger te informeren over de taken en bevoegdheden van de ombudsman en eventuele verwachtingen van burgers bij te stellen. Wanneer de ombudsman een klacht niet in behandeling neemt, verwijst hij de burger door naar instanties die de burger verder kunnen helpen.

3. Werkwijze

De meeste klachten bereiken de ombudsman rechtstreeks via het emailadres degemeentelijkeombudsman@gmail.com. De ombudsman ontvangt ook klachten via de klachtencoördinatoren en in een enkel geval via de Nationale ombudsman. Na ontvangst van een klacht neemt de ombudsman in principe telefonisch contact op met de klager. In dat eerste gesprek kan de klager de inhoud van de klacht (verder) verhelderen en licht de ombudsman zijn bevoegdheid nader toe. Uit de schriftelijke klacht (en het telefonisch contact) kan het volgende blijken.

- *De klacht is niet eerst intern behandeld.*

Wanneer blijkt dat de klacht niet eerst intern bij de gemeente is ingediend of daar niet is behandeld, stuurt de ombudsman de klacht (in overleg met de klager) voor interne behandeling door naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente.

- *De ombudsman is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.*

Wanneer blijkt dat de ombudsman niet bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld omdat geen sprake is van een klacht over een gedraging, verwijst de ombudsman de klager naar een bevoegde instantie. De ombudsman kan, in overleg met de klager, de klacht ook zelf doorsturen naar een bevoegde instantie.

- *De ombudsman is niet verplicht om een onderzoek in te stellen.*

De ombudsman kan besluiten om geen onderzoek in te stellen, bijvoorbeeld wanneer een klacht naar het oordeel van de ombudsman kennelijk ongegrond is. De ombudsman is ook niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen wanneer deze wordt ingediend later dan een jaar nadat de gemeente de interne klachtbehandeling heeft beëindigd.

- *De ombudsman is bevoegd een onderzoek in te stellen.*

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Wanneer de klacht door de ombudsman kan worden behandeld, wordt er een afspraak gemaakt met de klager voor een hoorgesprek. De ombudsman voert daarna een hoorgesprek met de beklagde. De ombudsman zal bij de behandeling van de klacht proberen te bemiddelen en zich richten op het normaliseren van de verhoudingen tussen de klager en de overheid en het herstellen van het vertrouwen. De ombudsman zal daarom altijd onderzoeken in hoeverre er ruimte is om in overleg tussen klager en beklagde tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan zal de ombudsman een verslag van bevindingen opstellen waarin de klacht is beschreven en waarin de standpunten van klager en beklagde zijn weergegeven. Daarna maakt de ombudsman zijn rapport op met daarin de conclusies van het onderzoek en eventuele aanbevelingen voor het bestuursorgaan. Tegen de uitspraak van de ombudsman staat geen bezwaar of beroep open. Het rapport wordt, zonder vermelding van persoonlijke gegevens, openbaar gemaakt.

4. Toetsingskader

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen zoals die door de Nationale ombudsman en gemeentelijke ombudsmannen gezamenlijk zijn opgesteld.

De behoorlijkheidseisen gaan uit van een viertal kernwaarden voor het gemeentelijk handelen.

- A. OPEN EN DUIDELIJK; hieronder vallen de vereisten van transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en motivering van besluiten en handelen
- B. RESPECTVOL; hieronder vallen de vereisten van respecteren van de grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg
- C. BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT; hieronder vallen de vereisten van maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie
- D. EERLIJK EN BETROUWBAAR; hieronder vallen de vereisten van integer en betrouwbaar handelen, onpartijdigheid, redelijkheid, een goede voorbereiding van besluiten, een goede organisatie en professionaliteit.

5. Overige werkzaamheden

De ombudsman en de substituut ombudsmannen overleggen eenmaal per jaar over de algemene gang van zaken, inhoudelijke onderwerpen en lopende onderzoeken. Over inhoudelijke zaken wordt bovendien regelmatig telefonisch overlegd. De ombudsman en de substituut ombudsmannen zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman onderhoudt daarnaast contact met de Nationale ombudsman.

