

STICHTING DE OVERIJSSELSE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2004

Raalte, maart 2005.

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD.

2. SAMENVATTING.

3. INLEIDING.

- 3.1. Ontstaansgeschiedenis Overijsselse Ombudsman
- 3.2. Deelnemers
- 3.3. Financiën van de stichting
- 3.4. Samenstelling bestuur
- 3.5. Samenstelling Ombudscommissie
- 3.6. Taakverdeling binnen de Ombudscommissie
- 3.7. Secretariaat
- 3.8. Wetgeving

4. TAAK EN WERKWIJZE.

- 4.1 Taak:
 - Klachtbehandeling
 - Klokkenluidersregeling
- 4.2 Werkwijze
- 4.3 Toetsingsnormen
- 4.4 Overleg met deelnemers

5. ANALYSE KLACHTCONTACTEN.

- 5.1 Niet in behandeling genomen klachten:
 - schriftelijk c.q. per e-mail
 - telefonisch
- 5.2 Door de commissie in behandeling genomen klachten:
 - totaal per deelnemer
 - afgewerkt
 - oordeel
 - gemiddelde doorlooptijd
- 5.3 Klachtbehandeling.

6. BEKENDHEID VAN DE OVERIJSSELSE OMBUDSMAN.

7. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.

8. DOOR DE OMBUDSCOMMISSIE BEOORDEELDE KLACHTEN.

BIJLAGEN:

- 1. Statuten Stichting De Overijsselse Ombudsman
- 2. Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie

1. VOORWOORD.

Het jaar 2004 heeft voor de Overijsselse Ombudsman in het teken gestaan van een verdere professionalisering. Dit heeft gestalte gekregen door de toetreding tot de Ombudscommissie van twee ervaren juristen. Beide hebben zij ruime ervaring opgedaan met de tweedelijns klachtbehandeling bij de overheid, werkend voor de Nationale Ombudsman, een gemeentelijke ombudsman en voor een gemeentelijke Ombudscommissie.

Ook de zittende commissieleden deden weer meer ervaring op door het toenemend aantal behandelde klachten.

De commissie nam per 1 september 2004 afscheid van de heer drs. Herman Smit, die als lid vanaf het begin, dus vanaf 1 januari 2002, actieve betrokkenheid had in de commissie. Met zijn bestuurlijke achtergrond had de heer Smit een belangrijke inbreng in de oordeelsvorming van de commissie.

Het afgelopen jaar is tevens het laatste jaar geweest, waarin gemeenten nog niet een wettelijke verplichting tot het hebben van een externe klachtrechtvoorziening hadden. Na een lange voorgeschiedenis is dan nu eindelijk de Wet extern klachtrecht op 1 februari 2005 door de Eerste Kamer aanvaard. Vóór 1 juli 2005 zullen de Raden van de gemeenten die nu nog geen voorziening hebben getroffen die aan de wettelijke vereisten voldoet, een beslissing moeten nemen over de wijze waarop zij daarin wensen te voorzien. De Overijsselse gemeenten hebben daarbij de keuze uit drie mogelijkheden, te weten:

- a. een eigen gemeentelijke ombudsman of gemeentelijke ombudscommissie;
- b. toetreden tot de Nationale Ombudsman;
- c. toetreden tot de Overijsselse Ombudsman.

Belangrijke afwegingsaspecten daarbij zijn de onafhankelijkheidsvereisten van de Ombudsman of Commissie zelf, maar ook van de ondersteunende medewerkers. De Overijsselse Ombudscommissie voldoet volledig aan deze vereisten.

Naast de gebruikelijke overzichten over de in het verslagjaar behandelde klachten, besteedt de commissie in dit Jaarverslag extra aandacht aan de bekendheid van het instituut Overijsselse Ombudsman bij de burgers van de deelnemende gemeenten. Hoewel de commissie intussen een behoorlijk aantal klachten in behandeling heeft genomen, staat dit qua aantal nog niet in verhouding tot het aantal dat zou kunnen worden verwacht op basis van het gezamenlijk aantal inwoners van de deelnemende gemeenten. De commissie heeft in dat verband enig vergelijkend onderzoek verricht bij andere gemeentelijke externe ombudsvoorzieningen. Weliswaar bestaan die veel langer, maar de commissie vraagt zich af of dit het achterblijvende aantal klachten voldoende verklaart. Om die reden zal de commissie in het komende jaar extra aandacht geven aan haar bekendheid bij de burgers en de deelnemende gemeenten vragen dit eveneens te doen. Dit is in het belang van de burgers van die gemeenten, maar ook van de gemeenten zelf. Een onafhankelijke externe klachtvoorziening kan immers een belangrijke rol spelen in het behoud of versterken van het vertrouwen van de burger in haar overheid. Tegelijkertijd kan de overheid haar voordeel doen met de oordelen en eventuele bijbehorende aanbevelingen van de Ombudsman, bij het bewaken van de eigen kwaliteit van de dienstverlening voor haar burgers.

Maart 2005.

Marinus Snijder,

voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie.

2. SAMENVATTING.

SAMENVATTING VAN HET JAARVERSLAG 2004

1. Het jaarverslag 2004 geeft een overzicht van situaties die de Overijsselse Ombudsman via de burger in dit verslagjaar hebben bereikt.

De Overijsselse Ombudsman trekt uit de gegevens in dit verslag de conclusie dat nog te weinig burgers de weg naar de klachtvoorzieningen bij de gemeenten en de externe klachtvoorziening bij de Overijsselse Ombudsman weten te bereiken. De Overijsselse Ombudsman heeft daarom besloten aan haar bestaan meer bekendheid te gaan geven. Meer hierover vindt u in hoofdstuk 6.

2. Op basis van het "Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie" onderzoekt de commissie klachten tegen de bij de Overijsselse Ombudsman aangesloten gemeenten en andere instanties.

Het gaat daarbij steeds om de vraag:

"Heeft de gemeente in dit geval, ten aanzien van deze burger, zich behoorlijk gedragen of niet?"

Het gaat ook om de vraag of de ombudscommissie bevoegd is om een bepaalde klacht te onderzoeken of niet.

U vindt de tekst van het reglement als bijlage 2 bij dit jaarverslag.

3. In het verslagjaar bereikten de Overijsselse Ombudsman 51 klachten.

Daarvan werden er 29 in behandeling genomen. Aan het eind van het verslagjaar waren 16 klachten volledig afgedaan. Daarnaast zijn de 5 nog openstaande klachten uit 2003 afgewerkt. Een volledig klachtonderzoek wordt altijd schriftelijk afgesloten en leidt tot een oordeel en eventueel tot een aanbeveling. Een nadere specificatie vindt u in hoofdstuk 5 – Analyse klachtcontacten.

U vindt een samenvatting van de door de ombudscommissie uitgesproken oordelen in hoofdstuk 8.

4. Verkorte procedure.

In veel gevallen is er behoefte aan een korte snelle actie van het secretariaat om een probleem in overleg met de betreffende gemeente op te lossen of een klacht door te verwijzen. Ook is er soms nader onderzoek nodig of de klacht wel ontvankelijk is. In het verslag jaar gebeurde dat 22 keer. Ook zaken die "kennelijk ongegrond" zijn worden onder dit trefwoord verzameld. Zie hoofdstuk 5.

5. Bemiddeling/interventie.

Klachten die in volledig onderzoek worden genomen kunnen soms worden afgesloten als bemiddelingszaak. Het gaat daarbij om de analyse van een probleem met de overheid en om het zoeken van de beste procedure om dat op te lossen. Het gaat om het uit de weg ruimen van misverstanden, het verduidelijken van het standpunt van de gemeente aan klager of omgekeerd en om het oplossen van conflicten.

6. Klachtbehandeling bij de gemeente.

De Ombudscommissie neemt een zaak pas in onderzoek als blijkt dat de betreffende gemeente de klacht al kent en in de gelegenheid is geweest die op te lossen. Is dat niet het geval dan wordt de klager terugverwezen naar de gemeente.

7. Waar gaan de klachten over?

De meeste klachten gaan over traagheid en onduidelijkheid. De Ombudscommissie hanteert bij haar onderzoek een aantal normen (ombudsnormen) voor behoorlijk overheidsoptreden.

De klachten betreffen in de meeste gevallen:

- wijze van klachtbehandeling
- voortvarendheid
- informatieverstrekking.

De Ombudscommissie hanteert in beginsel de toetsingscriteria van de Nationale Ombudsman.

8. De klachten die door de Ombudscommissie werden afgehandeld

In hoofdstuk 8 vindt u een opsomming van de klachten die door de Ombudscommissie werden afgehandeld. In deze opsomming wordt volstaan met het weergeven van de klacht zoals die de Ombudscommissie bereikt. Alle nuances van de zaak blijven buiten beeld en er wordt geen recht gedaan aan de visie van de gemeente. Voor deze methode wordt gekozen, omdat die een helder beeld geeft van de problemen met de gemeente, zoals de burger die ervaart.

9. Medewerkers

In het verslagjaar bestond de Ombudscommissie uit 5 leden en werkten naast de Ombudscommissie op het bureau van de Overijsselse Ombudsman 2 medewerkers (parttime). Op 1-9-2004 werd van het commissielid Smit afscheid genomen. Voor meer informatie zie de paragrafen 3.5 en 3.7.

