

**GELEIDIFORMULIER BIJ COMMISSIE- EN RAADSVOORSTELLEN**

Behoort bij voorstel	2009001980
Vergadering	20 mei 2009
Agendapunt	II - 5
Onderwerp	Jaarverslag 2008 Ombudsman
Voorstel afkomstig van	College
Behandeltraject	College: 28 april 2009 Commissie: 20 mei 2009 Raad: 3 juni 2009 (t.k.n.)
Historisch perspectief	De gemeente Leek maakt in het kader van de externe klachtenprocedure al jaren gebruik van de ombudsfunctie van de gemeente Groningen. De Ombudsman doet jaarlijks verslag van zijn werkzaamheden aan de raad.
Samenvatting	Uit het verslag over het jaar 2008 mag de conclusie worden getrokken dat de gemeente Leek het in de omgang met zijn burgers niet slecht doet.
Programma Portefeuillehouder	12. Bestuur burgemeester B.C. Hoekstra
Bevoegdheden commissie/gemeenteraad	De commissie voert overleg met het college over de inhoud van het verslag. De ombudsman wordt uitgenodigd hierbij aanwezig te zijn.
Bespreeksuggesties en beslispunten	--
Voorstel voor agendering in raadsvergadering	Het jaarverslag plaatsen op de lijst van ingekomen stukken van de raadsvergadering van 3 juni 2009.
Uitnodiging betrokkene(n)	Ja



Nummer	2009001980
Onderwerp:	Jaarverslag 2008 Ombudsman
Programmanummer	12
Portefeuillehouder	Burgemeester Hoekstra
Behandeling in de raadscommissie:	20 mei 2009
Voorstel aan de gemeenteraad:	3 juni 2009 - Ingekomen Stukken
Bijlage(n):	1 Jaarverslag 2008 Ombudsman

B en W-beslissing:

Bestandsnaam: ombud08
Inleiding

De Ombudsman heeft aan het jaarverslag 2008 de titel **berichten uit de samenleving** verbonden. De reden hiervoor is dat in het verslagjaar een brede range van voorvallen is langs gekomen, die veel minder dan voorgaande jaren zijn terug te leiden naar één sector binnen de gemeentelijke organisatie.

Aantal contacten

Het aantal contacten dat de Ombudsman had met inwoners van de gemeente Leek bedroeg 17 (in 2007 20)

Slechts tweemaal werd er contact gezocht voor zaken, die geen relatie met de gemeente hadden. (in 2007 waren dit er nog 9)

	2007	2008
contacten en activiteiten	20	17
telefoon	12	10
brief/email	1	4
bezoek	7	3
afhandeling		
informatie/verwijzing naar gemeente	5	12
verwijzing naar externen	9	2
interventies	5	2
rapportages/eindrapporten	1	1

Uit deze cijfers blijkt dat bij ca 70% van de contacten doorverwijzing naar de gemeente tot gevolg had.

Interventies

Via een interventie, waarbij de Ombudsman zelf contact opneemt met de gemeente, wordt getracht:

- het weer met elkaar in gesprek brengen van burger en gemeente;
- via de Ombudsman aanvullende informatie verstrekken
- een kennelijke fout of misslag herstellen
- constateren dat de gemeente correct heeft gehandeld.

In het verslagjaar pleegde de Ombudsman 2 interventies.

Rapportages/eindrapporten

In het verslagjaar werd 1 onderzoek gestart, waarvan de eindrapportage in 2009 plaatsvond.

Aandachtspunten

In het jaarverslag wordt aandacht gevraagd voor een aantal zaken

1. Ruimtelijke ontwikkelingen

De Ombudsman constateert dat er een verbetering is gemaakt in de sectoren ruimte, vergunningen en handhaving. Er heeft overleg plaatsgevonden met de afdeling Veiligheid, Vergunningverlening en Handhaving, aan welke afdeling het advies is meegegeven niet te lang te wachten met het innemen van een formele positie als gemeente, zodat de burger tijdig weet waar hij aan toe is.

De Ombudsman spreekt de hoop en verwachting uit dat de stijgende lijn in deze sector wordt vastgehouden.

2. Het digitaal indienen van een klacht

Omdat de Ombudsman van mening is dat de drempel voor het indienen van klachten zo laag mogelijk dient te zijn, betreurt zij het dat de mogelijkheid om digitaal een klacht in te dienen in de gemeente Leek alleen mogelijk is met gebruikmaking van de DigiD inlogcode.

3. De klant is in principe koning, maar soms even niet

De Ombudsman vraagt aandacht voor het feit dat steeds vaker burgers zich niet altijd even fatsoenlijk gedragen in de richting van de overheid. De Ombudsman acht dit niet acceptabel en verzoekt dan betrokkenen hun klacht in correcte bewoordingen kenbaar te maken.

Zij adviseert de gemeente in dergelijke gevallen zo snel mogelijk in een brief van het college duidelijk te maken dat zowel in woord als geschrift een fatsoensniveau niet mag worden overschreden.

Huisvesting

De eerste ervaringen met de nieuwe huisvesting in Leek (Dienstencentrum/Leeksterheem) worden zonder meer positief genoemd.

Samenvatting

Hoewel elke klacht er een te veel is, mag uit het jaarverslag de conclusie worden getrokken dat de gemeente Leek het in de omgang met zijn burgers niet slecht doet.

Overleg

Op 20 april is het jaarverslag onderwerp van gesprek geweest in een bijeenkomst van tussen de Ombudsman (en plaatsvervanger), portefeuillehouder, gemeensecretaris en klachtencoördinator. Door de portefeuillehouder is een opmerking gemaakt over de slotopmerking in het verslag, waar het gaat over de professionalisering van het email-verkeer. De gemeente herkent zich niet in deze opmerking, daar er voor inkomende emails al een protocol is vastgesteld. De opmerking van de Ombudsman blijkt betrekking te hebben op de uitgaande mail, waarin soms gemeentelijke standpunten worden ingenomen, zonder dat hierbij de gebruikelijke regels in acht worden genomen.

Door de gemeente is toegezegd te bezien of klachtenformulieren zonder DigiD beschikbaar kunnen komen.

Wegens andere verplichtingen zag de Ombudsman graag dat het jaarverslag op 20 mei a.s. rond 20.30 uur wordt geagendeerd

Voorgesteld besluit

1. Het jaarverslag voor kennisgeving aannemen.
2. Het jaarverslag voor overleg aanbieden aan de raadscommissie voor de vergadering van 6 mei 2009
3. Het jaarverslag als ingekomen stuk aanbieden aan de raad van 20 mei 2009