

Jaarverslag 2023

Ombudscommissie gemeente Midden-Groningen

Mei 2024

Voorwoord

Geachte raad, beste lezer,

Hierbij bied ik u het jaarverslag van de gemeentelijke ombudscommissie van de gemeente Midden-Groningen aan, waarin de commissie aan u verantwoording aflegt over de in 2023 uitgevoerde werkzaamheden.

Dit verslag geeft inzicht in het aantal ingediende klachtverzoeken en de wijze van afdoening/advisering. Klachtbehandeling is bedoeld om het vertrouwen tussen burger en de overheid te herstellen, maar kan in bredere zin ook bijdragen aan kwaliteitsbevordering van de gemeentelijke organisatie en dienstverlening. Vanuit die visie verricht de ombudscommissie haar werkzaamheden.

In 2023 zijn bij de ombudscommissie twee verzoekschriften binnengekomen. Dit aantal is laag, wat in lijn is met de afgelopen jaren. Desalniettemin zijn uit de behandeling wel enkele lessen te trekken voor de gemeentelijke organisatie. In dit jaarverslag leest u hierover meer.

Met vriendelijke groet,

A.H. Saman, voorzitter Ombudscommissie

1. Inleiding

De gemeenteraad heeft bij besluit van 2 januari 2018 een ombudscommissie ingesteld en aan deze de behandeling van verzoekschriften opdragen. Dit besluit vindt zijn wettelijke grondslag in artikel 81w van de Gemeentewet en titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Samenstelling van de commissie

De Algemene kamer van de adviescommissie voor de bezwaarschriften treedt op als ombudscommissie. Deze leden zijn benoemd door de gemeenteraad. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden die geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan van de gemeente Midden-Groningen.

De commissie bestaat uit de volgende leden:

- De heer mr. A.H. Saman, voorzitter
- De heer mr. W. de Vries, lid, tevens plaatsvervangend voorzitter
- De heer mr. D.W. de Boer, lid, tevens plaatsvervangend voorzitter
- De heer mr. N.J. Arends, lid
- De heer mr. D. Meloni, lid
- Mevrouw mr. C. Westerhof, lid

Een verzoekschrift wordt behandeld door drie leden, te weten een (plaatsvervangend) voorzitter en twee leden.

In uitzonderingsgevallen kan de Sociale kamer van de adviescommissie voor de bezwaarschriften optreden als ombudscommissie. Dit is niet het geval geweest in 2023.

Secretariaat van de commissie

Op grond van artikel 4 Verordening gemeentelijke ombudscommissie Midden-Groningen 2018 (afgekort de Verordening) wordt de ombudscommissie inhoudelijk ondersteund door externen die door het college van burgemeester en wethouders daartoe zijn aangewezen. De heer mr. E. Krol en mevrouw C. Veen van Pro Facto B.V. hebben in het verslagjaar opgetreden als secretaris.

Taak van de commissie

De ombudscommissie van de gemeente Midden-Groningen beoordeelt verzoekschriften op grond van titel 9.2 van de Awb. Deze titel regelt het externe klachtrecht: het recht op en de procedure voor een behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een externe, onafhankelijke instantie. Deze externe klachtenprocedure volgt op de interne procedure. De klacht behoort in beginsel in eerste instantie te worden ingediend bij het betrokken bestuursorgaan zelf. Dat bestuursorgaan moet zorgen voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht (de zogenoemde 'interne klachtprocedure'). Als dat naar het oordeel van de verzoeker niet naar tevredenheid is gebeurd, bestaat de mogelijkheid van klachtbehandeling door een externe en onafhankelijke instantie, in dit geval de ombudscommissie.

Over allerlei soorten gedragingen kan worden geklaagd. In elk stadium kan de klacht worden 'opgelost'. De ombudscommissie behandelt verzoekschriften daarom op maat. In het uiterste geval stelt de commissie na een hoorzitting een nota van bevindingen op met daarin haar oordeel over de klachtonderdelen. Bij deze beoordeling maakt de ombudscommissie in de regel gebruik van de behoorlijkheidswijzer die door de Nationale ombudsman is opgesteld. Op deze wijze beoordeelt de ombudscommissie of de onderzochte gedraging behoorlijk is geweest. Met het oordeel in het eindrapport is de externe klachtafhandeling (finaal) geëindigd. Dit betekent dat de verzoeker dit

oordeel niet alsnog kan voorleggen aan een rechter of de Nationale Ombudsman.