3. INLEIDING.

3.1 Ontstaansgeschiedenis Overijsselse Ombudsman.

In april 2000 besloot het bestuur van de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten onderzoek te doen naar mogelijkheden om te komen tot de instelling van een regionaal georganiseerde externe klachtenregeling. Daarmee werd ingespeeld op aangekondigde wetgeving over de verplichting voor gemeenten een externe klachtrechtvoorziening te realiseren. Toen was de verwachting dat de Wet Extern Klachtrecht per 1-1-2002 in werking zou treden.

Uiteindelijk is de wet van 3 februari 2005 op 22 februari 2005 in het Staatsblad gepubliceerd. Gemeenten hebben tot 1 januari 2006 de tijd het externe klachtrecht zodanig te organiseren dat aan de vereisten van de wet wordt voldaan. Zij moeten echter voor 1 juli 2005 aan de Nationale Ombudsman meedelen voor welke vorm van extern klachtrecht wordt gekozen. Wordt dit nagelaten dan vallen die gemeenten per 1 januari 2006 automatisch onder de bevoegdheid van de Nationale Ombudsman.

Een peiling onder de Overijsselse gemeenten wees destijds uit dat er voldoende draagvlak aanwezig zou zijn om een dergelijke voorziening onder regie van de VNG, afdeling Overijssel in het leven te roepen. Bij de verdere uitwerking hebben de initiatieven van de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten model gestaan.

Op 21 december 2000 werd bij notariële akte de Stichting De Overijsselse Ombudsman opgericht en werden de statuten vastgesteld. Een exemplaar van deze akte is als bijlage bij dit jaarverslag gevoegd.

Op 23 februari 2001 stelde het bestuur het Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie vast en werden de verdere voorbereidingen ter hand genomen om de Ombudscommissie daadwerkelijk per 1 januari 2002 van start te kunnen laten gaan. Commissieleden werden geworven en het secretariaat werd opgezet. Gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden werden uitgenodigd zich aan te sluiten. Sinds 1 januari 2002 is de Ombudscommissie in functie. De stichting heeft een eigen website www.overijsselseombudsman.nl.

3.2. Deelnemers.

Deelnemers vanaf het begin (1-1-2002) zijn de gemeenten Almelo, Borne, Bathmen, Haaksbergen, Hengelo, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst, Twenterand en Zwartewaterland, alsmede het intergemeentelijk samenwerkingsverband Regio IJssel Vecht te Zwolle.

In de loop van 2002 hebben de gemeente Oldenzaal en de Regio Twente te Enschede zich bij de Stichting De Overijsselse Ombudsman aangesloten. De gemeente Hof van Twente heeft het deelnemerschap per 1-1-2004 beëindigd. Per 1-1-2004 zijn tot de stichting toegetreden de gemeente Zwolle en het Regionaal Indicatie Orgaan IJssel Vecht te Zwolle. Als bijzonderheid kan hierbij worden vermeld dat de gemeente Zwolle al een aantal jaren een eigen onafhankelijke ombudscommissie met deskundige ambtelijke ondersteuning kende, maar uiteindelijk om meerdere redenen heeft gekozen voor de regionale voorziening. Het Regionaal Indicatieorgaan heeft inmiddels het deelnemerschap al weer moeten beëindigen per 1-1-2005 in verband met de centralisering van de indicatieorganen.

3.3 Financiën van de stichting.

Na in financiële zin een moeizame start te hebben doorgemaakt laat de concept rekening over 2004 zien dat de stichting in rustiger vaarwater is terechtgekomen. Het bestuur kan nu aan alle financiële verplichtingen voldoen en er is zelfs een beperkt batig saldo. De per 1-1-2004 ingevoerde regeling dat de vaste kosten worden gedekt door een jaarlijkse bijdrage per inwoner en de variabele klachtgerelateerde kosten middels een tarief voor de behandeling van een klacht, is een goede beslissing gebleken.

3.4 Samenstelling bestuur.

Het bestuur van de Stichting De Overijsselse Ombudsman werd op 1-1-2004 gevormd door:

- De heer drs. C.G.A.A. Brekelmans, burgemeester van Borne (voorzitter).
- De heer drs. G.A. ter Ellen, wethouder van Hengelo (vice voorzitter).
- De heer mr. H.A. Lassche, gemeentesecretaris van Raalte (secretaris/penningmeester).

In 2004 hebben zich in de samenstelling van het bestuur geen wijzigingen voorgedaan.

3.5 Samenstelling Ombudscommissie.

Op 1-1-2004 waren lid van de Ombudscommissie:

- De heer M. Snijder mpm, tevens voorzitter van de commissie. Voormalig gemeentesecretaris van Almelo, thans freelance adviseur openbaar bestuur.
- De heer mr. A. Lunenburg. Voormalig Officier van Justitie, thans rechter-plv. rechtbank Almelo.
- De heer drs. H. Smit. Laatstelijk burgemeester van Hardenberg.
- Mevrouw mr. A.D. van Zeben, werkzaam bij de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen te Utrecht. Daarvoor o.m. werkzaam bij de Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam en tot 1-1-2004 tevens bij de Zwolse Ombudscommissie.

Per 1-6-2004 is mevrouw mr. drs. G. Edelenbos tot lid van de Ombudscommissie benoemd. Ook zij was tot 1-1-2004 werkzaam bij de Zwolse Ombudscommissie. Daarvoor was mevrouw Edelenbos onder meer werkzaam bij de Nationale Ombudsman.

Aan de heer Smit is op zijn verzoek per 1-9-2004 eervol ontslag verleend als lid van de Ombudscommissie. Deze vacature wordt voorshands niet opgevuld omdat de commissie van mening is op dit moment over voldoende menskracht te beschikken. Eerst bij een substantiële toename van het aantal klachten zal invulling aan de orde komen.

3.6 Taakverdeling binnen de Ombudscommissie.

Gelet op hun specifieke deskundigheid in het klachtrecht en de behandeling van klachten heeft de commissie mevrouw Van Zeben en mevrouw Edelenbos aangewezen als onderzoeker/rapporteur, als bedoeld in artikel 8, lid 1 van het Reglement voor de behandeling van klachten.

De onderzoeker/ rapporteur legt de rapportage, uitmondend in een voorlopig oordeel over de klacht, voor aan de overige commissieleden die daarover een besluit nemen. Voor een nadere beschrijving van de werkwijze wordt verwezen naar paragraaf 4.2.

3.7 Secretariaat.

De secretariaatsmedewerkers van de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten verzorgen tevens het secretariaatswerk voor de Stichting De Overijsselse Ombudsman. Met de inhoudelijke behandeling van klachten houden zij zich niet bezig.

De medewerkers van het secretariaat zijn:

- Mevrouw G.J.M. van den Enk-In 't Veld, adm. medewerkster.
- De heer J.H. Lipman, secretaris van de commissie.

In 2004 hebben zich hierin geen wijzigingen voorgedaan.

3.8 Wetgeving.

In Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht zijn regels gegeven voor de interne behandeling van klachten door de gemeente.

Voor het functioneren van de Ombudscommissie zijn relevant de statuten van de Stichting en het Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie. Deze stukken – en met name het reglement – zijn afgeleid van de Wet Nationale Ombudsman.

De aanvankelijke verwachting dat per 1-1-2002 de Wet Extern Klachtrecht in werking zou treden moest meermalen worden bijgesteld. Aan het eind van het verslagjaar was het wetsontwerp in behandeling bij de Eerste Kamer. Zoals hiervoor reeds gemeld is de wet van 3 februari 2005 op 22 februari 2005 in het Staatsblad gepubliceerd (Stbl.2005 71)

4. TAAK EN WERKWIJZE.

4.1 Taak.

Klachtbehandeling.

De Ombudscommissie heeft tot taak aan haar voorgelegde klachten over gedragingen van bestuursorganen, de individuele leden daarvan, alsmede de daaraan ondergeschikte medewerkers, te onderzoeken en daarover een oordeel uit te spreken. Onder gedraging wordt verstaan het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen. Taak en bevoegdheden zijn nader vastgelegd en uitgewerkt in het Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie. Dit reglement is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

De onafhankelijkheid van de commissie is vastgelegd in de statuten van de Stichting De Overijsselse Ombudsman, waarin in artikel 11, lid 2 is bepaald dat de commissie geen inhoudelijke verantwoording verschuldigd is aan het bestuur wat betreft de behandeling en beoordeling van klachten. Het bestuur kan evenmin in het algemeen of in een individueel geval instructies aan de commissie geven. Bepalend voor de commissie zijn wet, reglement en jurisprudentie.

Klokkenluidersregeling.

De Ambtenarenwet verplicht de overheidswerkgevers om een procedure vast te stellen ten behoeve van een ambtenaar die een misstand binnen de organisatie vermoedt en daar melding van wil maken, de zgn. klokkenluidersregeling. Van een ambtenaar wordt gevergd dat hij een vermoeden van een misstand eerst intern aan de orde stelt. Hij kan dit eventueel door een vertrouwenspersoon laten doen als hij niet wil dat zijn identiteit bekend wordt. Het college van burgemeester en wethouders is gehouden binnen een korte termijn een standpunt in te nemen naar aanleiding van de melding. Is de ambtenaar niet tevreden over de behandeling door het college, dan kan hij zich wenden tot een extern meldpunt. Een extern meldpunt dient vrij te zijn in oordeelsvorming en op geen enkele wijze ondergeschikt te zijn aan enig gemeentelijk bestuursorgaan.

