

Jaarverslag 2016

Ombudsman

gemeente Doetinchem

Inhoud.

1. Inleiding	pagina
<i>a. Benoeming</i>	<i>2</i>
<i>b. Introductie</i>	<i>2</i>
<i>c. Bevoegdheid en taken</i>	<i>2</i>
<i>d. De procedure</i>	<i>3</i>
2. Invulling rol en werkwijze	
<i>a. Informeel en laagdrempelig</i>	<i>4</i>
<i>b. Interventiemethode</i>	<i>4</i>
3. Hoeveelheid en aard van de klachten	
<i>a. Hoeveelheid klachten en onderverdeling in zwaarte</i>	<i>5</i>
<i>b. Op welk organisatieonderdeel gericht</i>	<i>6</i>
<i>c. Aard van de klachten</i>	<i>6</i>
<i>d. Algemene opmerkingen en ervaringen</i>	<i>7</i>
4. Overige activiteiten.	8
5. Bijlagen	

Overzicht (geanonimiseerd) van activiteiten Ombudsman in 2015.

1. Inleiding

a. Benoeming

Iedere gemeente is sinds januari 2006 verplicht te beschikken over een externe klachtvoorziening, waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft behandeld. Daarvoor kan de gemeente zich aansluiten bij de Nationale ombudsman of kiezen voor een eigen lokale voorziening. Na daarvoor te zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman heeft de gemeente Doetinchem in 2015 besloten om voor een eigen onafhankelijke lokale ombudsman te kiezen. Deze keuze is vooral ingegeven door de wens dat door de burgers een beroep kan worden gedaan op iemand die de regionale cultuur kent, de informele aanpak voorstaat, toegankelijk is en laagdrempelig.

De raad van de gemeente Doetinchem heeft in zijn vergadering van 17 december 2015 de heer A.A.M. (Toon) Lamers benoemd tot ombudsman van de gemeente Doetinchem, zulks met ingang van 1 januari 2016. Tegelijkertijd heeft de gemeenteraad de heer F. (Floris) Brandwagt tot plaatsvervangend ombudsman benoemd.

De benoeming geldt voor een voorgeschreven periode van 6 jaren. De ombudsman is onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente en werkt ook niet anderszins voor de gemeente.

In dit jaarverslag doet de ombudsman verslag van zijn activiteiten en ervaringen gedurende het eerste volle jaar van zijn functioneren. Het jaarverslag bevat gegevens over het aantal en over de aard van de bij de ombudsman neergelegde klachten.

Aan de behandeling van een verzoek om een onderzoek door de ombudsman gaat in beginsel een door de gemeente gehouden interne klachtenprocedure vooraf. De verslaglegging van die procedure behoort tot de verantwoordelijkheid van het college.

b. De introductie

In lijn met het profiel waarvoor de gemeente Doetinchem bij de werving van de ombudsman had gekozen is bij de start aandacht besteed aan het bestaan en de herkenbaarheid van de lokale ombudsman. Zowel op de site van de gemeente als in de regionale krant is de ombudsman geïntroduceerd en onder de aandacht van de burgers van Doetinchem gebracht. De ombudsman beschikt daarnaast over een eigen website en via die site (www.ombudsmandoetinchem.nl) kunnen burgers zich rechtstreeks tot de ombudsman wenden. Dat heeft ertoe geleid dat de burgers van Doetinchem de ombudsman het afgelopen jaar goed hebben kunnen vinden en dat er een veel groter beroep op hem als lokale ombudsman is gedaan dan voordien bij de Nationale Ombudsman.

c. Bevoegdheid en taken

Het is niet overbodig om te verhelderen wat de rol en bevoegdheid van de ombudsman is. Eenvoudig gezegd komt de ombudsman in het geweer zodra burgers aangeven zich onbehoorlijk of onfatsoenlijk bejegend te voelen door ambtenaren en/of bestuurders van de gemeente.

En de ombudsman komt dan als regel pas echt in actie als na een klacht eerst de organisatie zelf in de gelegenheid is gesteld om de klacht uit de wereld te helpen. Het gaat dus primair om houding en gedrag en niet om het feit dat klager het inhoudelijk niet eens is met een besluit/beschikking. Voor de inhoudelijke afwegingen staan bezwaar en beroep als rechtsgang open en ligt het accent meer op correcte en zorgvuldige toepassing van wet- en regelgeving. Bij de ombudsman ligt het accent nadrukkelijk op behoorlijk handelen en gedragingen.