Daarnaast kan de ombudscommissie gelet op haar onderzoeksbevindingen aanbevelingen doen aan het gemeentebestuur. Het gemeentebestuur dient binnen een redelijke termijn aan de ombudscommissie mee te delen op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het gemeentebestuur besluit de aanbeveling niet op te volgen, dient het bestuur dit besluit met redenen te omkleden.

Overige procedurele aspecten bij het behandelen van verzoekschriften zijn voor een belangrijk deel vastgelegd in hoofdstuk 9.2 van de Awb en in de Verordening.

Visie van de ombudscommissie

De externe klachtbehandeling heeft in de eerste plaats als doel om aan een burger de mogelijkheid te bieden genoegdoening te krijgen, indien deze zich onheus bejegend voelt door de overheid. Waar mogelijk leidt de klachtenbehandeling tot het oplossen van het conflict en het herstel van vertrouwen tussen partijen. Voor de overheid zelf kan het onderzoek van klachten eraan bijdragen dat de kwaliteit van de overheidsdienstverlening verbetert. Klachtenbehandeling kan een belangrijk leereffect hebben door eventuele knelpunten te constateren en aanbevelingen of verbeterpunten aan te dragen.

Voor de ombudscommissie staat voorop dat zij elke klacht van een burger serieus behandelt. Daarnaast hoopt zij met een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling een bijdrage te leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.

Jaarverslag

Op grond van artikel 9 van de Verordening zendt de ombudscommissie jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden aan de raad. Dit jaarverslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de wijze waarop wij invulling gaven aan onze taken en bevoegdheden. In het volgende hoofdstuk gaat de commissie op haar werkzaamheden in, waarbij geanonimiseerd ingegaan wordt op de behandelde verzoekschriften.

2. Werkzaamheden in 2023

De ombudscommissie heeft in 2023 twee verzoekschriften ontvangen. Daarnaast heeft zij het onderzoek naar een klacht die in 2022 was ingediend afgerond.

Vergelijking met voorgaande jaren

Dit aantal is in lijn met de afgelopen jaren. In 2018 is slechts één verzoekschrift inhoudelijk behandeld. In 2019 is geen enkele klacht aan de Ombudscommissie voorgelegd en in 2020 betrof het één verzoek. In 2021 kwam de teller uit op vier ingediende verzoekschriften; slechts in één geval volgde een inhoudelijke behandeling. In 2022 werd één verzoekschrift ingediend (waarvan de afronding in 2023 plaatsvond).

Verzoekschrift 1 - Onnodige bemoeienis van BOA's bij een burencflict?

Een inwoner stelde aan de orde dat door bemoeienis van BOA's de afspraken die zij had gemaakt met haar buurvrouw over het verwijderen van coniferen niet zijn nagekomen. Zij was niet tevreden over de reactie van het college. Eind oktober 2022 heeft zij zich tot de ombudscommissie gericht.

De klacht is onderzocht, onder andere door aan de buurvrouw en de BOA's vragen te stellen. Het onderzoek werd met het uitbrengen van een onderzoeksrapport op 10 maart 2023 afgerond.

De ombudscommissie oordeelde dat de handelswijze van de BOA's niet onbehoorlijk was. De BOA's hebben gereageerd, zoals van hen verwacht mocht worden. Zij hebben voldoende duidelijk gemaakt dat het burencflict een privaatrechtelijke kwestie betrof, waarover zij geen eindoordeel konden vellen. Bovendien hadden de BOA's niet op de hoogte kunnen of moeten zijn van de afspraken in het kader van de buurtbemiddeling. De escalatie van het burencflict valt niet aan het handelen van de gemeente of BOA's te wijten.

Zoals gebruikelijk, heeft de ombudscommissie het college in de gelegenheid gesteld om te reageren op de klacht. Daarvoor had het college in eerste instantie drie weken de tijd, die deels in de kerstperiode vielen. Op verzoek van het college werd de reactietermijn met ruim twee weken verlengd. Uiteindelijk werd de reactie tien dagen na afloop van deze termijn ontvangen.

De ombudscommissie heeft deze werkwijze bestempeld als onbehoorlijk. Van een betrouwbare en behoorlijke overheid mag worden verwacht dat zij zich houdt aan termijnen en voortvarend handelt, zeker als het de behandeling van klachten betreft. Als een gestelde termijn niet haalbaar blijkt te zijn, dan moet worden uitgelegd waarom dit zo is en alsnog zo spoedig mogelijk een reactie worden gegeven. De ombudscommissie gaf het college daarom een aanbeveling mee: het college dient ervoor te zorgen dat bij toekomstige klachten termijnen in acht worden genomen en voortvarend wordt gereageerd op verzoeken vanuit de ombudscommissie. Het college berichtte aan de ombudscommissie dat deze aanbeveling wordt overgenomen, onder andere door de capaciteit voor klachtbehandeling uit te breiden.

Verzoekschrift 2 - Is het groenbeleid gericht op het ontmoedigen van bezoek aan homo-ontmoetingsplaatsen?

Platform Keelbos diende in maart 2023 een klacht bij de ombudscommissie in. De stichting meent dat de gemeente in de uitvoering van haar groenonderhoud het bezoek aan homo-ontmoetingsplaatsen (HOP) doelbewust probeert te ontmoedigen. Tijdens een gesprek met een wethouder en ambtenaren is dit ten onrechte ontkend en misleidende informatie gegeven.

Deze klacht is onderzocht door enkele vragen te stellen aan partijen. De ombudscommissie heeft in haar rapport van 20 juni 2023 geoordeeld dat zij algemeen gemeentelijk beleid, bijvoorbeeld over groenbeleid, niet mag beoordelen. Zij ziet geen aanwijzingen dat dit beleid of de uitvoering daarvan doelbewust gericht is op het ontmoedigen van HOP-bezoek. Van het gesprek is niet vast te stellen hoe dit is verlopen. Voor zover de ombudscommissie kan nagaan, is goede informatie verstrekt, maar

klager blijft volhouden dat beleid doelbewust HOP-bezoek ontmoedigt.

Ook in deze zaak heeft het college zonder tegenbericht niet binnen de gestelde termijn gereageerd op vragen van de ombudscommissie. Deze reactie kwam ruim een week te laat binnen. In zijn reactie noemt het college enkele redenen (vrije dagen; afstemming en ziekte) en biedt haar excuses aan. De ombudscommissie vond deze handelswijze niet behoorlijk en meent dat het college terecht excuses heeft aangeboden.

Verzoekschrift 3 - Verloop van interne klachtenprocedure

Een advocaat heeft namens enkele inwoners een klacht ingediend over het verloop van de interne klachtenprocedure die onredelijk lang zou hebben geduurd. Ook over de inhoudelijke reactie van het college zijn zij ontevreden. De klachten gingen over subsidieverlening aan de Houtstek in Slochteren.

Het verzoekschrift kwam op 1 juni 2023 bij de ombudscommissie binnen. In het kader van het onderzoek zijn het college en de klachtbehandelaar eerst in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren. Op die reactie mochten klagers een reactie geven. Naar aanleiding van deze reactie heeft de ombudscommissie besloten om een hoorzitting te organiseren. Complicatie was dat betrokken medewerkers niet meer werkzaam waren bij de gemeente. In afstemming met klagers is besloten dat de kwaliteit van de behandeling voorrang diende te krijgen op de snelheid. De hoorzitting vond daarom uiteindelijk in december 2023 plaats.

In 2023 was dit onderzoek nog niet afgerond en kwam de ombudscommissie nog niet tot een inhoudelijke beoordeling van de klachten. In het jaarverslag over 2024 wordt hierop nader ingegaan.

3. Conclusies

De ombudscommissie constateert dat het aantal ingediende verzoekschriften in 2023 in lijn lag met het gemiddelde in de afgelopen jaren. Er zijn twee verzoekschriften in behandeling genomen. Bovendien heeft de commissie in 2022 twee onderzoeken afgerond.

Bij twee onderzoeken heeft de ombudscommissie moeten constateren dat het college zich niet heeft gehouden aan de gestelde termijnen. Dit was ook in het jaarverslag 2022 een aandachtspunt. Zij hoopt dat de verbeteracties die het college heeft aangekondigd in 2024 hun vruchten zullen afwerpen.