De Overijsselse Ombudscommissie voldoet aan de vereisten om als extern meldpunt te fungeren. Bij de Stichting De Overijsselse Ombudsman aangesloten gemeenten kunnen de ombudscommissie in hun regeling aanwijzen als extern meldpunt. De melding van een dergelijk besluit onder toezending van de regeling volstaat. Voor de behandeling van een melding geldt hetzelfde tarief als voor de behandeling van een klacht.

De gemeenten Hengelo en Staphorst hebben de Stichting De Overijsselse Ombudsman als extern meldpunt aangewezen. De ombudscommissie heeft tot nu toe nog geen meldingen in de zin van de regeling ontvangen.

4.2 Werkwijze.

Een van de redenen om de uitoefening van het externe klachtrecht voor de burgers van de Overijsselse gemeenten in de regio zelf mogelijk te maken, ligt in het laagdrempelig kunnen aanbieden van deze voorziening. Burgers moeten het gevoel hebben dit recht letterlijk dichtbij te kunnen halen.

Dit uitgangspunt heeft naar het oordeel van de commissie consequenties voor haar werkwijze bij de behandeling van klachten. Daarom is er voor gekozen om, naast

de voor het onderzoek noodzakelijke informatie die verkregen wordt uit relevante documenten, bij elke klacht ook een mondeling/telefonisch contact tot stand te brengen. Zowel met de klagers als met de vertegenwoordigers van het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.

Na binnenkomst registreert het secretariaat de klacht. Per omgaande wordt de betrokken organisatie om toezending van relevante informatie verzocht. Zonodig volgt een rappel. Klager wordt een ontvangstbevestiging gezonden. De klacht wordt in handen gesteld van de aangewezen onderzoeker/rapporteur en een tweede commissielid die als "sparringpartner" voor de onderzoeker fungeert.

De onderzoeker/rapporteur bestudeert alle ontvangen informatie en vormt zich een oordeel over de ontvankelijkheid. Als dit het geval is wordt een hoorzitting gepland met beide partijen voor een persoonlijk contact ter "inkleuring" van de ontvangen schriftelijke informatie. Daarbij is ook het tweede commissielid aanwezig. Soms kan ook worden volstaan met een telefonisch contact.

De onderzoeker/rapporteur vormt zich een oordeel over de klacht en werkt dit in overleg met het tweede commissielid uit in een concept voorlopig oordeel. Dit concept wordt besproken in de commissie en met eventuele wijzigingen vastgesteld.

Het secretariaat stuurt vervolgens dit voorlopig oordeel van de commissie naar beide partijen met verzoek binnen drie weken daarop te reageren. Hiermee wordt voldaan aan artikel 13 van het Reglement, waarin is vastgelegd dat klager en de klachtinstantie in de gelegenheid worden gesteld zich omtrent de eerste bevindingen van de commissie te uiten.

De onderzoeker/rapporteur verwerkt de binnengekomen reacties in een concept definitief oordeel. Ook dit concept wordt in commissieverband besproken en vastgesteld. Het definitief oordeel wordt ondertekend door 3 commissieleden, niet zijnde de betrokken onderzoeker/rapporteur. Het secretariaat verstuurt vervolgens ook het definitief oordeel over de klacht aan klager en de klachtinstantie. Het dossier is daarmee voor de commissie gesloten. Het secretariaat handelt de verdere administratieve activiteiten, zoals het innen van de verschuldigde bijdrage van de klachtinstantie, af.

Positief aan deze werkwijze is, dat klagers metterdaad de laagdrempelige benadering ervaren en dit ook in die zin waarderen.

De commissie heeft echter ook geconstateerd dat de beoogde afhandeltermijn van de klacht binnen drie maanden in veel gevallen niet gehaald kan worden. Ruim gegeven en ook genomen termijnen voor toezending van informatie en gelegenheid tot reactie, het behandelen van de klacht in meerdere fasen in commissieverband, liggen daaraan in hoofdzaak ten grondslag. Daarom heeft de commissie besloten om daar waar mogelijk reactietermijnen te bekorten en ook intern de termijnen beter te bewaken.

4.3 Toetsingsnormen.

De ombudsman toetst het handelen van de gemeenten aan een aantal normen. Er bestaan 4 categorieën:

- de formele en materiële regelgeving;
- de procedurele regels zoals vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht;
- de algemene rechtsbeginselen, en
- de ombudsnormen die de criteria voor een behoorlijke functievervulling bevatten.

4.4 Overleg met de deelnemers.

Op 21 september werd de deelnemersbijeenkomst gehouden. Centraal tijdens deze bijeenkomst stond het jaarverslag 2003, waarbij in het bijzonder aandacht werd besteed aan de positie van de klachtencoördinator.

5. ANALYSE KLACHTCONTACTEN.

5.1 Niet in behandeling genomen klachten.

Schriftelijk en per e-mail werden 22 klachten ontvangen die wegens kennelijke niet ontvankelijkheid niet in behandeling zijn genomen. Eenmaal ging het om een niet meer aangesloten gemeente. Twee keer betrof het een niet aangesloten instantie. Deze klachten zijn al dan niet in samenspraak met de Ombudscommissie door het secretariaat afgedaan. In de meeste gevallen ging het om klachten die nog niet in eerste aanleg door de gemeente waren behandeld. Soms vond doorzending aan de gemeente plaats. Vaak wil echter ook de klager het initiatief aan zijn kant houden en zelf de klacht op de juiste plek neerleggen. Een enkele keer hadden de klachten betrekking op het algemeen beleid van een gemeente. De cijfers:

Gemeente Almelo	1
Gemeente Hengelo	5
Gemeente Olst-Wijhe	1
Gemeente Twenterand	1
Zwolle	10
Gemeente Zwartewaterland	1
Overigen	3
	<hr/>
Totaal	22 (2002: 2 / 2003: 10)

Telefonisch:

Aan het secretariaat is circa 100 maal (2002: 38 / 2003: 63) de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kon indienen. In enkele gevallen heeft dat op een later moment geleid tot een schriftelijke klacht bij de Ombudscommissie. Verder hadden de vragen enkele malen betrekking op een gemeente die niet bij de stichting is aangesloten. In die gevallen is doorverwezen naar de klachtinstantie waarbij die gemeente is aangesloten. Steeds vaker ook gebeurt het dat klachten worden voorgelegd die geheel buiten de competentie van de Overijsselse Ombudsman vallen, zoals klachten over woningbouwverenigingen, een postorderbedrijf en bedorven etenswaren.

In het merendeel van de gevallen moesten betrokkenen worden verwezen naar c.q. geattendeerd op de mogelijkheden van bezwaar en beroep of de interne klachtenbehandeling in de betrokken gemeente. In welke mate daar vervolgens gebruik van is gemaakt is niet bekend.

Wat in deze contacten bijzonder opvalt is dat burgers moeilijk het onderscheid kunnen begrijpen tussen de bezwaar- en beroepsprocedures enerzijds en een klachtprocedure anderzijds en dat de ombudscommissie geen beroepsinstantie is in de betekenis die burgers er graag aan toe willen kennen. Vaak is men dan ook teleurgesteld als wordt uitgelegd dat de ombudscommissie de aangesloten instelling niet kan verplichten iets te doen of juist na te laten.

5.2 Door de commissie in behandeling genomen klachten.

Totaal per deelnemer:

Gemeente Almelo	3
Gemeente Bathmen	1
Gemeente Borne	0
Gemeente Haaksbergen	2
Gemeente Hengelo	6
Gemeente Oldenzaal	1
Gemeente Olst-Wijhe	1
Gemeente Raalte	1
Gemeente Staphorst	1
Gemeente Twenterand	1
Gemeente Zwartewaterland	2
Gemeente Zwolle	10
Regio Twente	0
Regio IJssel Vecht	0
Indicatieorgaan IJssel Vecht	0
	<hr/>
Totaal	29

Afgewerkt:

Van de 29 in behandeling genomen klachten zijn er in het verslagjaar 16 volledig afgewerkt. Van de resterende 13 zijn er 7 langer dan 3 maanden geleden ingediend. Een aantal bevindt zich in de eindfase. In hoofdstuk 6 is van iedere klacht een korte beschrijving opgenomen. Ook het door de Ombudscommissie uitgesproken oordeel is daarbij vermeld.

Daarnaast zijn de 5 nog openstaande klachten uit 2003 geheel afgewerkt, zodat het aantal afgewerkte klachten in 2004 op 21 uitkomt.

Oordeel:

De Ombudscommissie heeft over de 21 afgedane klachten de volgende beslissing genomen:

- ongegrond 4
- geheel of gedeeltelijk gegrond 15
- door bemiddeling afgedaan 1
- behandeling gestaakt 1

Gemiddelde doorlooptijd:

In hoofdstuk 4, paragraaf 4.2 is reeds aangegeven dat door de gekozen werkwijze de beoogde afhandelingstermijn van 3 maanden nogal eens niet wordt gehaald. De gemiddelde doorlooptijd is in vergelijking met 2003 gestegen.