De ombudsman heeft in algemene zin tot taak om op verzoek van burgers klachten te onderzoeken over gedragingen van en bejegening door ambtenaren en/of bestuurders. Na het onderzoek beoordeelt de ombudsman of een gedraging geheel of gedeeltelijk wel of niet behoorlijk was en heeft hij de mogelijkheid om aan het bestuursorgaan aanbevelingen te doen. Maar de ombudsman heeft ook de mogelijkheid om aan de klager en de beklagde voorstellen te doen om een klacht op te lossen. Hij kan zijn speelruimte benutten om in voorkomende gevallen te interveniëren.

Als de ombudsman zich niet bevoegd acht om een klacht of een verzoekschrift in behandeling te nemen of hij van opvatting is dat een onderzoek achterwege kan blijven, verwijst hij de verzoeker zoveel mogelijk naar rechterlijke of beroepsinstanties, dan wel naar instellingen van maatschappelijke hulpverlening of andere daarvoor in aanmerking komende instanties. De ombudsman heeft in dat geval een verwijzfunctie en helpt mensen bij voorkeur op weg.

d. De procedure

De formele klachtenbehandeling bestaat uit een interne en een externe procedure. Bij de interne klachtprocedure handelt het bestuursorgaan de klacht zelf af. Daarvoor is een protocol geschreven. Bij de externe procedure handelt de ombudsman een klacht (formeel een verzoekschrift) af, als de klager de afhandeling door het bestuursorgaan onbevredigend acht. De ombudsman fungeert daarmee in formele zin als een tweedelijnsvoorziening. In de praktijk echter blijkt dat het formele onderscheid niet zo strak wordt gehanteerd. Daarover verderop in dit verslag.

De ombudsman probeert in eerste instantie de klacht op informele wijze af te handelen door met klager in gesprek te gaan en in overleg met hem en de beklagde functionaris alsnog tot een voor de verzoeker bevredigende oplossing te komen. Uiteraard met instemming van alle betrokkenen.

Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen, dan volgt de formele procedure. Daarbij heeft de ombudsman met de verzoeker en (een vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan een gesprek. In beginsel in elkaars aanwezigheid, maar de praktijk bewijst in toenemende mate dat het verstandiger is om die gesprekken afzonderlijk te voeren. De ombudsman stelt vervolgens zijn rapport van bevindingen op, waarin hij de inhoud van de klacht, de gevoerde gesprekken, de situatie beschrijft en zijn conclusie trekt. De ombudsman stuurt zijn rapport naar de verzoeker, het bestuursorgaan en naar de personen, waarmee hij in het kader van zijn onderzoek het gesprek heeft gevoerd. In het rapport kan de ombudsman naast het trekken van conclusies ook aanbevelingen voor de toekomst doen aan het bestuursorgaan.

2. Invulling rol en werkwijze

a. informeel

Geheel overeenkomstig de wens van de gemeenteraad en ook passend in de hedendaagse praktijk laat de ombudsman zich vooral leiden door een informele aanpak, die laagdrempelig is en toegankelijkheid verzekerd. De ombudsman is rechtstreeks benaderbaar en werkt volledig zelfstandig, zonder secretariële ondersteuning en houdt geen kantoor op het stadhuis. De ombudsman geeft de voorkeur aan een informele aanpak, waarbij de ervaring leert dat een gewoon gesprek meer brengt dan een hoorzitting, en interventies vanuit een open communicatie en gericht op het bij elkaar brengen van partijen ook meer oplevert dan een tijdrovende formele procedure.

