

## 1. Inleiding

---

Iedere gemeente is verplicht te beschikken over een externe klachtvoorziening waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn of haar klacht heeft behandeld. Daarvoor heeft de gemeente de keuze zich aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman, die in Den Haag zetelt, of het aanstellen van een eigen lokale voorziening. De gemeente kan dat doen in de vorm van een lokale ombudsman of commissie. De gemeente Doetinchem heeft in 2015 besloten om te kiezen voor een eigen lokale ombudsman. Die keuze is vooral ingegeven door de wens dat dan door de burger een beroep kan worden gedaan op iemand die de regionale cultuur kent, de informele aanpak voorstaat en toegankelijk en laagdrempelig is.

## 2. De organisaties

---

De gemeente Doetinchem maakt voor de uitvoering van een behoorlijk deel van haar wettelijke taken gebruik van zelfstandig opererende organisatieonderdelen. Het beheer en onderhoud is verzelfstandigd bij Buha, de uitvoering van het sociale domein is ondergebracht bij het Buurtplein en Werk en Inkomen (inclusief de uitvoering van de Participatiewet) wordt samen met de buurgemeenten Oude IJsselstreek (vooralnog) en Aalten in een Gemeenschappelijke Regeling uitgevoerd door Laborijn. Alle drie genoemde organisaties hebben de ombudsfunctie ondergebracht bij de gemeentelijke ombudsman van Doetinchem.

## 3. De Ombudsman, het Ombudsteam

---

In het verslagjaar 2019 heeft Toon Lamers, ombudsman sinds 1 januari 2016, aangegeven te willen stoppen en op 18 juli 2019 is hem door de raad ontslag verleend. Op diezelfde datum is Amanda Hermans benoemd tot plaatsvervangend ombudsman en met ingang van 1 december van het verslagjaar werd Jaap Blok benoemd tot ombudsman. Daarmee is het Ombudsteam weer compleet.



Jaap Blok (links) en Amanda Hermans. (foto: Roel Kleinpenning) (Foto: Roel Kleinpenning)

**Nieuwe Ombudsman Doetinchem**

#### 4. Het jaar 2019

Ook in het verslagjaar is er weer regelmatig gebruik gemaakt van de ombudsfunctie. De burger weet de ombudsman goed te vinden. Steeds duidelijker wordt het ook waarvoor men bij de Ombudsman terecht kan. Toch zoeken mensen ons nog steeds op in een te vroeg stadium. Daar waar nog een interne klachtenprocedure open staat zijn wij als Ombudsteam nog niet aan zet. Dat betekent dat we ook vaak moeten 'doorverwijzen' en mensen op het goede spoor moeten zetten. Ook dat element vinden wij belangrijk in ons werk, omdat wij voorstander zijn van het gezamenlijk oplossen van een klacht met de instantie waarover de klacht gaat.

##### Overzicht van de aan de Ombudsman voorgelegde verzoeken

	gemeente	Buurtplein	Buha	Laborijn	
<b>Aard van het verzoek</b>					
doorverwijzing	6		1	1	
Vereenvoudigde behandeling	6	1	7	6	
Standaard behandeling	2	1	1		
<b>Totaal per organisatie</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	
			<b>Totaal algemeen</b>	<b>32*</b>	

\*In de bijlage is een geanoniseerd overzicht te vinden.

#### 5. Algemene trends en aanbevelingen

In het verslagjaar zijn er in totaal 32 verzoeken aan de Ombudsman voorgelegd. Daarvan zijn er 8 doorverwijzingen en werden 24 klachten behandeld. De verzoekschriften zijn een logisch gevolg van het werk dat de betrokken organisaties/diensten te doen staat. De overheid ligt onder een vergrootglas en landelijk is een duidelijke tendens waar te nemen dat burgers zich sneller tot bijvoorbeeld een ombudsman wenden dan voorheen. Toch is die tendens hier in Doetinchem niet vergelijkbaar waarneembaar. Het is goed om de ontwikkeling daarin te blijven volgen maar vooralsnog mag geconcludeerd worden dat de gemeente Doetinchem en de diensten die zijn aangesloten bij deze Ombudsman het goed doen en klachten voor een groot deel weten te voorkomen. Daar waar wel sprake was van behandeling en rapportage door de Ombudsman wisten partijen daar lering uit te trekken.

##### Laborijn

In het vorige jaarverslag is al geschreven over het aangekondigde onderzoek naar de klantbejegening van Laborijn.

In juni van het verslagjaar werd door Berenschot een rapport gepubliceerd met de inventarisatie van deze klantbejegening. Ook de Ombudsman is uitvoerig in dit onderzoek betrokken. Nu al, aan het eind van het verslagjaar en het begin van 2020, zien wij een

bewustwording bij de leidinggevend en een investering in de menselijke klantbenadering. Hierbij wordt de hoop en verwachting uitgesproken dat deze tendens zich zal voortzetten.