Waar de commissie de doorlooptijd zelf rechtstreeks kan beïnvloeden zijn maatregelen genomen dan wel in voorbereiding om zoveel mogelijk binnen de beoogde afhandelingstermijn te blijven. De commissie is echter ook afhankelijk van derden wat betreft het aanleveren van stukken, het reageren op bijv. het voorlopig oordeel en de snelheid waarmee hoorzittingen kunnen worden gepland. Overigens is het halen van de afhandelingstermijn geen doelstelling op zich. Voorop staat de zorgvuldige klachtbehandeling. Daaraan kan worden toegevoegd, dat klagers op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het behandelproces.

6. BEKENDHEID VAN DE OVERIJSSELSE OMBUDSMAN.

Herhaaldelijk heeft de Nationale ombudsman benadrukt dat een behoorlijke behandeling van klachten een belangrijk element vormt in de integrale kwaliteitszorg van de overheid. Klachtbehandeling moet daarom een hoge prioriteit genieten. Om de taak die de Overijsselse Ombudsman (feitelijk de Ombudscommissie) in deze klachtbehandeling heeft, optimaal te kunnen uitvoeren, is het van evident belang dat de betrokken burgers weten van het bestaan van deze provinciale ombudsinstantie.

In het jaarverslag 2003 van de Stichting de Overijsselse Ombudsman is op pagina 5 en 6 aandacht besteed aan de bekendheid van de Overijsselse Ombudsman. Toen is geconstateerd "dat het niet goed denkbaar is dat het (geringe) aantal bij de Overijsselse Ombudsman binnenkomende klachten een indicatie is voor de mate van tevredenheid van burgers over het handelen van hun gemeente".

Die constatering geldt, gelet op het aantal klachten dat in 2004 is ingediend, ook met betrekking tot dat jaar, temeer nu uit eigen onderzoek van de Ombudscommissie blijkt dat het aantal ingediende klachten fors achter blijft bij het aantal klachten dat ombudsinstanties voor bijvoorbeeld de gemeenten Utrecht, Groningen en Amsterdam ter behandeling krijgt. Voor de gemeente Utrecht geldt met betrekking tot het jaar 2003 dat er drie klachten per 1000 inwoners werden ingediend en voor Groningen en Rotterdam een klacht per 1000 inwoners. Ter vergelijking: de Overijsselse Ombudsman ontving in 2003 1/10 klacht per 1000 inwoners.

De Ombudscommissie kan zich nauwelijks voorstellen dat burgers van bij de Overijsselse Ombudsman aangesloten gemeenten zoveel meer tevreden zijn over gedragingen van hun gemeente dan burgers van de vorengenoemde gemeenten.

De vraag die de Ombudscommissie zich dan ook stelt, is of er genoeg bekendheid wordt gegeven aan het bestaan van de Overijsselse Ombudsman. Een goede bekendheid is mede van belang om uit te sluiten dat een slechte bekendheid reden is voor het relatief geringe aantal klachten dat bij de Overijsselse Ombudsman wordt ingediend.

Aangezien de Overijsselse Ombudsman met betrekking tot de bekendheid voor een groot deel afhankelijk is van de wijze en frequentie van aandacht die de deelnemende gemeenten aan de instantie geven, doet de Commissie een dringend beroep op de gemeenten om zorgvuldig na te gaan of zij voldoende bekendheid geven aan het bestaan van de Overijsselse ombudsman. Concreet betekent dit dat nagegaan zou moeten worden:

- of de burger er na interne behandeling van de klacht, door de gemeente altijd op gewezen wordt dat hij zich tot de Overijsselse Ombudsman kan wenden als hij het met die behandeling niet eens is;
- of de folders, die door de Overijsselse Ombudsman aan de deelnemers zijn verstrekt, gedistribueerd zijn naar de plekken waar burgers doorgaans informatie halen en daar tijdig worden aangevuld;
- of er op de eigen website van de gemeente op een begrijpelijke en gemakkelijke raadpleegbare wijze aandacht wordt gegeven aan het klachtrecht van burgers en daarbij wordt gewezen op het bestaan van de Overijsselse Ombudsman;
- of de gemeente via advertenties in plaatselijke kranten aandacht geeft aan het klachtrecht van burgers en daarbij wijst op het bestaan van de Overijsselse Ombudsman;

- of in de burgerjaarverslagen van de burgemeesters van de deelnemende gemeenten voldoende aandacht wordt geschonken aan oordelen en aanbevelingen van de Ombudscommissie, waarbij wordt aangegeven wat met deze oordelen en aanbevelingen gedaan gaat worden. Uit onderzoek van de Ombudscommissie is namelijk gebleken dat in de desbetreffende burgerjaarverslagen 2003 meestal wel het bestaan van de Overijsselse Ombudsman wordt genoemd en het aantal klachten dat door de burgers van de desbetreffende gemeente bij de Ombudscommissie is ingediend, maar er (op een enkele uitzondering na) niet inhoudelijk wordt ingegaan op de oordelen en aanbevelingen. De Ombudscommissie vreest dan ook dat deze niet als kwalitatief instrument gebruikt worden.

Vanzelfsprekend ligt er ook voor de Stichting de Overijsselse Ombudsman een belangrijke taak om bekendheid te geven aan het bestaan van de Overijsselse Ombudsman. Onlangs is afgesproken dat het bestuur van de stichting er onder meer voor zal zorgen dat:

- de pers actiever wordt benaderd rond het uitbrengen van het jaarverslag;
- het jaarverslag actiever wordt aangeboden aan de deelnemers, bijvoorbeeld tijdens commissievergaderingen;
- potentiële deelnemers actief worden benaderd.

Leereffecten.

De Ombudscommissie constateert, mede in het kader van de onbekendheid van de Overijsselse Ombudsman bij de burger, dat in de burgerjaarverslagen weinig of niets is terug te vinden van de (leer) effecten van de klachtbehandeling door de ombudscommissie.

In het verslag over het voorstel van de Wet extern klachtrecht wordt uitdrukkelijk ingegaan op het gewicht dat aan de lokale Ombudsman wordt toegekend wat betreft de laagdrempeligheid en niet in de laatste plaats de kennis van de betrokken overheidsorganisaties en hun bestuurlijke omgeving.

Voor gemeenten aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman betekent dit voor de burgers en voor die gemeenten dat zij dicht bij huis kunnen profiteren van adviezen voor het verbeteren van de kwaliteitszorg, terwijl de kosten daarvoor voor de gemeenten relatief gering zijn en voor de burger de procedures bij de Overijsselse Ombudsman gratis zijn.

De burger is de laatste decennia mondiger geworden en eist meer kwaliteit, wil ook beter weten waar hij aan toe is. De burger vraagt in het algemeen meer van de overheid; de overheid bemoeit zich ook steeds meer met die burger, hoezeer er ook tendensen zijn om de bureaucratisering te verminderen. De gezagsgetrouwe burger van enkele decennia terug is verleden tijd. In hun contacten met – steeds meer – instanties zijn burgers veeleisender geworden. Zij willen maatwerk en respect, zij hechten – steeds meer – aan een betrouwbare overheid.

Wanneer ervaren burgers de overheid als lastig? Bij traag werken van de overheid, lange wachttijden, onduidelijk informatie. Maar vooral worden burgers geïrriteerd als zij gebrek aan fatsoen en respect ervaren. Het moderne bestuursrecht is gegroeid als gevolg van het ingrijpen van de overheid in de samenleving als

antwoord op maatschappelijke problemen en politieke prioriteiten. Dat legt niet alleen een last op de schouders van het bestuur, maar ook een druk op de burgers. De klagende burger wil begrip, wil vooral letterlijk gehoord worden, wil vriendelijk te woord gestaan worden. Begrip laat de menselijke waarde intact. Juridische procedures leiden niet per definitie tot meer begrip. Het leereffect van met name bezwaarprocedures is niet bijster groot. Van klachten is dat in het algemeen een stuk groter, omdat daar de communicatie tussen partijen centraal staat.

Daarom verbaast het de Ombudscommissie dat van die leereffecten bij de aangesloten gemeenten vrijwel niets is terug te vinden.

Door de werkwijze van de Overijsselse Ombudsman om eerst een voorlopig oordeel te sturen aan partijen wordt – in de meeste gevallen – gewaarborgd dat het College haar standpunt mededeelt over het oordeel en de aanbevelingen van de Ombudscommissie. Dit geeft de commissie de mogelijkheid om te zien hoe haar oordelen worden ontvangen. Maar het geeft onvoldoende inzicht in de daadwerkelijke effecten op de verbetering van de kwaliteit van bestuur.

7. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.

De Overijsselse Ombudsman biedt de burger een vorm van aanvullende rechtsbescherming tegen het bestuur. De waarde van het instituut is echter ook gelegen in de lering die het bestuur trekt uit de signalen die de Overijsselse Ombudsman afgeeft. Die signalen kunnen reeds sluimerende plannen van het bestuur tot verbetering van kwaliteit van de dienstverlening aanwakkeren, de terecht klagende burger rehabiliteren (of de ambtenaar bij ongegronde klachten) en voorkomen dat anderen hetzelfde overkomt. De signalen kunnen ook leiden tot structurele verbeteringen in de gemeentelijke aanpak en organisatie. Onderzoek namens een aantal gemeentelijke ombudsmannen heeft aangetoond dat het leereffect voor de gemeente van het werk van een lokale ombudsman vele malen groter is dan van bezwaar- en beroepsprocedures.