Ook vanuit ervaringen van de ombudsman elders kan geconstateerd worden dat klachten - met instemming van de klager/verzoeker - niet altijd meer precies volgens de voorgeschreven formele weg worden afgehandeld. De ervaring leert dat er veelal weinig wordt opgelost wanneer klachten van burgers in een formele klachtenprocedure (voorzien van protocollen, waar burgers geregeld de weg in kwijt raken) worden gemanoeuvreed. Het komt steeds vaker voor dat via interventie het vellen van een oordeel uitgesteld wordt en eerst gekeken wordt om samen tot een oplossing te komen. Deze weg blijkt in zijn algemeenheid succesvoller dan het strikt volgen van procedures en regels, die de menselijke maat in de weg kunnen staan. Bijna altijd wil een klager gewoon serieus gehoord worden en bovenal dat er een oplossing voor zijn probleem wordt gevonden. Dat lukt zeker niet altijd, maar tegen die achtergrond kiest de ombudsman voor maatwerk; geen zittingen, maar gesprekken en snelle en persoonlijke communicatie. En als dat gepaard kan gaan met herstel van de relatie en herstel van vertrouwen tussen klager en bestuur dan werkt die aanpak voor alle partijen erg bevredigend.

b. interventie

Een opvallend verschijnsel het afgelopen jaar is dat er nogal wat burgers zijn die in een vroeg stadium en vaak al met voorbij gaan van de interne klachtenprocedure een beroep op de ombudsman doen. Mogelijk is het bij verzoekers niet zo voor de hand liggend om zich eerst tot de ambtenaar of het bestuursorgaan zelf te wenden met zijn of haar klacht of hebben ze het vertrouwen wellicht al dermate verloren, dat zij zich rechtstreeks tot de ombudsman wenden.

De ombudsman legt deze mensen wel duidelijk zijn beperkte rol en bevoegdheid uit, maar hij beperkt zich niet tot een simpele verwijzing, dat ze (nog) niet bij hem terecht kunnen. Juist omdat de kern van veel klachten te maken heeft met ergernis over de bekende verwijzing van "het kastje naar de muur" brengt hij de klager direct in contact met de betrokken gemeentelijke afdeling c.q. medewerker. Dat gebeurt steevast na raadpleging van de gemeentelijke klachten coördinator. In de praktijk werkt die aanpak erg goed en wordt er ook door ambtelijke diensten/medewerkers alert gereageerd op zaken, die door de ombudsman onder hun aandacht worden gebracht, vergezeld van het verzoek om opheldering te verschaffen. Het is niet ongewoon dat zaken, die zich tot dan voortsleepten plotseling in een stroomversnelling raken en dat er een klimaat ontstaat waarin de lucht opklaart en zich een oplossing aandient. Een eenvoudige vraagstelling van "het instituut ombudsman" doet dan kennelijk toch wonderen en zet aan tot een andere houding. En niet onbelangrijk is dat een voor alle partijen energievretende formele procedure achterwege kan blijven.

3. Hoeveelheid en aard van de klachten

a. Categorie indeling klachten.

Grofweg kun je de klachten in een drietal categorieën indelen en wel als volgt.

- Grote zaken, die uitmonden na hoor en wederhoor in een rapportage aan het college
- Klachten, die via de vereenvoudigde weg worden afgewikkeld
- Kleinere zaken, die met een actieve verwijzing of een paar mailtjes naar een oplossing leiden

Categorie	1 ^e halfjaar 2016	2 ^e halfjaar 2016	totaal
Grote zaken	2	5	7
Vereenvoudigde zaken	11	7	18
Actieve verwijzingen	9	7	16
Bijzondere activiteiten	2	3	5
Totaal	24	22	46

Het afgelopen jaar is zo'n 41 keer door burgers een beroep op mij als ombudsman gedaan, in alle gevallen via de mail. Daarnaast ging het in een vijftal gevallen om een bijzondere activiteit als overleg met organisatie onderdelen en intervisie. Meer informatie daarover bij punt 5 "bijzondere activiteiten". Overigens wordt voor een totaalbeeld van de aard van de activiteiten verwezen naar het geanonimiseerde overzicht in de bijlage.

Kijkend naar de hiervoor genoemde categorieën heeft de ombudsman zeven grote zaken in volle omvang behandeld, meestal uitmondend in een rapportage aan het college van burgemeester en wethouders. In gevallen dat het tot een rapportage leidt, moet meestal ook worden geconcludeerd dat een toenadering tussen partijen geheel of gedeeltelijk is uitgebleven. Eigenlijk is het streven om het niet zover te laten komen.