## 6. Tenslotte

Daar waar gehakt wordt, vallen spaanders en daar waar overheidsorganisaties aan het werk zijn zullen fouten worden gemaakt. Met meer openheid, transparantie en oprechte belangstelling voor de 'klant' van de overheid, groeit het besef van de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft. Als Ombudsteam kijken wij hier nadrukkelijk naar. Juist omdat de burger als klant van overheidsdiensten nergens anders terecht kan is het zaak heel zorgvuldig met hun belangen om te gaan. Het zou mooi zijn als medewerkers van de overheid zich altijd bedenken hoe ze zelf graag geholpen zouden willen worden. Mensen van vlees en bloed spelen daarin een belangrijke rol. Ondanks dat de digitale wereld een onontkoombare is en ook zeker zijn voordelen heeft, mag en moet het niet zo zijn dat de overheid zich daarachter verschuilt. De menselijke maat daarin blijven voeren lijkt een cliché maar is wel de sleutel tot waardering en acceptatie. Daarmee afsluitend vertrouw ik er op dat wij als Ombudsteam er ook in het komend verslagjaar weer van uit mogen gaan dat wij pas als uiterste middel behoeven te worden ingezet. Daar waar wij overbodig worden ligt onze horizon!

Maart 2020,  
Jaap Blok en Amanda Hermans

## Bijlagen Verzoekschriften/werkzaamheden

### A. Verzoeken Gemeente Doetinchem

Nr.	datum	Klacht/zaak/werkzaamheden	Aard
1	07/01	Klacht inzake opleggen bouwstop	Standaard
2	08/01	Klacht over weigering Doetinchem om in te spreken tijdens raadsvergadering	Vereenvoudigd
3	17/01	Klacht over bestemming en handhaving gebruik	Doorverwijzing
4	01/02	Klacht over gebruik zandweg te Wehl.	Standaard
-	15/02	Vervanging ombudsman en plv.	Additioneel
-	05/03	Opstellen jaarverslag 2018	Additioneel
5	16/05	Nieuwe klacht over uitblijven oplossing voor problemen rond groenstrook (zie 2018)	Doorverwijzing
6	11/06	Klacht over verkeersoverlast Wilhelminastraat Wehl.	Vereenvoudigd
-	11/07	Toelichting Sociale Raad Doetinchem	Additioneel
-	18/07	Ontslag en benoeming plaatsvervanger	Additioneel
7	16/08	Klacht over WMO	Vereenvoudigd
8	19/09	Klacht over integriteit gemeente/griffie/raad	Vereenvoudigd
	25/09	Landelijke bijeenkomst regionale ombudsmannen met nationale ombudsman in Utrecht	Additioneel
9	1/10	Klacht over handelwijze gemeente als het gaat om vergunningen.	Doorverwijzing
10	3/10	Vraag over hulp bij hoorzitting. Bericht via website ombudsman.	Vereenvoudigd
11	30/10	Klacht over geen reactie gemeente op zijn brieven/e-mails en telefoontjes. Gaat over huisvesting. Ook Buurtplein betrokken.	Vereenvoudigd
	31/10	Congres Nationale Ombudsman 'Wie doet ermee? Burger en overheid in 2030'	Additioneel
12	18/12	Doorverwijzing naar klachtencommissie Sité Woondiensten	doorverwijzing
13	18/12	Doorverwijzing naar Belastingdienst	doorverwijzing
14	30/12	Doorverwijzing naar Sité Woondiensten	doorverwijzing

### B. Verzoeken Buurtplein

Nr.	Datum	Klacht/zaak/werkzaamheden	Aard
1	31/01	Hernieuwde klacht over handelwijze Buurtplein	Vereenvoudigd
	18/02	Jaarverslag 2018	Additioneel
2	20/08	Klacht over behandeling jeugdwerker Buurtplein inzake jeugdzorgtraject	Standaard

**C. Verzoeken BUHA**

---

<b>Nr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Klacht/zaak/werkzaamheden</b>	<b>Aard</b>
1	21/01	Klacht over optreden Buha	standaard
2	11/02	Klacht over wilde duiven.	Vereenvoudigd
	05/03	Opstellen en toelichten jaaroverzicht 2018	Additioneel
3		Klacht over optreden Buha	Doorverwijzing
4	31/05	Klacht over onderhoud in Moerbeibloesem in Doetinchem.	Vereenvoudigd
5	11/06	Klacht over verkeersoverlast in Wilhelminastraat te Wehl	Vereenvoudigd
6	13/08	Klacht over afhandeling klacht geluidsoverlast	Vereenvoudigd
7	20/09	Klacht over afhandeling eikenprocessierups	Vereenvoudigd
8	23/09	Klacht over afsluiten Liemersweg, verkeersoverlast Hof van Rome en afhandeling klacht daarover door Buha	Vereenvoudigd
9	20/12	Klacht inzake plaatsing verkeersbord Wehl	Vereenvoudigd

**D. Verzoeken Laborijn**

---

<b>Nr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Klacht/zaak/werkzaamheden</b>	<b>Aard</b>
1	08/01	Klacht over uitkering	Vereenvoudigd
2	21/01	Klacht over handelen medewerker bij aanvraag uitkering	Vereenvoudigd
3	24/01	Klacht over uitkering	Doorverwijzing
4	19/02	Activering oude Klacht met nieuwe mails	Vereenvoudigd
	05/03	Opstellen en toelichten jaarverslag 2018	Additioneel
5	02/04	Klacht over handelwijze Laborijn	Vereenvoudigd
6	14/07	Klacht over uitblijven uitkering	Vereenvoudigd
	22/10	Kennismakingsgesprek	Additioneel
7	11/11	Klacht over afhandeling klachtgesprek/formele waarschuwing	Vereenvoudigd