De Ombudscommissie beveelt daarom aan ruime bekendheid te geven aan de burger van de mogelijkheid bij klachten de Overijsselse Ombudsman te kunnen inschakelen.

Soms is niet altijd duidelijk of er sprake is van een besluit of van een gedraging. Hoe daar in de praktijk mee wordt omgegaan verschilt plaatselijk. In Amsterdam en Rotterdam is de lokale Ombudsman ook bevoegd als er een bezwaarprocedure openstaat: de burger heeft dan een keuze tussen een bezwaarprocedure en klachtprocedure.

De Ombudscommissie Overijssel is niet bevoegd een klacht in onderzoek te nemen als een administratiefrechtelijke voorziening openstaat. Een klachtprocedure naast een bezwaarprocedure is wel mogelijk.

De Ombudscommissie zal in 2005 het bestuur van de Overijsselse Ombudsman de aanbeveling doen deze keuze mogelijkheid conform de Wet extern klachtrecht op te nemen in het Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie.

De top drie van de klachten betref dit jaar (wederom) de normen:

1. klachtbehandeling
2. voortvarendheid
3. informatieverstrekking

ad 1. klachtbehandeling

Voor de klachtbehandeling verwijst de Ombudscommissie naar het jaarverslag 2003, waarin met name aandacht is besteed aan de klachtbehandeling door de gemeente. Daarbij is onder meer ingegaan op de "klachtherkenning" en de positieve houding ten opzichte van klachten. Ook is aandacht besteed aan de procedure conform de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb.

De Ombudscommissie heeft ook dit jaar weer moeten constateren dat in de helft van de door haar behandelde klachten er sprake was van flagrante strijd met de wet.

Aanbeveling

De Ombudscommissie doet daarom het college van burgemeester en wethouders van de aangesloten gemeenten (nogmaals) de aanbeveling de interne klachtbehandeling goed te regelen en een positieve houding aan te nemen ten opzichte van klachten, zodat deze ook eerder worden herkend.

Ad 2 voortvarendheid

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Uit dit vereiste volgt dus dat de overheid zich in beginsel aan de wettelijke termijnen moet houden, ondanks het feit dat het "slechts" termijnen van orde zijn. Aangezien wettelijke termijnen vaak de minimumeisen van voortvarendheid formuleren, zal overschrijding van de wettelijke termijn over het algemeen ook in strijd zijn met het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid.

De Ombudscommissie maakt de bestuursorganen van de aangesloten gemeenten daarom attent op de standaardoverweging van de Nationale Ombudsman hierbij: *"Alleen al uit het oogpunt van gelijkwaardigheid zou de overheid zich evenzeer aan de wettelijke termijnen gebonden moeten achten als de burger. Bovendien ondermijnt een overheid die termijnen met voeten treedt, haar gezag en verliest haar betrouwbaarheid."*¹

Ad 3 informatieverstrekking

Het vereiste van (actieve) informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie dient te voorzien. Dit impliceert onder meer de plicht om brieven van burgers te beantwoorden, een ontvangstbevestiging te sturen, en een tussenbericht te sturen indien de behandeling van een aanvraag langer duurt dan aanvankelijk was voorzien.

Aanbeveling

De Ombudscommissie beveelt de bestuursorganen van de aangesloten gemeenten aan om aandacht te geven aan dit vereiste, omdat voor de geloofwaardigheid van de overheid en voor het vertrouwen van burgers in de overheid transparantie een noodzakelijke voorwaarde is.

¹ Jaarverslag Nationale Ombudsman 2001 en 2002

8. DOOR DE OMBUDSCOMMISSIE BEOORDEELDE KLACHTEN.

8.1 GEMEENTE ALMELO

Klacht 39304

Klacht: ondanks herhaalde telefonische verzoeken niet reageren op verzoek om planschade.

Klachtafhandeling: door interventie van de Overijsselse Ombudsman is deze klacht door de gemeente Almelo alsnog tot tevredenheid van klager afgehandeld.

Klacht 44604

Klacht: termijn en wijze van klachtbehandeling door de gemeente inzake een klacht betreffende het niet binnen redelijke termijn afhandelen van het verzoek om rechtzetting van een volgens klager gemaakte fout in verband met een inhouding op zijn uitkering.

Oordeel: de gedragingen zijn wat betreft

- * de klachtbehandeling onbehoorlijk;
- * de voortvarendheid onbehoorlijk.

Overwegingen ten aanzien van

de klachtbehandeling:

- de brief van klager, gericht aan zijn contactpersoon bij de gemeente, waarin klager schrijft dat hij nog steeds wacht op de afhandeling van zijn verzoek om rechtzetting van het bedrag van de uitkering, moet worden opgevat als klacht. Deze klacht is niet herkend. Klager dient vervolgens (nog) een klachtbrief in. In de ontvangstbevestiging staat dat de brief wordt behandeld bij "Bezwaar & Beroep", hetgeen in strijd is met hoofdstuk 9 Awb, welk hoofdstuk nu juist is toegevoegd aan de Awb met het oog op de specificiteit van klachtbehandeling; klager wordt gehoord en ontvangt na tweeënhalve maand een behandelingsbericht, waarin wordt verwezen naar het gesprek met de klachtenfunctionaris. Klager ontvangt geen brief met de bevindingen en de conclusies van de gemeente. De klachtbehandeling is derhalve niet zorgvuldig afgerond.

De voortvarendheid:

- zowel de contactpersoon als de klachtencoördinator hebben het verzoek van klager niet zorgvuldig afgehandeld en ook geen blijk gegeven van voortvarendheid bij de aanpak.

Klacht 52104

Deze op 5 augustus 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

8.2 GEMEENTE BATHMEN

Klacht 38504

Klacht: gemeente wil klacht over telefonische bejegening en onduidelijke dan wel geen informatieverstrekking betreffende de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen niet behandelen.

Oordeel: de gedragingen zijn wat betreft

- * de klachtbehandeling onbehoorlijk;
- * de bejegening niet zorgvuldig;
- * de informatieverstrekking onbehoorlijk.

Overwegingen ten aanzien van

de klachtbehandeling:

- de gemeente heeft de uitlatingen tijdens een door klaagster aangevraagd gesprek niet herkend als klacht; de betrokken ambtenaar voelde zich tijdens het gesprek eerder onaangenaam verrast en wilde klaagster ook overigens geen informatie verstrekken, welke informatie klaagster al eerder aan de gemeente had gevraagd; daarop schrijft klaagster een brief aan B&W; klaagster wordt niet gehoord en de brief wordt beantwoord door dezelfde ambtenaar als degene met wie klaagster het gesprek heeft gevoerd; deze gedragingen zijn in strijd met de voorschriften van hoofdstuk 9 Awb en getuigen niet alleen van ondeskundigheid (mede blijkend uit het feit dat de klachtafdoeningsbrief is getiteld "Bezwaar tegen kwijtscheldingsbesluit"), maar zijn tevens onbehoorlijk;

de bejegening:

- hoewel het aannemelijk is dat van de kant van klaagster irritatie is gewekt, mag van een ambtenaar uit het oogpunt van professionaliteit worden verwacht dat hij daarmee op correcte wijze weet om te gaan, temeer nu hij wist van de moeilijke thuissituatie van klaagster.

de informatieverstrekking:

- een burger heeft recht op uitleg en adequate informatieverstrekking; het is dan ook geheel onduidelijk waarom de betrokken ambtenaar, ook op de hoorzitting, blijft volharden bij zijn standpunt dat klaagster geen belang heeft bij het verkrijgen van uitleg over kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen in vorige jaren en het niet verkrijgen van kwijtschelding voor het jaar 2003.

8.3 GEMEENTE BORNE

In 2004 geen klachten ontvangen.

8.4 GEMEENTE HAAKSBERGEN

Klacht 51804

Deze op 16 augustus 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

Klacht 75104

Deze op 21 december 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

8.5 GEMEENTE HENGELO

Klacht 37303

Klacht: niet in behandeling nemen van de schriftelijk ingediende klachten en een mondeling ingediende klacht, inhoudende het niet sturen van ontvangstbevestigingen, het niet beantwoorden van brieven, het niet voldoen aan een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (WOB); gevoegde klachten: telefonische bejegening en het niet tijdig voldoen aan een rechterlijke uitspraak (betalen griffiegeld).

Oordeel: de gedragingen zijn wat betreft

- * de klachtbehandeling onbehoorlijk;
- * de correspondentie onbehoorlijk, maar gecorrigeerd;
- * de informatieverstrekking onbehoorlijk, maar gecorrigeerd;
- * de gevoegde klachten wat betreft de telefonische bejegening en de termijn van betalen van het griffiegeld zijn ongegrond.