Het contact met de gemeenten verloopt over het algemeen via de klachtencoördinatoren. Daarom is er jaarlijks een overleg met alle klachtencoördinatoren, de ombudsman en de substituut ombudsmannen. De ombudsman heeft met regelmaat contact met de burgemeesters en heeft een jaarlijks overleg met twee gemeentesecretarissen.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

6. Klachten

In 2022 heeft de ombudsman in totaal 33 klachten ontvangen. Deze klachten kunnen worden onderverdeeld in:

1. Klachten die leiden tot een onderzoek en rapportage.
2. Klachten die zonder onderzoek en/of rapportage kunnen worden opgelost.
3. Klachten die leiden tot een verwijzing naar de klachtencoördinator.
4. Klachten die leiden tot een doorverwijzing naar een andere instantie.
5. Klachten die niet in behandeling worden genomen (bijvoorbeeld vanwege het verstrijken van termijnen of omdat er een bezwaar-/beroep mogelijk is of was).
6. Klachten die nog in behandeling zijn en waarvan het onderzoek loopt.
7. Klachten waarin door de ombudsman is bemiddeld.

In de tabel hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal klachten dat aan de ombudsman is voorgelegd, onderverdeeld naar gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

	Berg en Dal		Beuningen		Drunen		Heumen		West Maas en Waal		Wijchen		GR Bijsterhuizen		GR Regio Arnhem-Nijmegen		MGR		Overig		
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
1 Rapport			1 (2020)	2 (2021)																	
2 Vereenvoudigd opgelost	3				1		2				2							1		1	1
3 Doorverwijzig intern	3	6	5	1	1	4	2	2		3	3	6						1			
4 Doorverwijzig extern	2	2			3					1	1										
5 Niet in behandeling genomen	2	2	1	1				2				1									
6 Onderzoek loopt			2			1															
7 Bemiddeling																					
Totaal per gemeente	10	10	8	2	5	5	4	4	0	4	5	7	0	0	0	0	2	0	1	1	
Totaal 2021	36																				
Totaal 2022	33																				

6.a Toelichting

Het aantal klachten in 2022 (33) is nagenoeg gelijk aan het aantal klachten in 2021 (36).

In 2022 zijn twee onderzoeken afgerond naar klachten uit 2021. Eén klacht heeft geleid tot een onderzoek dat in 2022 nog niet is afgerond.

De meeste klagers worden door de ombudsman doorverwezen. Een enkele keer wordt doorverwezen naar een externe instantie en in een enkel geval wordt de klacht niet in behandeling genomen. De meeste klagers worden verwezen naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente omdat de interne klachtenprocedure niet is doorlopen. De reden dat burgers rechtstreeks contact zoeken met de ombudsman is er vaak in gelegen dat er sprake is van wantrouwen ten opzichte van de gemeente. De ombudsman informeert de klagers in deze gevallen telefonisch over

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

de interne klachtenprocedure, geeft uitleg over de rol van de klachtencoördinator en stuurt de klacht in de meeste gevallen, in overleg met de klager, door naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator neemt daarna contact op met de klager of verzoekt de medewerker of bestuurder waarover wordt geklaagd dat te doen. In het algemeen kan gezegd worden dat dit leidt tot een oplossing voor de burger. Als dit niet leidt tot een oplossing kan de interne (formele) klachtenprocedure worden doorlopen. Wanneer de burger niet tevreden is over de behandeling van de klacht in de interne klachtenprocedure, kan alsnog een klacht worden ingediend bij de ombudsman. Dit gebeurt slechts in een enkel geval. Wanneer klachten niet in behandeling worden genomen of klagers worden doorverwezen naar andere instanties dan de gemeente, informeert de ombudsman klagers (doorgaans telefonisch) over de reden van doorverwijzing.

