



Nummer	2010002361		
Onderwerp:	Jaarverslag 2009 Ombudsman Leek		
Programmanummer	12		
Portefeuillehouder	burgemeester B.C. Hoekstra		
Behandeling in de raadscommissie:	ja		
Vorstel aan de gemeenteraad:			
Bijlage(n):	1	Jaarverslag 2009 Ombudsman Leek	
B en W-beslissing 13 april 2010:	Conform		

Inleiding

Inleiding

De Ombudsman heeft aan het jaarverslag 2009 de titel **Het kon minder** verbonden. Zij doet dit om aan te geven dat, hoewel het aantal klachten de laatste jaren op hetzelfde niveau ligt, het mooi zou zijn dat het er nog minder zouden worden. Daarnaast is er de positieve uitkomst dat de zaken, die behandeld zijn, voor het grootste deel leidden tot de conclusie dat de gemeente correct heeft gehandeld. Dit leidt tot het Groningse compliment "het kon minder"

Aantal contacten

Het aantal contacten dat de Ombudsman had met inwoners van de gemeente Leek bedroeg 18 (in 2008 17) Slechts tweemaal werd er contact gezocht voor zaken, die geen relatie met de gemeente hadden. (in 2007 waren dit er nog 9)

	2007	2008	2009
contacten en activiteiten	20	17	18
telefoon	12	10	8
brief/email	1	4	6
bezoek	7	3	4
afhandeling			
informatie/verwijzing naar gemeente	5	12	10
verwijzing naar externen	9	2	5
interventies	5	2	3
rapporages/eindrapporten	1	1	0

Uit deze cijfers blijkt dat bij ca 55% 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 3 interventies.

Rapportages/eindrapporten

In het verslagjaar werd geen schriftelijk klachtenonderzoek gehouden

Aandachtspunten

In het jaarverslag wordt aandacht gevraagd voor een aantal zaken

1. Het digitaal indienen van een klacht

In het vorige jaarverslag heeft de Ombudsman een opmerking gemaakt over het feit dat het digitaal indienen van een klacht alleen mogelijk is met gebruik van DigiD. Niet DigiD bezitters kunnen wel een klachten formulier downloaden, maar niet digitaal verzenden.

Van de zijde van de gemeente is naar aanleiding van deze opmerking aangegeven dat de Wet op het Electronisch Berichtenverkeer het gebruik van de DigiD verplicht stelt. De Ombudsman plaatst hierbij vraagtekens, daar bij andere vormen van (schriftelijke) communicatie ook niet naar een identificatie wordt gevraagd.

Doordat het Ministerie van Economische zaken per 1 januari j.l. is gestopt met de landelijke e-formulieren, ontbreekt op dit moment de mogelijkheid digitaal een klacht in te dienen. De gemeente moet nu zelf een e-formulier ontwerpen. Afsproken is dat er een formulier op de gemeentelijke site zal worden geplaatst dat door een ieder (die over een internet-aansluiting kan beschikken) digitaal een klacht kan worden ingediend, zonder dat hierbij een DigiD noodzakelijk is

2. Contacten van de burger met de gemeenteraad

Samen met de plaatsvervangend griffier van Groningen, de plaatsvervangend voorzitter van de vereniging van griffiers, de gemeentelijke Ombudsman van Den Haag en een vertegenwoordiger van de Nationale Ombudsman is een notitie opgesteld, waarin aandacht wordt besteed aan:

1. De afhandeling van brieven van burgers door de gemeenteraad
2. De openbaarheid van brieven aan de gemeenteraad in het digitale tijdperk
3. Behandelen van klachten over de gemeenteraad

De notitie is als bijlage bij het jaarverslag gevoegd. De notitie kan voor kennisgeving worden aangenomen.

Huisvesting

De ervaringen met de nieuwe huisvesting in Leek (Dienstencentrum/Leeksterheem) worden nog steeds als positief ervaren

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.

Voorgesteld besluit

1. Het jaarverslag en de notitie "Contacten van de burger met de gemeenteraad" voor kennisgeving aannemen.
2. Dit besluit voor overleg aanbieden aan de raadscommissie.