Zo'n 18 klachten konden via een vereenvoudigde behandeling worden afgewikkeld en in 16 gevallen konden via een actieve verwijzing of een paar mailtjes in de richting worden geleid van een oplossing door de gemeentelijke organisatie.

In deze aantallen zijn ook betrokken de klachten die tot het werkterrein behoren of binnen die werkingssfeer vallen van Laborijn (werkplein) en het Buurtplein. Dat zijn geheel zelfstandig opererende organisatieonderdelen van de gemeente, waarbij de vraag aan de orde kwam of de

gemeentelijke ombudsman wel formeel bevoegd was om voor die organisaties op te treden. Onder punt 4 “Algemene opmerkingen” komt de ombudsman op die discussie terug. De burgers interesseert dat vraagstuk en dat onderscheid overigens niet als het om een klacht gaat en een beroep op de gemeentelijke ombudsman wordt gedaan. De burger is met die vragen door de ombudsman dan ook niet lastig gevallen.

Een zevental klachten speelden zich af op het vlak van werk en inkomen en behoorden tot het werkkerrein van Laborijn. Het Buurtplein was in een tweetal zaken in het geding.

b. Op welk werkkerrein gericht

Om een beeld te krijgen op welke organisatieonderdelen of werkkerreinen de klachten zich het afgelopen jaar hebben gericht dient het volgende overzicht.

Werkterrein	Aantal klachten	percentage
Sociale domein		
<i>Zorgplein</i>	11	50%
<i>Werkplein</i>	7	
<i>Buurtplein</i>	2	
Belastingen	5	
Openbare werken	7	
Overige dienstverlening	4	
Diversen	4	

c. Aard van de klachten

In algemene zin kun je vaststellen dat burgers zich vooral beklagen over de bureaucratie en de stroperigheid in de afdoening van zaken. De burger raakt verstrikt in ambtelijke procedures en raakt de weg kwijt. **Teveel en te vanzelfsprekend wordt vanuit ambtelijke optiek uitgegaan van de “zelfredzame burger”, maar lang niet iedere burger is daarvoor voldoende toegerust.** In de klachten komt de ombudsman relatief veel burgers tegen die met de handen in de lucht staan en om hulp roepen. Vooral door vlot en concreet te reageren kan de ombudsman proactief van betekenis zijn en dat wordt bijna altijd gewaardeerd, niet alleen door de klager maar ook door de betrokken ambtenaren. Het in een open communicatie direct in contact brengen van de klager met de betrokken medewerker en/of dienst kan veel ergernis en onbegrip weg nemen of voorkomen dat het escaleert. Maatwerk is daarbij wel geboden.

Een andere belangrijke ergernis is het voortdurend verwijzen en niet nakomen van afspraken. Uit de ingediende klachten kunnen o.a. de volgende opmerkingen worden opgetekend “ Ondanks herhaalde beloften niet terugbellen - teveel wisselingen in behandelende ambtenaren - en dus steeds weer opnieuw uitleggen waarom een voorziening gevraagd wordt - ondanks het bezit van een ontvangstbevestiging na weken te horen krijgen dat de stukken kwijt zijn - slecht bereikbaar, altijd net in overleg of lunchen - teveel wegduiken achter procedures en regels met te weinig oog voor mogelijke oplossingen - bel morgen maar terug en dan horen dat betrokkene verlof heeft - disbalans tussen wat als vanzelfsprekend aan burgers gevraagd wordt en vervolgens zelf wordt geleverd “.

En verder gaan de klachten met name in het sociale domein toch ook vaak over het gemis aan de uitgestoken hand. Het gevoel dat voorzieningen moeten worden bevochten in plaats van hulp bij het bewandelen van de juiste weg. Alles overziende gaat het dan meestal toch om het gemis aan empathie, communicatie en compassie, waarover meerdere burgers zich beklagen.

d. Algemene opmerkingen

De ombudsman is gecharmeerd van **de interventie methode, omdat daarmee de focus van de betrokken partijen gericht wordt op oplossingen in plaats van op eigen gelijk.** De ervaring van de ombudsman is ook dat gemeentelijke medewerkers waar de ombudsman een beroep op doet in het kader van een klacht, vrijwel zonder uitzondering bereid zijn om aan een oplossing van de klacht mee te werken. En ook valt bij die aanpak op dat de klagers niet primair uit zijn op een negatief oordeel over de betrokken ambtenaar, maar vooral een oplossing van het ondervonden probleem willen. En natuurlijk lukt dat niet altijd en natuurlijk wordt er ook onterecht en uit onwetendheid geklaagd, maar wel staat vast dat het serieus nemen van klachten en het aangaan van een gesprek bijna altijd wel effect sorteert.