Overwegingen ten aanzien van

de klachtbehandeling:

- uit het geheel van feiten en omstandigheden betreffende de procedure van klachtbehandeling blijkt, dat de gemeente de klacht niet heeft behandeld conform de vereisten van de Awb: er zijn geen ontvangstbevestigingen gestuurd van de klachtbrieven en de klachtbehandeling heeft niet plaats gevonden binnen de termijn van zes weken. De gemeente heeft de klacht pas opgepakt, nadat er een klacht was ingediend bij de Overijsselse Ombudsman;

de correspondentie:

- het bestuursorgaan ingevolge de WOB uiterlijk binnen twee weken, na de dag waarop het verzoek om informatie is ontvangen, daarop dient te beslissen. Klager ontvangt geen ontvangstbevestiging en geen besluit, ook niet ná rappèl. De brief die uiteindelijk wel wordt geschreven verdwijnt in het dossier en wordt niet verstuurd. De commissie constateert dat het postregistratie- en voortgangsbewakingssysteem bij de gemeente kennelijk niet adequaat heeft gewerkt, nu uit de voorliggende kwestie blijkt, dat de post zowel bij cliënt van klager als bij klager zelf is misgegaan;
- wat betreft het al dan niet ontvangen van een machtiging van klager met betrekking tot de werkzaamheden voor zijn cliënt het aannemelijk is geworden, dat dit stuk bij de gemeente op de verkeerde plaats is terecht gekomen;

de informatieverstrekking:

- de gemeente de gedraging wat betreft het WOB verzoek heeft hersteld door klager tijdens de heropende bezwaarprocedure in de gelegenheid te stellen het dossier in te zien;

de bejegening:

- de verklaringen over en weer afwegende moet worden geconcludeerd dat er sprake is van enerzijds een onheuse bejegening van de kant van klager, welke anderzijds heeft geresulteerd in het door de medewerkster van de gemeente

gebruikte woord "uitschelden" en het afbreken van het telefoongesprek; hoewel van een ambtenaar een professionele houding mag worden verwacht ten opzichte van burgers, mag de handelwijze van de medewerkster haar in het onderhavige geval niet worden aangerekend; daarbij betreft de commissie het feit dat klager wist dat hij niet met de behandelend ambtenaar sprak, maar met een secretariael medewerkster, die hem inhoudelijk niet kon helpen.

termijn van uitbetalen griffiegeld:

- de gemeente is aan dit onderdeel van de klacht binnen redelijke termijn tegemoet gekomen.

Klacht 38604

Klacht: er worden twee ontvangstbevestigingen van de klachtbrief, betreffende de lange behandeltermijn van een aanvraag om uitkering, gestuurd naar klager met een tussentijd van een maand. De registratienummers zijn verschillend, maar de inhoud is identiek. In de ontvangstbevestigingen wordt meegedeeld dat het betrokken afdelingshoofd klager binnenkort zal benaderen. Omdat klager na vijf maanden nog niets heeft vernomen dient hij een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman.

Oordeel: de gedragingen zijn wat betreft

- * de klachtbehandeling onbehoorlijk;
- * de behandeltermijn van de aanvraag uitkering onzorgvuldig.

Overwegingen ten aanzien van

de klachtbehandeling:

- het geheel van feiten en omstandigheden rondom de klachtbehandeling van de gemeente is rommelig en weinig doorzichtig, hetgeen in strijd is met het rechtszekerheidsbeginsel;
- er zijn in de ontvangstbevestigingen toezeggingen gedaan, die niet worden nagekomen, hetgeen in strijd is met het vertrouwensbeginsel;
- de termijn van klachtbehandeling is ruimschoots overschreden: de gemeente heeft de klacht pas opgepakt, nadat er een klacht was ingediend bij de Overijsselse Ombudsman; klager is alsnog gehoord door de klachtencommissie sociale zaken van de gemeente en heeft uiteindelijk tien maanden ná indiening van zijn klacht de bevindingen en conclusie van de gemeente ontvangen;

de behandeltermijn:

- de overschrijding van de termijn van de aanvraag uitkering met drie weken is niet te rechtvaardigen door het onderzoek dat aan de beschikking vooraf ging, nu blijkt de onderliggende rapportage het onderzoek in eerste instantie zeer summier is geweest.

Klacht 40504

(Achtergrond van de) klacht: klager is in een aantal juridische procedures met de gemeente verwickeld. De eerste betreft het besluit van de gemeente planologische vrijstelling te verlenen ten behoeve van de vestiging van een tandartspraktijk in de straat van klager. De tweede betreft de plaatsing door de gemeente van twee verkeersborden in de straat van klager met de aanduiding parkeerverbod. In het kader van die procedures verwijt klager de gemeente dat zij hem, als vertegenwoordiger van de buurt, niet serieus neemt en dat de gemeente door haar houding en bepaalde acties ertoe heeft bijgedragen dat hij

geen vertrouwen meer heeft in de gemeente. Tevens verwijt klager de gemeente dat zij bewust de afhandeling van zijn klachten traineert.

Oordeel:

- * De gemeente heeft op communicatief gebied steken laten vallen, dusdanig dat zij het wantrouwen jegens haar in ieder geval in stand heeft helpen houden. In dat opzicht is er sprake van onzorgvuldig handelen.
- * De gemeente heeft behoorlijk gehandeld waar het betreft het eerst intern willen behandelen van de bij de Ombudscommissie door klager ingediende klachten. Van bewust traineren is niet gebleken.

Overwegingen ten aanzien van:

Informatieverstrekking / Communicatie

- Als rode draad door het geheel loopt het wantrouwen jegens de gemeente. De gemeente heeft daarop, tot voor kort, slechts een formeel-juridisch antwoord gegeven. In dergelijke juridische complexe kwesties waarin sprake is van weerstand van burgers, had het voor de hand gelegen als de gemeente meer gebruik had gemaakt van de mogelijkheden van informeel overleg. Daarin hadden bepaalde door de gemeente te nemen of gedane stappen uitgelegd kunnen worden. Zo had wellicht de indruk voorkomen kunnen worden dat acties stiekem werden genomen en daarmee wellicht escalatie. In ieder geval had de gemeente zo met betrokkenen in contact kunnen blijven over de wederzijdse gevoelens en acties. De informatieverstrekking had met andere woorden directer moeten zijn.

Interne klachtbehandeling

- De klachten van klager zijn tegen zijn zin eest alsnog door de gemeente behandeld. Klager stelt dat de gemeente de afhandeling van zijn klachten bewust traineert. Van bewust traineren kan in het onderhavige geval echter alleen dan sprake zijn indien vaststaat dat de gemeente van de klachten, zoals geformuleerd in zijn klachtbrief aan de Commissie, op de hoogte was en de gemeente daarmee in een eerdere fase bewust en onterecht niets heeft gedaan terwijl zij daar, na inmenging van de Ombudscommissie, alsnog een antwoord op wil geven. Dat de gemeente van de klachten op de hoogte was, is echter niet vast komen te staan. Immers, nu klager dit heeft gesteld, is het aan hem om dat aan te tonen. Echter, de relevante brieven aan de gemeente die hij zou sturen naar de Commissie om zijn stelling te onderbouwen, zijn niet ontvangen. De Ombudscommissie kan dan ook niet anders dan concluderen dat de klacht van klager op dit punt ongegrond is.

Klacht 53504

Deze op 9 september 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

Klacht 70604

Deze op 6 december 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

Klacht 76504

Deze op 26 december 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

8.6 GEMEENTE OLDENZAAL

Klacht 52004

Deze op 11 augustus 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

8.7. GEMEENTE OLST-WIJHE

Klacht 38104

Klacht: handelwijze van de gemeente met betrekking tot de procedure van uitgifte en toewijzing van bouwkavels.

Oordeel: de gedragingen zijn wat betreft

- * de klachtbehandeling niet zorgvuldig: de klacht is niet voortvarend opgepakt en er is voorbijgegaan aan de kern van de klacht;
- * de besluitvorming niet behoorlijk.

Overwegingen ten aanzien van
de klachtbehandeling:

- er is mondeling een klacht ingediend, die door de gemeente is behandeld volgens de voorschriften van hoofdstuk 9 Awb, maar door de gemeente zelf niet is erkend als klachtbehandeling volgens de Awb. Vervolgens is de schriftelijke klacht, waarbij klager stelt het niet eens te zijn met de bevindingen en conclusies van de gemeente, nogmaals door de gemeente behandeld, terwijl de gemeente (nogmaals) niet erkent dat er sprake is van een klachtprocedure door deze klacht af te doen als "Heroverweging kaveluitgifte" en inhoudelijk voorbij gaat aan de kern van de klacht;

de besluitvorming:

- de gemeente heeft bij de lotingprocedure betreffende bouwkavels een bijzondere situatie gecreëerd, toen bleek dat er meer starters waren dan aanvankelijk was voorzien. De gemeente had deze bijzondere situatie volgens door de gemeente zelf vastgestelde spelregels moeten afwikkelen om de gewenste transparantie, die de gemeente zelf ook voorstaat, te waarborgen. Nu de gemeente niet heeft gehandeld volgens de door haar vastgestelde spelregels (het Lotingsreglement), welke de gemeente bij de lotingsprocedure bekend heeft gemaakt aan de gegadigden, heeft de gemeente bij de besluitvorming gehandeld in strijd met het vertrouwensbeginsel.

