

# **Midden-Drenthe Jaarverslag 2014 Ombudscommissie**



**juli 2015**

## **INHOUDSOPGAVE**

### **Jaarverslag Ombudscommissie:**

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
| 1 | Inleiding            | 3 |
| 2 | Organisatie          | 4 |
| 3 | Samenstelling        | 5 |
| 4 | Activiteiten in 2014 | 6 |
| 5 | Rekening 2014        | 8 |

## **1 INLEIDING**

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van de Ombudscommissie van de gemeente Midden-Drenthe.

In dit verslag treft u algemene informatie aan over de commissie, zoals de samenstelling en de taken. Daarnaast geeft dit verslag een beeld van de activiteiten die de Ombudscommissie in 2014 heeft ondernomen op het gebied van onafhankelijke, externe klachtafhandeling.

### **Het aantal klachten in 2014**

In 2014 zijn in totaal 5 verzoeken ingediend bij de Ombudscommissie:

- Van één klacht heeft de Ombudscommissie besloten deze in behandeling te nemen. De klacht heeft te maken met de wijze van behandeling van klachten over medewerkers. De hoorzitting is gepland in juni 2014.
- Eén klacht over het niet toekennen van een uitkering heeft, na telefonische toelichting over de klachtenprocedure, niet geleid tot een vervolg.
- Eén klacht over de handelwijze van de gemeente inzake geluidshinder was nog niet intern behandeld. Deze klacht is overgedragen aan het college van B&W.
- Eén klacht kwam binnen via de Nationale ombudsman. Gezien de aard van de klacht behoort dit niet tot de bevoegdheid van de commissie.
- Tenslotte kwam er een verzoek om in gesprek te gaan over een persbericht aangaande problematische schulden. De commissie zag geen aanleiding in te gaan op dit verzoek.

### **De interne klachtafhandeling en het klachtproces**

De interne klachtafhandeling is een verantwoordelijkheid van het college van B&W. De klachtencoördinator en de secretaris van de Ombudscommissie stemmen onderling af over de klachten die binnen komen.

Wij vertrouwen erop dat dit jaarverslag u voldoende inzicht en informatie geeft over de werkzaamheden van de Ombudscommissie in 2014.

*Namens de Ombudscommissie Midden -Drenthe,*

*drs. B.S. Wilpstra,*  
*voorzitter*

## 2 ORGANISATIE

### 2.1 Positie

De Ombudscommissie bestaat uitsluitend uit externe leden. Dat is noodzakelijk om de onafhankelijkheid te waarborgen ten opzichte van de gemeente.

### 2.2 Taken

Klachten hebben betrekking op gedragingen van personen (lid van de gemeenteraad, lid van het college of ambtenaar) of de taakuitvoering door het bestuursorgaan. Bij de taakuitvoering (niet persoonsgebonden klachten) gaat het doorgaans om klachten die betrekking hebben op de bedrijfsvoering of bejegening.

Klachten worden in eerste instantie behandeld via de interne klachtenprocedure. Eerst wordt dan bekeken of de klacht in onderling overleg naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost. Is dat niet het geval, dan heeft de klager de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan een onafhankelijke, externe commissie: de Ombudscommissie. Dit gebeurt in de vorm van een verzoekschrift bij de Ombudscommissie. De Ombudscommissie stelt dan een onderzoek in naar de klacht. Uiteindelijk brengt zij verslag uit van de onderzoeksbevindingen en geeft een oordeel over de klacht. Soms wordt daaraan een advies aan het bestuursorgaan toegevoegd.

### 2.3 Werkwijze

De werkwijze van de Ombudscommissie is vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht (hoofdstuk 9, titel 9.2) en in de gemeentelijke Ombudsverordening. In het kort ziet de werkwijze van de commissie er als volgt uit.

#### **A Beoordeling verzoek**

Wanneer een verzoekschrift wordt ingediend, toetst de Ombudscommissie eerst:

1. of de klacht al in de interne klachtenprocedure is behandeld;
2. of zij bevoegd is om het verzoekschrift in behandeling te nemen;
3. of het verzoekschrift ook voor het overige ontvankelijk is.

#### **B Onderzoek**

Wanneer het verzoekschrift ontvankelijk is en dus in behandeling kan worden genomen, stelt de commissie een onderzoek in naar de klacht. Dit onderzoek kan bestaan uit diverse activiteiten, zoals dossier- en locatiestudie, hoorzittingen, deskundigenonderzoek, etc.