Vervolgens moet er iets worden gezegd over de positie van “De Pleinen” in Doetinchem. De gemeente Doetinchem heeft een groot deel van de uitvoering van haar gemeentelijke taken min of meer op afstand gezet. Zo maakt **het Werkplein (werk en inkomen)** sinds 1 januari 2016 deel uit van Laborijn, een Gemeenschappelijke Regeling (GR) , waarin Doetinchem voor de belangrijke gemeentelijke taken “ werk en inkomen” geheel of gedeeltelijk samenwerkt met de gemeenten Oude IJsselstreek, Aalten en Montferland. Er is weliswaar een klachtenregeling, maar de ombudsman van de gemeente Doetinchem is formeel niet bevoegd om als sluitstuk van die regelingen klachten in behandeling te nemen. Burgers van Doetinchem begrijpen daar niets van en laten zich ook niet weerhouden om een beroep op mij als lokaal ombudsman te doen. Maar het geeft onduidelijkheid en discussie vanuit de juridische hoek, waar de ombudsman de burgers moeilijk mee kan lastig vallen. En het moet gezegd dat – ondanks die bevoegdheidsdiscussie – medewerkers van Laborijn zich in de dagelijkse praktijk steeds ingezet hebben om eventuele klachten op te lossen. Inmiddels voert de ombudsman gesprekken met de directie van Laborijn om in de aanloop naar een passende invulling per 1 januari 2018 alvast tot werkzame afspraken te komen.

Ook de taken van **het Buurtplein**, waaronder de buurtcoaches fungeren, worden in een zelfstandige organisatorische entiteit (BV) uitgevoerd. Ook daar was de ombudsfunctie het afgelopen jaar niet geregeld en was er formeel geen bevoegdheid voor de door de gemeenteraad benoemde lokale ombudsman. Dat leverde onduidelijke situaties op over verantwoordelijkheden en bevoegdheden, waaraan nogmaals indieners van klachten geen boodschap hebben. De afgelopen maanden is die

omissie inmiddels uit de wereld geholpen. De directie van Buurtplein BV heeft besloten om de lokale ombudsman van Doetinchem eveneens de bevoegdheid te geven die rol te vervullen als sluitstuk van de klachtbehandeling voor zaken bij Buurtplein BV, en dat met ingang van 1 januari 2017. Er zijn op initiatief van de ombudsman in goed overleg afspraken over aanpak en werkwijze gemaakt.

Onduidelijkheid is nu nog wel over de **positie van Buha**, welk organisatie onderdeel naar verluidt ook per 1 januari 2017 als zelfstandige entiteit gaat opereren. Het lijkt er dan op dat eenzelfde ongemakkelijke en voor burgers onbegrijpelijke situatie gaat ontstaan als met het Buurtplein het afgelopen jaar. De ombudsman verwacht dat daarover binnenkort overleg op gang komt om die onduidelijkheid weg te nemen. Een goede klachtenbehandeling vereist een duidelijke ombudsfunctie als sluitstuk.

4. Overige activiteiten

Naast de behandeling van de ingediende klachten heeft de ombudsman zich het afgelopen jaar ook bezig gehouden met de volgende relevante zaken.

Op 14 januari 2016 heeft de ombudsman deel genomen aan een door de Nationale Ombudsman georganiseerde intervisiebijeenkomst met en voor lokale ombudsmannen.

Op 1 april 2016 heeft de ombudsman deel genomen aan een door de Nationale ombudsman en het Montesqieu Instituut georganiseerd symposium in het kader van 200 jaar democratie.

Een evaluatiegesprek samen met de plaatsvervangend ombudsman op 6 september 2016 met de teamleider en klachten-coördinator van Doetinchem, zulks op initiatief van de ombudsman.