8.8 GEMEENTE RAALTE

Klacht 75704

Deze op 22 december 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

8.9 GEMEENTE STAPHORST

Klacht 50804

Klacht: klager verwijt de betrokken ambtenaar dat zij in het kader van zijn aanvraag BBZ (Bijstandsbesluit Zelfstandigen) "gebrekkige, onjuiste en niet complete" informatie heeft verschaft. Voorts stelt klager dat de ambtenaar onwaarheden heeft verkondigd tijdens het horen in het kader van de interne klachtprocedure.

Oordeel:

- * de gemeente heeft onbehoorlijk gehandeld voor zover het betreft het klager niet eerder informeren over de mogelijkheden van een voorschot. Voor wat betreft de overige gewraakte gedragingen (het niet eerder informeren van klager over het tijdstip van ingaan van de uitkering en het vertellen van onwaarheden), onthoudt de Commissie zich van een oordeel.

Overwegingen ten aanzien van:

Actieve informatieverstrekking

- Naar het oordeel van de Ombudscommissie zou de enkele mededeling van een burger, die zich in het kader van een BBZ-aanvraag tot de gemeente wendt, dat hij geen inkomsten heeft, al genoeg reden moeten zijn om hem actief te informeren over de mogelijkheid van een voorschot. Dit betekent dat zelfs als een cliënt, zonder inkomsten, niet om een voorschot vraagt, de ambtenaar zelf over de mogelijkheid van een voorschot zou moeten beginnen. Die houding past in het concept van klantgerichtheid. Voor wat betreft het al dan niet informatie verstrekken over het tijdstip van ingaan van de uitkering, zegt de betrokken ambtenaar steeds voldoende informatie te hebben verschaft, terwijl klager dit bestrijdt. Aangezien de Ombudscommissie in deze "welles-nietes-situatie" geen mogelijkheid heeft er alsnog achter te komen wat er wanneer nu precies is meegedeeld of is nagelaten mee te delen, moet zij zich op dit punt van een oordeel onthouden.

Bejegening

- Klager stelt dat de ambtenaar niet de waarheid heeft gesproken door te stellen dat hij voor 21 april 2004 niet eerder om een voorschot heeft gevraagd, terwijl hij dit meerdere keren zou hebben gedaan. Hoewel de Commissie het niet onaannemelijk acht dat klager, gelet op zijn financiële situatie, eerder om een voorschot heeft gevraagd, moet de Commissie zich ook hier van een oordeel onthouden, nu onderzoek in een "welles-nietes-situatie", zonder getuigen, niet zinvol is.

8.10 GEMEENTE TWENTERAND

Klacht 40104

Klacht: de gemeente wil niet ingaan op verzoek om vergoeding van kosten, die klager heeft moeten maken voor een gerechtelijke procedure inzake de waardevaststelling ingevolge de Wet waardering onroerende zaken (WOZ).

Oordeel: de gedragingen zijn wat betreft

- * de klachtbehandeling onbehoorlijk;
- * de besluitvorming onzorgvuldig.

Overwegingen ten aanzien van

de klachtbehandeling:

- de gemeente heeft onbehoorlijk gehandeld door de klacht af te doen onder louter verwijzing naar wettelijke argumenten, terwijl daarbij de onzorgvuldigheid van de gemeente in de bezwaarfase en de onbehoorlijke handelwijze in de procedure bij de rechter niet is betrokken, maar de handelwijze wordt afgedaan met de woorden "waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt";

de besluitvorming:

- wegens onzorgvuldige voorbereiding van de besluitvorming door de gemeente inzake de waardevaststelling WOZ, heeft klager gedurende ruim twee jaar acties moeten ondernemen in het kader van respectievelijk een bezwaar- en beroepsprocedure om een en ander recht te zetten.

8.11 GEMEENTE ZWARTEWATERLAND

Klacht 48404

Klacht: de gemeente heeft nagelaten schriftelijk, inhoudelijk te reageren op de brieven van klager van 11 maart, 12 juni en 28 augustus 2003.

Oordeel:

- * de gewraakte handelwijze van de gemeente is onbehoorlijk.

Overwegingen ten aanzien van:

Behandelduur

- Sinds de ontvangstbevestiging van zijn rappelbrief heeft klager al een jaar niets meer van de gemeente heeft vernomen. Dat deze behandeltermijn veel te lang is, hoeft, hier verder geen betoog. Evenzo schrijnend is het feit dat, ondanks dat de gemeente de toezegging deed op 30 juni 2004 om alsnog op de brieven te reageren, dit op het moment dat de hoorzitting plaatsvond (24 augustus 2004) nog niet was gebeurd. Bij een overheid die haar toezeggingen niet nakomt, is de geloofwaardigheid in het geding.

Noot. Bij brief van 1 november 2004 heeft de gemeente alsnog gereageerd op de brieven van klager van 11 maart, 12 juni en 28 augustus 2003.

Klacht 66204

Deze op 11 november 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

8.12 GEMEENTE ZWOLLE

Klacht 39004

Klacht: Een bewonersvereniging beklagt zich over de wijze waarop de gemeente sinds 1997 omgaat met haar klacht over geluidsoverlast. Klaagster meent dat zij door de houding en de handelingen van de gemeente gedurende al die jaren erop mocht vertrouwen dat zij in haar recht stond met betrekking tot haar klachten over de geluidsoverlast in verband met een niet meer voldoen van de geluidswallen aan de daarvoor bestemde normen en dat de gemeente actie zou ondernemen om iets te doen aan de problematiek.

Oordeel: de gedragingen zijn in strijd met

- * rechtszekerheidsbeginsel
- * vertrouwensbeginsel
- * actieve informatieverstrekking
- * coördinatie
- * uitvoeringspraktijk/voortvarendheid

Het geheel van de gedragingen is onbehoorlijk.

Aanbeveling:

- het nakomen van de toezeggingen gedaan tijdens de hoorzitting van de commissie om aan klaagster prioriteit te geven bij de uitvoering van het geplande traject;
- het in een vroeg stadium ter kennis brengen van het management en het bestuur van situaties als de onderhavige.

Overwegingen ten aanzien van

het rechtszekerheidsbeginsel:

- Door gedurende ruim zeven jaar geen feitelijke duidelijkheid te geven omtrent de (rechts)positie van klaagster heeft de gemeente gehandeld in strijd met het rechtszekerheidsbeginsel. Dit is een algemeen beginsel van behoorlijk bestuur en houdt in dat de overheid verplicht is de rechtszekerheid te waarborgen en te bevorderen, zodat de burger weet wat precies zijn rechten en plichten zijn.

het vertrouwensbeginsel:

- Door gedurende ruim zeven jaar gerechtvaardigde verwachtingen te wekken, maar deze niet na te komen wordt gehandeld in strijd met het vertrouwensbeginsel. Dit klemmt temeer, nu de gemeente stelt dat zij een scheidslijn trekt bij de datum van de klachtbrief van klaagster (maart 2002), en de gang van zaken in de periode vóór die tijd weergeeft als een situatie die geen schoonheidsprijs verdient. De commissie is echter van oordeel dat de situatie ná maart 2002 dezelfde is gebleven. De gemeente heeft weliswaar de klacht behandeld, maar is overigens op dezelfde voet verder gegaan met het doen van toezeggingen die tot op de dag van de hoorzitting niet waren nagekomen. De gemeente heeft derhalve geen lering getrokken uit de situatie van vóór maart 2002, hetgeen de situatie voor klaagster des te schrijnender maakt.

Bovenstaande blijkt uit het volgende.

Actieve informatieverstrekking:

- In de klachtafdoeningsbrief van april 2002 is de afspraak vastgelegd dat klaagster door middel van korte voortgangsrapportages op de hoogte zal worden gehouden. Een eerste brief ontvangt klaagster in juni 2002, maar daarna moet klaagster steeds zelf aan de bel trekken. Ten slotte ontvangt klaagster in april 2003 een standaardbrief, omdat er inmiddels meer burgers klagen over andere geluidswallen.

Coördinatie:

- Uit de gehele gang van zaken blijkt dat er in al die jaren in deze kwestie intern binnen de gemeente in het geheel geen afstemming is geweest, zelfs niet toen de gemeente naar aanleiding van de onderhavige klacht de kwestie opnieuw had opgepakt.
- Voorts concludeert de commissie uit het geheel van feiten en omstandigheden dat de kwestie niet, althans niet tijdig is voorgelegd aan het management en het bestuur. Wèl wordt regelmatig als rechtvaardigingsgrond voor de ontstane situatie verwezen naar het ontbreken van beleid.

Voortvarendheid:

- Zelfs in de e-mail naar de Overijsselse Ombudsman van februari 2004 betreffende een door de raad ter beschikking gesteld bedrag voor een akoestische meting geeft de gemeente er nog blijk van dat zij er zelfs toen niet van bewust was waar het in deze klacht om gaat. De woorden "afhankelijk van de capaciteit" typeren de houding van de gemeente in deze kwestie, welke een houding is van interne gerichtheid en niet van burgergerichtheid.

Klacht 41304

Klacht: de inhoudelijke klachtbehandeling door de gemeente, geen gevolg geven aan het verzoek om toezending van het taxatieverslag, niet beantwoorden van brieven en niet sturen van tussenberichten over het verloop van de procedure, termijn van behandeling van het bezwaarschrift.