6.b Inhoud klachten

Ten aanzien van de inhoud van de klachten kan geen algemene conclusie worden getrokken. Daarvoor zijn de onderwerpen te divers. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat klachten vooral voortkomen uit de communicatie (of juist het uitblijven daarvan) met de klager en dat deze klachten doorgaans na tussenkomst van de klachtencoördinator snel worden opgelost. Klachten ontstaan met name daar waar het in het contact met de burger hapert, bijvoorbeeld omdat er ondanks toezeggingen niet wordt teruggebeld, niet of te laat wordt gereageerd op brieven en verzoeken van burgers of omdat concrete afspraken niet worden nagekomen. Burgers voelen zich daardoor niet serieus genomen in hun problemen en dat leidt tot onvrede. Een snelle, duidelijke en adequate communicatie en het nakomen van gemaakte afspraken kan veel klachten voorkomen.

De ombudsman heeft in het verslagjaar een aantal klachten ontvangen over Munitax en over de ODRN. Klachtbehandeling bij samenwerkingsverbanden tussen gemeenten levert al snel een bevoegdheidsvraag op zowel voor wat betreft de interne als de externe klachtenprocedure. De gemeenten en de ombudsman hanteren het uitgangspunt dat klachtbehandeling zoveel mogelijk dicht bij de burger moet worden georganiseerd. In principe dient een klacht te worden behandeld door de gemeente waarin de klager woont. Als er over de behandeling van klachten andere afspraken zijn gemaakt, dient de gemeente inzichtelijk te maken waar klachten kunnen worden ingediend en wie voor de behandeling daarvan verantwoordelijk is. De afhandeling van de klachten dient in nauw overleg met de gemeente te gebeuren. Klachten over Munitax worden bijvoorbeeld behandeld door de gemeente Beuningen in nauw overleg met de gemeente waar de klager staat ingeschreven. De ODRN daarentegen heeft een eigen interne klachtenprocedure en is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De burger is echter doorgaans van mening dat het niet de ODRN is waar de klacht zich tegen richt, maar de gemeente. Dit roept dan de vraag op of de gemeente bevoegd is om de klacht te behandelen en of gemeentelijke ombudsman daartoe vervolgens bevoegd is. De gemeentelijke ombudsman handelt in dit soort situaties naar bevind van zaken in overleg met alle betrokken partijen en indien nodig met de Nationale ombudsman.

In het verslagjaar zijn klachten binnengekomen over de energietoeslag en is er een lichte toename van klachten gerelateerd aan (bijzondere) bijstand en aan armoede. De ombudsman constateert dat deze klachten met name ontstaan vanwege de wijze waarop het contact tussen de burger en de overheid verloopt. Burgers die voor hun inkomen afhankelijk zijn van de overheid bevinden zich in een afhankelijke positie. Als iedere euro telt, is adequaat handelen door de overheid geboden. De overheid moet ervoor zorgen dat bijvoorbeeld de uitbetaling van energietoeslag of bijzondere bijstand niet langer dan nodig op zich laat wachten of dat vragen over de beslagvrije voet met

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

voortvarendheid worden beantwoord, zodat burgers niet in onzekerheid blijven verkeren over hun financiële positie.

De ombudsman constateert dat er in een aantal gevallen sprake is geweest van een door medewerkers en bestuurders ervaren lastig (klaag)gedrag of zelfs agressie van de kant van klagers. De ombudsman benadrukt het belang van agressieprotocollen en de daarin opgenomen stappen die kunnen worden genomen richting een burger. Deze protocollen kunnen zowel de burger als de medewerker of bestuurder helpen in het omgaan met frustratie en kunnen duidelijkheid geven in de omgang met elkaar.

Tot slot

De gemeentelijke ombudsman constateert dat de gemeenten zelf ook zien dat een adequate communicatie van groot belang is om klachten te voorkomen en dat maakt dat er in het algemeen sprake is van een vergaande bereidheid om in gesprek te gaan met klagers en om met elkaar te komen tot goede oplossingen. Het contact tussen de gemeentelijke ombudsman en de klachtencoördinatoren verloopt prettig en soepel, de klachtencoördinatoren reageren snel en doortastend op klachten die de ombudsman terugverwijst, zijn oplossingsgericht en voorkomen daarmee dat conflicten hoger oplopen. Het zou mooi zijn als in alle lagen van de gemeentelijke organisatie het bewustzijn groeit dat een adequate en prettige communicatie met burgers klachten kan voorkomen.

De gemeentelijke ombudsman constateert dat de rol van de klachtencoördinator voor burgers en in de werkorganisatie niet altijd duidelijk is. De klachtencoördinator neemt de klacht in en organiseert de klachtbehandeling. In de verordening klachtbehandeling van de gemeente wordt bepaald wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor de interne klachtbehandeling. De klachtencoördinator is dus niet degene die de klacht inhoudelijk behandelt. De gemeentelijke ombudsman pleit voor meer interne aandacht voor de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinatoren en de gemeentelijke ombudsman daarin. Behoorlijk overheidsoptreden is een verantwoordelijkheid van alle betrokkenen binnen de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen. Meer interne bekendheid met de behoorlijke vereisten en de klachtenregeling draagt bij aan transparant, respectvol, betrokken en betrouwbaar overheidsoptreden, waarin ruimte is voor maatwerk.

Aanbevelingen

- Veel klagers wenden zich rechtstreeks tot de ombudsman voordat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Deze klagers worden door de ombudsman verwezen naar de klachtencoördinator, zodat alsnog eerst de interne procedure kan worden gestart. Het is aan te bevelen de burger in de communicatie actief te wijzen op de interne klachtenprocedure en de burger uit te leggen dat de ombudsman de klachten pas in behandeling neemt als deze eerst intern aan de orde zijn geweest.
- De ombudsman beveelt aan om de behoorlijke vereisten, de klachtenprocedure en de rol van de klachtencoördinator en de gemeentelijke ombudsman, met regelmaat onder de aandacht te brengen van medewerkers en bestuurders, zodat behoorlijk overheidsoptreden als een gezamenlijk verantwoordelijkheid wordt gezien.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

- De ombudsman constateert dat bij een aantal klachten lastig (klaag)gedrag en agressie een rol heeft gespeeld en beveelt aan om agressieprotocollen jaarlijks onder de aandacht te brengen van medewerkers en bestuurders, zodat de in deze protocollen opgenomen stappenplannen actief kunnen worden ingezet in de omgang met lastig (klaag)gedrag en agressie.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 1

Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente/GR 2022

Gemeente/GR	Onderwerp
Berg en Dal	Communicatie
Berg en Dal	Weigering uitschrijven
Berg en Dal	Wijze van publicatie besluit
Berg en Dal	Bijstand terugvordering
Berg en Dal	Beslagvrije voet
Berg en Dal	Bijstand en arbeidsongeschiktheid
Berg en Dal	Geluidsoverlast
Berg en Dal	Schuldhelpverlening
Berg en Dal	Communicatie
Berg en Dal	Energietoeslag
Beuningen	WOZ
Beuningen	Energietoeslag
Druten	Weigering uitschrijven
Druten	Schuldhelpverlening
Druten	Communicatie
Druten	Bijzondere bijstand
Druten	WOZ
Heumen	Persoonsgegevens
Heumen	Energietoeslag
Heumen	Bijstand en werk
Heumen	Energietoeslag
Onbekend	Briefadres
West Maas en Waal	WMO en privacy
West Maas en Waal	Wijziging beleid
West Maas en Waal	Briefadres
West Maas en Waal	Geluidsoverlast
Wijchen	Communicatie
Wijchen	Communicatie
Wijchen	Klachtbehandeling
Wijchen	Armoedebeleid
Wijchen	Wijkteam en betaling jeugdzorg
Wijchen	Schadevergoeding
Wijchen	Verzoek tot handhaving

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 2

Verantwoording algemeen budget 2022

Algemeen budget

IN

Bijdragen algemene kosten	
€ 285,- per gemeente (6)	1710
€ 285,- per GR (3)	855
 Bijdragen ambtelijke ondersteuning	
€ 345,- per gemeente (5, behalve Berg en Dal)	1725
€ 105,- Berg en Dal	105
€ 105,- MGR	105
€ 105,- GR Bijsterhuizen	105
€ 105,- GR Regio Arnhem-Nijmegen	105

Totaal **4710**

UIT

Vereniging van Klachtrecht	525
Literatuur en advieskosten	295
Ambtelijke ondersteuning	2145
Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties	1745

Totaal **4710**

Tarieven 2022

Rapport	850
Bemiddeling	500
Jaarverslag	75
Uurtarief	80

Bovenstaande tarieven werden in rekening gebracht ingeval van (de behandeling van) een klacht. De bedragen maken geen onderdeel uit van het algemeen budget.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 3

Begroting 2023

Algemeen budget

IN

Bijdragen algemene kosten

€ 300,- per gemeente (6)	1800
€ 300,- per GR (3)	900

Bijdragen ambtelijke ondersteuning

€ 360,- per gemeente (5, behalve Berg en Dal)	1800
€ 120,- Berg en Dal	120
€ 120,- MGR	120
€ 120,- GR Bijsterhuizen	120
€ 120,- De Groene Metropool	120

Totaal **4980**

UIT

Vereniging van Klachtrecht	525
Literatuur en advieskosten	300
Ambtelijke ondersteuning	2280
Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties etc	1875

Totaal **4980**

Toelichting:

- De bijdrage algemene kosten per deelnemer (gemeente of gemeenschappelijke regeling) is verhoogd met € 15,- naar € 300,- per jaar.
- De bijdrage voor de ambtelijke ondersteuning is eveneens verhoogd met € 15,- per jaar.
- Bij overleggen wordt (uit het algemeen budget) € 85,- vergoed, ongeacht duur van het overleg, en reiskosten. De onkosten van studiedagen worden eveneens vergoed. Voor studiedagen wordt € 85,- per studiedag vergoed en reiskosten.
- De gemeente Berg en Dal draagt slechts voor een deel bij aan het budget ambtelijke ondersteuning (alleen algemene ambtelijke ondersteuning), in verband met het feit dat de ambtelijke ondersteuner van de gemeentelijke ombudsman werkzaam is bij de gemeente Berg en Dal en de gemeente Berg en Dal ingeval van behandeling van klachten door de gemeentelijke ombudsman een notulist inhuurt. Gezien het beperkt aantal klachten vanuit GR Bijsterhuizen, de MGR en De Groene Metropool, dragen de GR's eveneens slechts voor een deel bij aan de ambtelijke ondersteuning (alleen algemene ambtelijke ondersteuning).
- De kosten van het lidmaatschap van de Vereniging voor Klachtrecht bedragen € 175,- per persoon en zowel beide substituut ombudsmannen als de gemeentelijke ombudsman zijn lid.
- De tarieven voor rapporten, bemiddeling, jaarverslag en per uur worden, wanneer er klachten zijn, afzonderlijk bij de gemeenten en de GR's in rekening gebracht en komen niet ten laste van het algemene budget.

Commented [BvS1]: Hoort dit bij het jaarverslag 2022 vroeg ik me af of is het meer om compleet te zijn? Het gaat om de toegankelijke versie. Voor inwoners/burgers zijn de financiële zaken misschien wat minder interessant.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Tarieven 2023

Rapport	875 (was 850 in 2022)
Bemiddeling	500
Jaarverslag	80 (was 75 in 2022)
Uurtarief	85 (was 80 in 2022)