Op 11 oktober 2016 een kennismaking en eerste terugblik met het Management Team van het Zorgplein van Doetinchem

Op 21 december 2016 een uitgebreide Informatie uitwisseling met de gemeente Gouda, die het bestuurlijke voornemen heeft om ook een lokale ombudsman te benoemen.

Op 21 december 2016 een afsluitend gesprek met een vertegenwoordiging van het Buurtplein BV over de start van het ombudswerk per 1 januari 2017.

In december 2016 de afspraak gemaakt voor een presentatie van de ervaringen van de ombudsman gedurende het afgelopen eerste jaar voor de Sociale Raad van Doetinchem, die uiteindelijk is gehouden op 5 januari 2017.

Varsseveld, januari 2017

De ombudsman van Doetinchem

Toon Lamers

Overzicht activiteiten Ombudsman 2016.

Nr.	Datum	Zaak/klacht	afdoeningswijze
1.	18/02	Klacht inzake uitkering	Klacht in behandeling genomen en langs vereenvoudigde procedure met W&I afgewikkeld
2.	22/02	Klacht inzake toestand Mosterdweg Gaanderen	Mailwisseling met klager en activering Buha inzake toestand weg. Zaak is opgepakt.
3.	24/02 04/03 en 09/03 14/03	Klacht inzake toewijzing fotografie opdrachten door gemeente	Klacht in behandeling genomen en informatie opgevraagd inzake aanbestedingen. Gesprekken gevoerd met klager en beklagde. Rapportage opgesteld en aangeboden aan het college en betrokkenen en maildiscussie over vervolg
4.	26/02	Klacht over de wijze van uitvoering WMO	In overleg met betrokkenen zaak verwezen naar interne behandeling.
5.	29/02 13/07	Klacht gericht tegen het Zorgplein	Klacht via vereenvoudigde procedure opgepakt en onder aandacht Zorgplein gebracht. Vervolgens mailcorrespondentie met Zorgplein over de klacht en het vervolg.
6.	02/03	Klacht over uitvoering WMO	Klacht via vereenvoudigde procedure opgepakt en met instemming van klager opnieuw onder aandacht Zorgplein gebracht
7.	04/03	Klacht via Nationale Ombudsman ontvangen inzake handhavingsactie Wehl	In overleg met betrokkenen verwezen naar de interne klachtenregeling van de gemeente.
8.	07/03	Opmerkingen over behandeling cliënt door Zorgplein	Met instemming van vragensteller onder aandacht gebracht van Zorgplein
9.	18/03	Klacht over bomenkap te Wehl	Klacht langs vereenvoudigde weg opgepakt en met instemming klager opgelost met medewerking van regiekamer en Zozijn
10.	22/03	Klacht over uitvoeringswijze Werk en Inkomen	Klacht langs vereenvoudigde procedure en met instemming van klager onder aandacht gebracht van Laborijn en daar opgelost
11.	22/03	Klacht inzake uitvoering WMO	Klacht langs vereenvoudigde weg opgepakt en onder aandacht gebracht van Zorgplein

12.	30/03	Klacht over terugvordering onverschuldigde betaling	In overleg met Nationale Ombudsman afgesproken dat de NO deze oude klacht nog afwikkelt
13.	12/04 21/04 en 25/04 04/05	Klacht van over medewerking en werkwijze van het Zorgplein	Klacht in behandelingen en bij klager en beklaagde informatie opgevraagd en rol ombudsman uitgelegd. Individuele gesprekken gevoerd met klager en beklaagde jeugdconsulent . Vervolgens rapportage opgesteld ten behoeve van het college en betrokkenen geïnformeerd.
14.	18/04	Actualisering lopende klachtendossiers	Bij diverse diensten gerappelleerd over lopende zaken en om opheldering gevraagd
15.	20/04 11/05 08/07 en22/07 05/08	Klacht van inzake gebrek aan medewerking ambtenaren en bestuurders bij voortzetting varkenshouderij	Klacht in behandeling genomen en rol ombudsman uitgelegd. Individueel gesprek gevoerd met klager en vervolgens informatie bij verschillende partijen opgevraagd. Individuele gesprekken gevoerd met beklaagde ambtenaren en betrokken wethouder. Rapportage opgesteld en aangeboden aan het college, alsmede aan gesproken partijen.
16	28/04	Klacht inzake inkomens uitkering	Rol ombudsman uitgelegd en met instemming van klager zaak voorgelegd aan Laborijn, waar de zaak is afgewikkeld
17.	28/04	Klacht over stopzetting uitkering	Rol ombudsman uitgelegd en met instemming van klager zaak onder aandacht van Laborijn gebracht en in overleg zaak in richting oplossing gebracht
18.	09/05	Klacht over werkwijze Laborijn	Rol ombudsman uitgelegd en langs vereenvoudigde weg opgepakt en onder aandacht Laborijn gebracht om de zaak op te lossen.
19.	09/05	Klacht over kwijtschelding van belasting	Klacht onder aandacht gebracht van betrokken dienst met verzoek zaak aandacht te geven
20.	13/05	Klacht over uitblijven informatie GBA	Klacht in behandeling genomen en geadviseerd hoe e.e.a. aan te pakken