#### **C Toelichting standpunten**

De commissie stelt beide partijen in de gelegenheid om hun standpunt toe te lichten

#### **D Bevindingen**

De commissie stelt aan het eind van het onderzoek haar bevindingen op schrift en geeft de betrokkenen gelegenheid hierop te reageren

#### **E Rapportage**

Tot slot stelt de commissie haar bevindingen en haar eindoordeel vast en zendt dit naar de betrokkene en het bestuursorgaan. Tevens kan zij aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan

### **3        SAMENSTELLING OMBUDSCOMMISSIE**

De Ombudscommissie van de gemeente Midden-Drenthe bestond in 2014 uit 6 leden, die door de raad zijn benoemd voor een periode van 6 jaren. De samenstelling bij een hoorzitting bestaat in principe uit een voorzitter, twee leden

De samenstelling van de commissie is als volgt:

- De heer drs. B.S. Wilpstra (voorzitter)
- De heer drs. J.L. Klaassen (lid, plv. voorzitter)
- Mevrouw C.G.G. Vermeltvort (lid)
- Mevrouw S. Vente-Van den Heuvel (lid)
- Mevrouw mr.dr. A. Schwartz (lid)
- De heer K.A. Hazelhoff (lid)
- Mevrouw A.J. van Dooren (secretaris)

## 4 ACTIVITEITEN IN 2014

### Klachten en verzoekschriften

In **2014** zijn in totaal 5 verzoeken ingediend bij de Ombudscommissie.

- Tenslotte kwam er een verzoek om in gesprek te gaan over een persbericht aangaande problematische schulden. De commissie zag geen aanleiding in te gaan op dit verzoek

Op 10 februari 2014 heeft een ontvanger de commissie een verzoekschrift waarin wordt geklaagd over het gedrag van een medewerker van de gemeente. Volgens appellant kan het niet zo zijn dat een medewerker van de gemeente op het ene moment de mogelijkheid tot bezwaar aanreikt en vervolgens korte tijd later die mogelijkheid ontnemt.

Verder beschuldigt appellant de medewerker van smaad.

Er heeft een hoorzitting plaatsgevonden op juni 2014. Het oordeel van de ombudscommissie in deze zaak luidde dat het gedrag van de gemeente niet onbehoorlijk is betreffende het onderdeel van de informatieverstrekking aangaande het indienen van een bezwaarschrift. Wat betreft onderdeel van de klacht over smaad is de commissie van oordeel dat de medewerker zich ervan bewust moet zijn dat door onzorgvuldig formulering van woorden deze voor meerderlij uitleg vatbaar zijn.

Op 15 april 2014 wordt de commissie telefonisch geconsulteerd met een verzoek om hulp vanwege het niet toekennen van een uitkering. Een zorgvuldige toelichting over de mogelijkheden en getoond begrip heeft er toe geleid dat betrokkene geen verzoekschrift heeft ingediend en een andere, juridische weg, is gaan volgen.

Op 5 juli 2014 is door een inwoner een verzoekschrift ingediend. Appellant beklagt zich over geluidhinder veroorzaakt door het gebruikte materiaal dat is gebruik voor verharding van de berm. Deze klacht was echter nog niet behandeld in de interne klachtprocedure en is daarom overgedragen aan het college van burgemeester en wethouders met het verzoek de zaak te behandelen.

Op 20 augustus 2014 ontving de Ombudscommissie een verzoek om een gesprek over een persbericht Problematische schulden zonder oplossing. De commissie zag geen aanleiding in te gaan op dit verzoek.

Op 14 oktober 2014 is, via de nationale ombudsman, een verzoekschrift binnengekomen over een ongegrond verklaren van een bezwaar tegen kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Dit verzoekschrift behoort niet tot de bevoegdheid van de Ombudscommissie en is overgedragen aan het college van burgemeester en wethouders.

### Publiciteit

Via de gemeentepagina wordt enkele malen per jaar algemene informatie over de werkzaamheden van de commissie verstrekt en attendeert zij burgers op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Deze informatie is ook opgenomen op de gemeentelijke website.

## 5 REKENING

De Ombudscommissie beschikt over een jaarlijks budget van € 1.250,--.

In 2014 ziet het financiële resultaat er als volgt uit:

### Jaarrekening 2014

| <i>Begroting</i>           | <i>Uitgaven</i>       |
|----------------------------|-----------------------|
| € 1.000,- vergoeding leden | € 340,66 vergoedingen |
| € 250,- reiskosten leden   | € 149,72 reiskosten   |
| <i>Totaal</i>              |                       |
| € 1.250,-                  | € 490,38              |
| Saldo                      | + € 759,62            |