

**Mededeling van het college aan de gemeenteraad (2017-70)**

Onderwerp: Jaarverslag 2016 Ombudsman gemeente Doetinchem  
Portefeuillehouder: Burgemeester Boumans  
Datum: 27 juni 2017

---

**Kennis te nemen van**

het jaarverslag 2016 van de Ombudsman gemeente Doetinchem.

**Context**

Iedere gemeente moet een externe klachtvoorziening hebben. Hier kan een burger terecht wanneer hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente in eerste instantie zijn klacht heeft behandeld. Daarvoor kan de gemeente aansluiten bij de Nationale Ombudsman of kiezen voor een eigen Ombudsman. De gemeente Doetinchem heeft sinds 1 januari 2016 een eigen Ombudsman. De Ombudsman, de heer Lamers, heeft kort geleden zijn eerste jaarverslag uitgebracht met daarin een overzicht van zijn werkzaamheden en zaken die hem zijn opgevallen.

**Kernboodschap**

Het jaarverslag van de Ombudsman geeft inzicht in zijn taak en bevoegdheden, gaat in op de invulling van rol en werkwijze (= informeel en laagdrempelig) en geeft tot slot aan de hoeveelheid klachten (40) en de aard van de klachten. Over de aard van de klachten constateert de Ombudsman het volgende:

1. Burgers klagen vooral over de bureaucratie en de stroperigheid in de afdoening van zaken;
2. Een andere belangrijke ergernis is het voortdurend verwijzen en niet nakomen van afspraken;
3. De klachten in met name het sociale domein gaan over het gemis aan de uitgestoken hand;
4. Bij de verzelfstandiging van gemeentelijke afdelingen moet rekening worden gehouden met de gemeentelijke ombudsfunctie.

De constatering 1 tot en met 3 en de aanbeveling van de Ombudsman om hieraan te werken, nemen wij over en we zullen ervoor zorgdragen dat deze in de gemeentelijke organisatie worden geïmplementeerd. Wij vragen echter wel aandacht voor het volgende:

- De constatering van de Ombudsman zijn gebaseerd op 40 klachten die hij in 2016 heeft behandeld. Die 40 klachten moeten worden geplaatst in het perspectief van tienduizenden klantcontacten die medewerkers van de gemeente Doetinchem jaarlijks met burgers hebben en waar niet over wordt geklaagd.
- De waardering voor de dienstverlening van de gemeente Doetinchem over 2016 is volgens de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) ruim voldoende.
- Er is inmiddels geïnvesteerd in de competenties van medewerkers werkzaam in het sociaal domein hetgeen onder andere heeft geleid tot meer empathisch vermogen in de richting van de burger.

**Mededeling van het college aan de gemeenteraad (2017-70)**

Constatering 4 van de Ombudsman nemen wij niet over. Buurtplein B.V. heeft namelijk ook de gemeentelijke Ombudsman, de heer Lamers, aangesteld als hun ombudsman. De gemeenschappelijke regeling Laborijn is voornemens om hetzelfde met ingang van 1 januari 2018 te doen. Bij Buha BV is men thans aan het onderzoeken of de heer Lamers kan worden aangesteld als Ombudsman. Geconcludeerd kan worden dat de constatering van de Ombudsman in zijn jaarverslag met betrekking tot de verzelfstandiging van afdelingen is uitgevoerd.

**Vervolg**

Niet van toepassing.

**Bijlagen**

Jaarverslag 2016 Ombudsman gemeente Doetinchem en aanbiedingsbrief.