

# Jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2023

Gemeente Nijkerk

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Werkwijze .....	4
3. Ontvangen klachten 2023 .....	5
4. Overige activiteiten .....	8
Samenwerking Nationale ombudsman en andere regionale/lokale ombudsmannen .....	8
Klachtbehandeling op de BES-eilanden.....	8
5. Vooruitblik .....	9

## 1. Inleiding

In 2017 hebben de gemeenteraden van Bunschoten, Nijkerk en Putten besloten om een gezamenlijke gemeentelijke ombudsman en een plaatsvervanger<sup>1</sup> aan te stellen. Voor u ligt het zesde jaarverslag van de gezamenlijke ombudsman voor de gemeente Nijkerk. In dit jaarverslag staat een terugblik op de activiteiten in 2023 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 verzonden aan de gemeenteraad en aan het college van B&W van de gemeente Nijkerk<sup>2</sup>.

Na zes jaar is de benoemingstermijn voor de ombudsman afgelopen en heb ik besloten om plaats te maken voor een opvolger. Op 25 januari 2024 staat de benoeming van mijn opvolger gepland. Deze zal samen optrekken met de huidige plaatsvervangend ombudsman, Veronie Nijenstein, die haar functie voortzet. Daarmee is voor continuïteit in de werkzaamheden gezorgd.

Ik hoop de afgelopen jaren een bijdrage te hebben 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 verwijzen en zo nodig door onderzoek te doen en een rapport op te stellen. Ik dank de inwoners van Nijkerk die mij de afgelopen jaren hebben benaderd en de gemeenteraad van Nijkerk voor het in mij gestelde vertrouwen en via het college van B&W de ambtelijke organisatie voor de prettige en constructieve samenwerking.

William Maassen, ombudsman

---

<sup>1</sup> In dit jaarverslag wordt onder 'ombudsman' ook verstaan de plaatsvervangend ombudsman.

<sup>2</sup> 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<sup>3</sup>. 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.

---

<sup>3</sup> De behoorlijkheidswijzer: <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>

### 3. Ontvangen klachten 2023

In 2023 zijn over de gemeente Nijkerk twaalf klachten ontvangen. Dat is in lijn met de afgelopen jaren.

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

Er waren op 1 januari 2023 geen zaken uit voorgaande jaren meer in behandeling. Hieronder staat kort weergegeven waar de verschillende zaken uit 2023 betrekking op hadden en welke rol de ombudsman daarin heeft vervuld.

De klachtenzaak met kenmerk 23001N betrof een zaak waarbij volgens klager de gemeente Nijkerk het contact met hem en zijn huisarts zou blokkeren. Ook na contact met klager is niet duidelijk geworden uit welk handelen c.q. welke gedraging hij heeft afgeleid dat het contact met hem en zijn huisarts door een medewerker van de gemeente zou zijn geblokkeerd. Aan betrokkene is duidelijk gemaakt hoe hij gemotiveerd een klacht bij de gemeente kan indienen.

In de zaak 23002N voelde betrokkene zich tijdens een handhavingszaak ten aanzien van de eigenaar van een appartement niet gehoord door de gemeente Nijkerk en de Omgevingsdienst. Er is een besluit op zijn handhavingsverzoek genomen door de gemeente. Tegen dat besluit heeft betrokkene een bezwaarschrift ingediend. Op het bezwaarschrift heeft de gemeente een besluit genomen, waartegen betrokkene de mogelijkheid had om in beroep te gaan bij de bestuursrechter. Vanwege deze optionele juridische vervolgstap bij een onafhankelijke rechter, was er geen bevoegdheid voor de ombudsman om hierover een klacht in behandeling te nemen. Dit is aan klager uitgelegd. Het was daarna aan betrokkene om al dan niet in beroep te gaan. Ook bestond de mogelijkheid om een civiele procedure op te starten tegen de eigenaar van het appartement. Voor dit laatste is hij doorverwezen naar het Juridisch Loket voor eventuele vragen en gratis ondersteuning.

De zaak 23003N ging het over de handhaving ten aanzien van een verkeerssituatie. Ten tijde van het indienen van deze klacht, was de gemeente Nijkerk voornemens om te gaan handhaven op een specifieke verkeerssituatie. De gemeenteraad had daarover een motie aangenomen. De ombudsman heeft uitgelegd dat zodra er een besluit wordt genomen over handhaving, de direct betrokkene daarover wordt geïnformeerd, en hij tegen dat besluit een bezwaar kan indienen en daarna nog beroep kan instellen bij de rechtbank. De ombudsman heeft hierin geen rol.

Klager heeft ook nog aangegeven dat een andere verkeerssituatie in de gemeente Nijkerk veel eerder om handhaving vraagt. De ombudsman heeft uitleg gegeven hoe klager daarover een melding bij de gemeente kan doen.

De zaak 23004N ging over hondenoverlast en het heffen van hondenbelasting hetgeen als discriminerend werd ervaren ten opzichte van houders van andere dieren. Met verwijzing naar een uitspraak van de Hoge Raad is aan betrokkene telefonisch en schriftelijk uitgelegd

dat geen sprake is van discriminatie. Ook is uitgelegd dat betrokkene in geval van hondenoverlast hierover een handhavingsverzoek kan indienen bij de gemeente. Verder is medegedeeld, dat hij vragen kan stellen over het heffen van hondenbelasting aan de gemeenteraad en eventueel een petitie hierover kan indienen.

De zaak 23005N betrof de onaangekondigde kap van een flink aantal bomen in een groenstrook. Deze klacht was op de datum van de indiening (al) in behandeling door de klachtenfunctionaris van de gemeente. Betrokkene is daarom gevraagd eerst deze klachtbehandeling af te wachten.

De zaak 23006N ging over een klacht tegen de gemeenteraad, een individueel raadslid, een wethouder, de bezwarencommissie en een handhavingszaak. De klacht over de bezwarencommissie is voor behandeling doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris van de gemeente en daar in behandeling genomen.

Op de klacht tegen de wethouder is gereageerd, dat de wethouder betrokkene terecht had gewezen op de mogelijkheid van juridische stappen, zoals het indienen van een bezwaarschrift, eventueel gevolgd door een beroepsschrift. Omdat deze rechtsmiddelen openstaan, is er geen bevoegdheid voor de ombudsman om de klacht in behandeling te nemen.

Aan betrokkene is telefonisch en schriftelijk duidelijk gemaakt dat er tegen de gemeenteraad en individuele raadsleden geen klacht kan worden ingediend over een individueel besluit tot handhaving. Daar staan juist de rechtsmiddelen van bezwaar en beroep voor open. Tegen de handhavingszaak had betrokkene reeds een bezwaarschrift ingediend. Uiteindelijk is betrokkene in het gelijk gesteld (een gegrond bezwaarschrift) en heeft de gemeente afgezien van handhaving.

De zaak 23007N betrof een verzoek om aandacht aan lokale en regionale media voor de handelswijze van de gemeente Nijkerk omtrent een opvanglocatie voor asielzoekers. Het betrof een anonieme brief namens een aantal bewoners uit Hoevelaken, die ook aan de ombudsman was gericht. Deze email is voor kennisgeving aangenomen aangezien de ombudsman geen anonieme klachten in behandeling mag nemen.

De zaak 23008N ging over schade die betrokkene ondervond door afvallende kastanjes van de boom van zijn burens. Door de ombudsman is aan betrokkene uitgelegd hoe hij zijn burens of de gemeente kan aanspreken voor de schade die hij leidt. Ook is aangegeven dat hij deze zaak kan voorleggen aan de civiele rechter. Met deze informatie was betrokkene tevreden en kon hij zelf de afweging maken om een verzoek om schadevergoeding in te dienen.

De zaak 23009N betrof een noodkreet om in aanmerking te willen komen voor leerlingenvervoer. Na afstemming met de gemeente is betrokkene geadviseerd om nogmaals een aanvraag voor leerlingenvervoer in te dienen. Dat haar eerdere aanvragen om leerlingenvervoer zijn afgewezen, staat het indienen van een nieuwe aanvraag niet in de weg. Bij de beoordeling van elke aanvraag worden de actuele feiten en omstandigheden immers meegewogen. Betrokkene gaf aan dat zij het gegeven advies zou opvolgen.

De zaak 23010N ging over ontevredenheid over de bemiddeling die betrokkene verwachtte van een woningstichting en Altijd Iemand In De Buurt. Betrokkene had begrepen dat deze

instanties hem zouden bemiddelen naar een andere woning na het aflopen van een tijdelijk huurcontract van een Tiny House. Deze klacht heeft betrokkene ook ingediend bij de betrokken woningstichting. Betrokkene is geweest op de mogelijkheid van het indienen van een klacht tegen Altijd Iemand In De Buurt. Verder is aan hem en zijn begeleider telefonisch en schriftelijk toegelicht waarom de gemeente en de ombudsman geen rol hebben bij de door hem verwachte bemiddeling.

In de zaak 23011N waren bewoners het niet eens met de plaatsing van een elektriciteitshuisje in hun straat door netbeheerder Liander. Daarom zochten zij de pers op en hebben zij vragen gesteld aan raadsleden. De gemeenteraad heeft die vragen beantwoord. Op deze klacht heeft de ombudsman gereageerd dat betrokkenen de juiste wegen bewandelen om hun reacties en ontevredenheid kenbaar te maken. De ombudsman en klagers zijn geïnformeerd dat vertegenwoordigers van de gemeente en Liander nogmaals bij de bewoners langs zullen gaan voor het geven van een nadere uitleg over de plaatsing van het elektriciteitshuisje. De bewoners hebben inmiddels laten weten weer in gesprek te zijn.

De zaak 23012N betref de verkeerssituatie in een specifieke straat waar de gemiddelde snelheid veel te hoog zou zijn en waar te weinig snelheidsbeperkende maatregelen worden genomen. De aangebrachte verkeersdrempels zijn volgens de indiener van de klacht te laag en de onderlinge afstand te groot. Gereageerd is dat de ombudsman geen invloed heeft op het verkeersbeleid van de gemeente Nijkerk. Betrokken is erop gewezen dat hij de gemeenteraad kan benaderen, omdat de gemeenteraad uiteindelijk het beleid vaststelt dat door de gemeente moet worden uitgevoerd. De ombudsman heeft doorgegeven op welke wijze betrokkene de gemeenteraad kan bereiken.

## 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 2023 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.

### Klachtbehandeling op de BES-eilanden

De ombudsman voor de gemeente Bunschoten, Nijkerk en Putten heeft samen met vertegenwoordigers van de Nationale ombudsman gesproken over klachtbehandeling op Bonaire, Sint Eustatius en Saba, drie bijzondere gemeenten van Nederland die samen ook wel de BES-eilanden worden genoemd. Het betreffen drie eilanden met geringe inwoneraantallen waar veel mensen elkaar kennen, wat voor een bijzondere dynamiek voor wat betreft onafhankelijke klachtbehandeling zorgt.



## 5. Vooruitblik

Zoals al in de inleiding vermeld, stop ik aan het einde van 2023 met mijn functie als ombudsman. Ik wens de nieuwe ombudsman en zittende plaatsvervangend ombudsman veel succes in het voorzetten van het werk en hoop dat zij op eenzelfde prettige en constructieve wijze blijven samenwerken met de gemeente Nijkerk.