Oordeel: de gedragingen zijn wat betreft

- * de klachtbehandeling niet behoorlijk
- * de informatieverstrekking niet behoorlijk
- * de correspondentie niet behoorlijk
- * behandeltermijn bezwaarschrift niet behoorlijk

Overwegingen ten aanzien van

de klachtbehandeling:

- de gemeente deelt al bij voorbaat in zijn (standaard) ontvangstbevestiging aan klager mee om contact op te nemen met de gemeente, indien hij/zij wil worden gehoord. Een dergelijke procedure is in strijd met het beginsel van een zorgvuldige klachtbehandeling. Het gaat bij klachtbehandeling immers om een bijzondere rechtsbescherming van de burger in het kader van een door de burger als onrechtvaardig gevoelde handeling van de overheid. Het is daarom aan de gemeente om klager uit te nodigen om te worden gehoord (art. 9:10 Awb);
- in de klachtafdoeningsbrief betreurt de gemeente het dat klager geen taxatieverslag heeft ontvangen, maar gaat niet in op het feit dat de gemeente daarin onzorgvuldig heeft gehandeld; uit de bewoordingen van de brief valt eerder te lezen dat de gemeente zichzelf verdedigt door te betogen dat er

geen sprake is van een "bewuste" actie; dit getuigt van weinig gevoel voor wat klachtbehandeling inhoudt, zowel jegens de burger als wat betreft een kritische blik op eigen handelen;

- de klachtafdoeningsbrief gaat niet in op de door haar erkende slordigheid van het sturen van twee (standaard) brieven met een tussentijd van 17 maanden, waarbij klager wordt verzocht zijn bezwaarschrift te motiveren; voor de burger betekent een dergelijke brief, zoals klager stelt, een "bedreiging" voor het afsluiten van de rechtsgang en blijkt geven van het feit dat eerdere correspondentie van klager kennelijk niet is gelezen;
- hoewel klager volgens de gemeente in beginsel gelijk heeft dat hij zich ten opzichte van de gemeente in een achterstandpositie bevond wegens het ontbreken van een taxatierapport, betoogt de gemeente dat klager uiteindelijk niet in zijn belangen is geschaad, gelet op de uitslag van de bezwaarprocedure; een dergelijk betoog hoort niet thuis in een klachtprocedure; het gaat er daarbij immers om dat een burger door de gemeente benadeeld is bij het voeren van een administratiefrechtelijke procedure, ongeacht de uitslag daarvan;

informatieverstrekking:

- geen gevolg geven aan twee verzoeken van klager om toezending van het taxatieverslag, waardoor klager is benadeeld bij het voeren van een administratiefrechtelijke procedure;

correspondentie:

- de brieven van klager zijn niet beantwoord en er zijn geen tussenberichten gestuurd in de bezwaarprocedure; de termijn van zes weken voor het sturen van een ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift is veel te lang;

behandeltermijn bezwaarschrift:

- de behandeltermijn van bijna drie jaar van het bezwaarschrift inzake de WOZ procedure is te lang; de gemeente heeft weliswaar na ruim twee jaar een standaard excuusbrief gestuurd, waarin als reden voor de lange duur de personele ondercapaciteit wordt genoemd, maar, hoewel dit een verklaring is, mag een dergelijke reden nooit een rechtvaardiging zijn van het handelen van de gemeente tegenover de burger.

Klacht 42404

(Achtergrond van de) klacht: de klacht betreft de wijze van informatieverstrekking door het Bureau Belastingen op en bij het aanslagbiljet gemeentelijke jaarheffingen (afvalstoffenheffing) 2002. Klager stelt dat de gemeente onvoldoende duidelijkheid heeft verschaft omtrent het vastgestelde verschuldigde bedrag. De gemeente heeft klaagster tweemaal een aanslag opgelegd. Zij stelt dat de gemeente bij de eerste aanslag niet duidelijk heeft gemaakt dat zij niet voor een heel jaar betaalde.

Oordeel:

- * de klacht is ongegrond. De gemeente heeft met de wijze van informatieverstrekking behoorlijk gehandeld.

Overwegingen ten aanzien van:

Adequate informatieverstrekking

- De gemeente heeft bij de aanslagen afvalstoffenheffing 2002 "de belastingkrant" meegestuurd waarin onder het kopje "Afvalstoffenheffing" onder meer uitleg wordt gegeven over het tarief. Er staat: "Het tarief is voor iedereen hetzelfde. Het maakt daarbij geen verschil of u alleen woont of dat u met meerdere personen in een huis woont. Het tarief voor het belastingjaar

2002 is gesteld op 196,68 euro". Deze informatie maakt, in samenhang met het op het aanslagbiljet vermelde tarief per jaar in euro per eenheid en het daadwerkelijk te betalen bedrag, voldoende duidelijk dat het daadwerkelijk te betalen bedrag een deel van het tarief per jaar betreft en dat er dus niet voor het hel jaar wordt betaald. Klager had dan ook kunnen weten dat zij niet voor een heel jaar betaalde en het was aan haar om, bij vragen daarover, inlichtingen bij de gemeente in te winnen.

Klacht 42504

Deze op 23 juni 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

Klacht 44204

Klacht: afhandeling van de klacht door de gemeente, de trage behandeling van een aanvraag om subsidie en verkeerde informatie daaromtrent.

Oordeel:

- * de klacht is ongegrond.

Overwegingen ten aanzien van
de klachtbehandeling:

- de klachtbehandeling heeft weliswaar de termijn van zes weken overschreden, maar in de periode waarin klaagster haar brief stuurde vallen de officiële feestdagen van december en januari. Wèl verdient het aanbeveling in een dergelijke periode aan klagers een tussenbericht te sturen, waarin wordt meegedeeld dat de klacht om die reden wordt verdaagd; in de ontvangstbevestiging van de klachtbrief wordt vermeld "het streven is uw brief binnen zes weken na ontvangst te beantwoorden", wat te vrijblijvend is; het verdient aanbeveling een zinssnede op te nemen conform de termijnvoorschriften van de Awb;

de informatieverstrekking:

- de klacht heeft betrekking op gedragingen van de gemeente in 2001, welke gedragingen samenhangen met feiten die aan de orde zijn geweest bij de rechter; klaagster heeft geen belang meer bij haar klacht.

Klacht 44704

Klacht: de niet klantvriendelijke houding van de gemeente tijdens de procedure inzake de waardevaststelling van het pand van de schoonvader van klager, in welke procedure klager als gemachtigde optreedt.

Oordeel:

- * de gedragingen, voorzover die aan de orde zijn gekomen in de klachtprocedures bij de gemeente, zijn door de gemeente adequaat afgehandeld, terwijl de gemeente daaruit lering heeft getrokken;
- * de klacht is overigens ongegrond.

Overwegingen ten aanzien van
de klachtbehandeling:

- de klacht is op zorgvuldige wijze conform de voorschriften van de Awb behandeld;

de inhoud van de klacht:

- de oorzaak van de klacht is gelegen in het feit dat een aantal door de gemeente in de klachtprocedure erkende onzorgvuldigheden irritatie heeft gewekt bij klager, welke irritatie is verergerd tijdens de procedure bij de adviescommissie voor bezwaarschriften en in contacten met de gemeente na de behandeling bij de rechter; enerzijds wekt de toonzetting van de gemeente blijkens de overgelegde stukken bij de burger mogelijk de indruk dat de gemeente ervan uitgaat dat de burger ten dienste staat van de gemeente, hetgeen in strijd is met het beginsel dat het juist de overheid is die ten dienste moet staan van de burger; anderzijds kan de commissie zich niet aan de indruk onttrekken dat, hoewel er door de gemeente op een aantal punten onzorgvuldig is gehandeld, klager er blijk van geeft zich moeilijk te kunnen inleven in de visie van anderen, hetgeen uiteindelijk tot een botsing van partijen heeft geleid.

Klacht 47804

Klacht: de gang van zaken rond het bezwaarschrift en de termijn van afhandeling van het bezwaarschrift.

Oordeel:

- * de klacht is ongegrond.

Overwegingen ten aanzien van
de bevoegdheid:

- De commissie is niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht voorzover die betreft de inhoud van het bezwaarschrift;

de klachtbehandeling:

- de klachtbehandeling door het bestuursorgaan voldoet aan de vereisten van hoofdstuk 9 Awb;

de behandeltermijn:

- behandeling van het bezwaarschrift heeft plaats gevonden binnen de wettelijke termijn;
het gestelde over het omgaan door de gemeente met het per e-mail ingediende bezwaarschrift is ongegrond, nu de gemeente de e-mail vrijwel direct heeft doorgestuurd naar de juiste afdeling en klager in de gelegenheid is gesteld zijn bezwaar aan te vullen met zijn handtekening.

Klacht 49604

Deze op 8 juli 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

Klacht 51904

Deze op 11 augustus 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

Klacht 75504

Deze op 20 december 2004 ontvangen klacht was op 31 december 2004 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2005.

8.13 REGIO IJSSEL VECHT

Geen klachten ontvangen.

8.14 REGIO TWENTE

Geen klachten ontvangen.

8.15 REGIONAAL INDICATIEORGAAN IJSSEL VECHT

Geen klachten ontvangen.

BIJLAGEN

1. Statuten Stichting De Overijsselse Ombudsman
2. Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie