Jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2024

Gemeente Nijkerk

Inhoud

1. Inleiding 3
2. Werkwijze 4
3. Ontvangen klachten 2024 5
4. Overige activiteiten 7
Samenwerking Nationale ombudsman en andere regionale/lokale ombudsmannen 7
Klachtbehandeling op de BES-eilanden 7
5. Vooruitblik 8

1. Inleiding

In 2017 hebben de gemeenteraden van Bunschoten, Nijkerk en Putten besloten om een gezamenlijke gemeentelijke ombudsman en een plaatsvervanger[1] aan te stellen. Voor u ligt het zevende jaarverslag van de gezamenlijke ombudsman voor de gemeente Nijkerk. In dit jaarverslag staat een terugblik op de activiteiten in 2024 en de klachten die aan de ombudsman zijn voorgelegd. Het jaarverslag kent een algemeen deel, dat van toepassing is voor alle drie de gemeenten. Daarnaast is een specifiek deel voor de gemeente Nijkerk opgenomen. Dit jaarverslag is gericht aan de gemeenteraad en aan het college van B&W van de gemeente Nijkerk[2].

De gemeenteraad van Nijkerk heeft in zijn vergadering van 25 januari 2024 besloten om mevrouw V. Nijensteen en (mij) A. al Hadaui respectievelijk per 1 maart 2023 en per 1 januari 2024 te benoemen als plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman en gemeentelijke ombudsman. Samen voeren wij deze taak uit.

In het afgelopen jaar hebben mevrouw Nijensteen en ik bijdragen geleverd aan het versterken van het vertrouwen van burgers in de overheid. Door serieus naar klachten van burgers te luisteren, door uitleg te geven, te bemiddelen en waar nodig door te verwijzen naar een andere instantie.

drs. A. al Hadaui, ombudsman

[1] In dit jaarverslag wordt onder 'ombudsman' ook verstaan de plaatsvervangend ombudsman.
[2] Verordening gezamenlijke ombudsman 2018, artikel 7.

2. Werkwijze

De taak van de ombudsman is bijdragen aan goede verhoudingen tussen gemeente en burgers door:

- rechtsbescherming via het uitspreken van een oordeel over gedragingen van de gemeente. Het oordeel van de ombudsman komt tot stand na onderzoek en na hoor en wederhoor van beide partijen;
- bemiddeling of interventie. Hierbij probeert de ombudsman via overleg het proces tussen bestuur en burger weer in goede banen te leiden;
- preventie. De ombudsman kan de gemeente een aanbeveling geven voor toekomstig handelen, of op eigen initiatief een onderzoek naar misstanden beginnen.

Het is mogelijk dat deze drie methoden bij de behandeling van een klacht naast elkaar voorkomen.

Als een klacht bij de ombudsman wordt ingediend, wordt eerst bekeken of de klacht in behandeling kan worden genomen. Soms is dat niet het geval omdat een burger eerst de interne klachtenprocedure bij de gemeente moet doorlopen. De gemeente heeft dan de mogelijkheid om zelf de verhouding met de burger te herstellen. Soms kan een klacht niet in behandeling worden genomen omdat de klacht niet gaat om een gedraging van de gemeente. Voor een burger is niet altijd duidelijk welke (overheids)instantie waarvoor verantwoordelijk is. Als de klacht geen betrekking heeft op de gemeente, zal de ombudsman zo nodig doorverwijzen.

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman het gemeentelijk handelen aan een aantal normen voor behoorlijk overheidsoptreden. Deze behoorlijkheidsvereisten zijn ontwikkeld door de Nationale ombudsman. Op deze wijze kan worden bereikt dat de uitspraken niet gebaseerd zijn op subjectieve inzichten van de fungerend gemeentelijke ombudsman, maar op landelijk erkende opvattingen over de eisen van behoorlijk handelen die aan de overheid mogen worden gesteld[3]. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk;
- respectvol;
- betrokken en oplossingsgericht;
- eerlijk en betrouwbaar.

De ombudsman kan een klacht na onderzoek gegrond verklaren, deels gegrond verklaren of niet gegrond verklaren. In uitzonderlijke situatie kan de ombudsman tot de conclusie komen dat hij niet kan beoordelen of een klacht gegrond is.
Tot slot kan de ombudsman ook een aanbeveling doen aan de gemeente. Een dergelijke aanbeveling staat los van de vraag of de klacht gegrond is.

[3] De behoorlijkheidswijzer: https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer

3. Ontvangen klachten 2024

In 2024 zijn over de gemeente Nijkerk dertien klachten ontvangen.

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klachten	6	7	4	12	13	12	13

Er waren op 1 januari 2024 geen zaken uit voorgaande jaren meer in behandeling. Hieronder staat kort weergegeven waar de verschillende zaken uit 2024 betrekking op hadden en welke rol de ombudsman daarin heeft vervuld.

Zaak ongenummerd betrof klachten over het toewijzen van een woning en over allerlei frustraties over wetten en regelgeving van de overheid. De klachten zijn na interventies van de ombudsman doorgestuurd naar de betrokken gemeente en zorginstanties. Vóór 2024 was de gemeente Nijkerk betrokken bij de toewijzing van de woning. Ten tijde van de indiening van de klachten had de gemeente Nijkerk geen zaak van betrokkene in behandeling. De ombudsman heeft aan betrokkene doorgegeven bij welke instanties hij terecht kan voor hulp en informatie.

Zaak 24001N betrof een klacht over de wijze waarop de gemeente Nijkerk een aanvraag voor legalisatie van een handtekening heeft afgehandeld. Deze klacht is na de behandeling door de gemeente Nijkerk ook behandeld door de ombudsman. Er vond een gesprek plaats met de indiener van de klacht, de behandelend medewerker, diens teamleider en de ombudsman. Vervolgens heeft de ombudsman schriftelijk suggesties aangereikt voor het verbeteren van de procedure die hoort bij een aanvraag voor legalisatie van een handtekening.

Zaak 24002N, niet in gebruik

Zaak 24003N betrof een klacht over een medewerker bij de aanvraag van een WMO voor de moeder van klager. Na 6 weken geen contact te hebben gehad, zou de klager te horen krijgen dat het nog zeker 6 weken langer zou duren vanwege personeelstekort. De reactie van de medewerker vond de klager ongepast en empathieloos. Ondanks herhaald contact vond dat klager dat hij nauwelijks serieus genomen werd. De gemeente zou kwetsbare inwoners onnodig wachten op essentiële hulp. De ombudsman heeft bemiddeld in deze zaak waardoor de WMO aanvraag de nodige aandacht heeft gekregen. Tot een formele klachtenprocedure bij de ombudsman is het niet gekomen.

Zaak24004N betrof een klacht over de communicatie en correspondentie die de gemeente Nijkerk laatstelijk in en voor 2019 had gebruikt bij de afhandeling van een klacht. In 2024 kwam de indiener van die afgehandelde klacht terug op de wijze waarop de gemeente toen had gehandeld. De ombudsman merkte dat de indiener van de klacht discriminerend correspondeerde tijdens de behandeling van deze klacht. Dat bedrag van de indiener van de klacht was voor de ombudsman onacceptabel en een belemmering om de klacht verder in

behandeling te kunnen nemen. Daarom is de behandeling van deze klacht gestopt door de ombudsman. Betrokkene en de gemeente Nijkerk zijn hierover schriftelijk geïnformeerd.

Zaak 24005N betrof een klacht over een ambtenaar van de gemeente Nijkerk, namelijk dat hij/zij bewust een besluit zou hebben genomen dat in strijd zou zijn met het Parkeerbeleidsplan 2019–2024. Het bezwaar betrof de onzorgvuldige en sturende wijze van besluitvorming. De invoering van vergunninghoudersparkeren is uitgesteld waardoor de klager zijn klacht heeft ingetrokken.

Zaak 24006N betrof een klacht over het handelen van een ambtenaar Sociaal Domein. De klager diende een klacht in over een WMO-consulent wegens ongewenste bemoeienis in een burenkwestie. Zonder haar toestemming werd een WMO-dossier aangemaakt en werden persoonsgegevens, waaronder haar BSN, gedeeld met externe partijen. Ook werd zonder haar instemming contact gezocht met de politie. De ombudsman acht deze onderdelen van de klacht gegrond vanwege ernstige privacy-schendingen. Overige klachten, zoals valsheid in geschrifte, zijn ongegrond verklaard.

Zaak 24007N betrof een klacht over losliggende stoeptegels. Ondanks meerdere meldingen over losliggende stoeptegels in de straat waar de klager woont, zou er geen actie worden ondernomen. De situatie zou leiden tot struikelgevaar. De ombudsman heeft bemiddeld in deze zaak waardoor de stoeptegels weer goed liggen. Tot een formele klachtenprocedure bij de ombudsman is het niet gekomen.

Zaak24008N betrof een klacht over het niet nakomen van toezeggingen door de gemeente Nijkerk over zaken in de openbare ruimte en het gevoel hebben van niet respectvol behandeld te worden door de gemeente. De ombudsman heeft de indiener van deze klacht telefonisch de klachtenprocedure uitgelegd. Vervolgens heeft de ombudsman deze klacht voor behandeling doorgestuurd naar de klachtencoördinator van de gemeente Nijkerk.

Zaak24009N betrof een klacht over leerlingenvervoer. De ombudsman heeft de indiener van deze klacht telefonisch de klachtenprocedure uitgelegd. Vervolgens is deze klacht doorgestuurd naar de klachtencoördinator voor behandeling. Verder is betrokkene geadviseerd om de klacht over leerlingenvervoer ook in te dienen bij het vervoersbedrijf dat feitelijk leerlingen vervoert. Dit advies heeft betrokkene opgevolgd.

Zaak 24010N betrof een zaak over de verkeersveiligheid in een gebied waarin een verkeerszone geldt. De ombudsman heeft de indiener van deze klacht telefonisch geïnformeerd over de klachtenprocedure. Vervolgens is deze klacht doorgestuurd naar de klachtencoördinator van de gemeente Nijkerk voor behandeling.

Zaak24011N betrof een zaak over een bomenkap en het verhalen van hovenierskosten. De ombudsman heeft de indiener van deze klacht telefonisch de klachtenprocedure uitgelegd. De ontevredenheid over de wijze waarop de gemeente Nijkerk heeft gehandeld in de zaak over de bomenkap betreft een klacht. Vervolgens heeft de ombudsman deze klacht doorgestuurd naar de klachtencoördinator van de gemeente Nijkerk voor behandeling.

Tegen de beslissing van de gemeente Nijkerk over het niet verhalen van de gemaakte hovenierskosten kan geen klacht worden ingediend omdat hiertegen andere

rechtsbescherming mogelijk is. De ombudsman heeft betrokkene telefonisch en per e-mail medegedeeld dat een beroepschrift kan worden ingediend bij de civiele rechter tegen de beslissing van de gemeente Nijkerk over het niet verhalen van de gemaakte hovenierskosten.

Zaak24012N betrof een zaak over de vaststelling van een deelplan door de gemeente Nijkerk. De ombudsman heeft betrokkene geadviseerd om rechtstreeks contact op te nemen met de medewerker die het betreffende woningbouwplan behandelt. De naam van die medewerker en het benodigde e-mailadres van de gemeente Nijkerk heeft de ombudsman verstrekt aan betrokkene. Verder heeft de ombudsman deze klacht ter informatie doorgestuurd naar de klachtencoördinator

Zaak24013N betrof een zaak over leerlingenvervoer. De ombudsman heeft deze klacht doorgestuurd naar de klachtencoördinator voor behandeling. De ombudsman heeft betrokkene van deze doorzending in kennis gesteld. Verder is betrokkene geadviseerd om de klacht ook in te dienen bij het vervoersbedrijf dat feitelijk leerlingen vervoert.

4. Overige activiteiten

Naast de behandeling van individuele klachten, heeft de ombudsman ook andere activiteiten verricht.

Samenwerking Nationale ombudsman en andere regionale/lokale ombudsmannen

In het afgelopen jaar hebben verschillende bijeenkomsten plaatsgevonden met de Nationale ombudsman en andere lokale en regionale ombudsmannen, waarin we elkaar informeerden over relevante ontwikkelingen en waarin best practices zijn gedeeld. Onderwerpen die tijdens deze bijeenkomsten zijn besproken zijn onder andere:

- de ombudsman in de politiek bestuurlijke wereld;
- zichtbaarheid van de ombudsman;
- zorgvuldig begrenzen/grensoverschrijdend klaaggedrag;
- klachtbehandeling over gemeenschappelijke regelingen en uitbestede taken;
- Venice Principles (eisen waaraan een ombudsman moet voldoen).

Daarnaast informeert de Nationale ombudsman de regionale en lokale ombudsmannen over onderzoeken die de Nationale ombudsman op eigen initiatief heeft verricht en die ook op lokaal niveau kunnen spelen. In 2024 ging het onder andere om de volgende onderzoeken:

- huisuitzettingen;
- knelpunten voor huurders bij sloop/nieuwbouw- en renovatietrajecten;
- opvang van asielzoekers vanuit mensen- en kinderrechtelijk perspectief.

Masterclass ‘Ombudsfunctionaris in breed Perspectief’ aan Universiteit Utrecht

In 2024 namen de ombudsman en de plaatsvervangende ombudsman deel aan de Masterclass Ombudsfunctionaris, gericht op het verdiepen van het ombudswerk. Deze

masterclass bood ruimte om met vakgenoten te reflecteren op de rol, uitdagingen en impact van de functie. Door het delen van praktijkervaringen werd de meerwaarde van de ombudsfunctie in diverse sectoren verder belicht. De bijeenkomsten boden waardevolle inzichten in bemiddeling, advisering en vertrouwenswerk. De opgedane kennis draagt bij aan een effectievere en bewustere invulling van onze rol als (plaatsvervangend) ombudsman.

5. Vooruitblik

Vanwege de ontvlechting van de samenwerking tussen de gemeenten Bunschoten, Nijkerk en Putten willen de betrokken gemeenten heroverwegen hoe zij de ombudsvoorziening in de toekomst organiseren. Zij staan voor de keuze om de huidige gemeenschappelijke regeling voort te zetten of om aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman. Dit moment biedt ruimte voor reflectie op de eigen behoefte en invulling van onafhankelijk klachtentoezicht. Belangrijk is dat de toegankelijkheid en effectiviteit van de ombudsfunctie gewaarborgd blijven. De uitkomst hiervan wordt in de loop van 2025 verwacht.