21.	18/05 25/07	Klacht inzake Zorgplein	In overleg en via correspondentie met Buurtplein en Zorgplein en klachten-coördinator afspraken gemaakt over de zaak. Opnieuw aandacht voor situatie in overleg met Buurtplein en Zorgplein.
22	19/05	Klacht inzake ondergrondse afvalcontainers	Klager verzocht zijn klacht nader te definiëren. Is niet gebeurd.
23.	20/05	Klacht inzake kwijtschelding belasting	Klacht in behandeling genomen en via correspondentie tussen klager en afdeling naar een passende oplossing geleid.
24	01/07	Klacht over aanleg pad in Wehl	Klager beantwoord en rol uitgelegd en partijen bij elkaar gebracht om zaak op te lossen.
25.	01/07	Klacht over verhuiskosten bij aangepaste woning	Klager beantwoord en de zaak onder aandacht gemeente gebracht om e.e.a. in behandeling te nemen.
26.	06/07	Klacht inzake kwijtschelding afvalstoffenheffing	Via vereenvoudigde procedure in behandeling genomen en partijen bij elkaar gebracht op zoek naar een oplossing
27	20/07 02/10	Klacht inzake toepassing uitkeringen werk en inkomen.	Klacht onder aandacht gebracht van Laborijn en opheldering gevraagd. In overleg met Laborijn en met instemming van klager zaak kunnen afwikkelen.
28	25/07	Klacht inzake het snoeien van bomen	Via vereenvoudigde procedure in behandeling genomen. Klager in contact gebracht met Buha, waar de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld.
29	28/07	Klacht over stopzetting uitkering	Mail met medeweten van klager onder de aandacht gebracht van Laborijn, met het verzoek extra alert te zijn gezien de aard van de klacht.
30.	11/08 31/08 en 01/09 27/09	Klacht inzake vordering gemeentelijke belasting	Klacht in behandeling genomen en rol ombudsman uitgelegd. Individuele Gesprekken gevoerd met de klagers en beklaagden over de inhoud van de klacht. Onder leiding ombudsman bemiddelingsgesprek gearrangeerd om tot een oplossing te geraken, uitmondend in betalingsregeling

31	15/08 26/08	Klacht over aanpak overlast hondenpoep	Via vereenvoudigde procedure klacht in behandeling genomen en klager via interventie in contact gebracht met gemeentelijke afdeling. Waarna de klacht naar tevredenheid is opgelost.
32	30/08 28/09	Klacht inzake bejegening door gemeentewinkel	Via vereenvoudigde procedure in behandeling genomen en met instemming klager onder aandacht gebracht van teamleider. Klacht naar tevredenheid afgewikkeld.
33.	31/08	Klacht over behandeling door Zorgplein en Iriszorg.	Klacht in behandeling genomen en klager geïnformeerd over rol ombudsman. Zaak onder aandacht gebracht van Zorgplein en Iriszorg.
34	11/10	Kennismaking met MT Zorgplein Doetinchem	Kennis gemaakt met leden MT Zorgplein en ervaringen uitgewisseld.
35.	13/10 09/11 en 18/11 23/11	Klacht over rol Zorgplein bij aanvraag (woon) voorzieningen	Klacht in behandeling genomen en zaak onder aandacht gebracht van Zorgplein en informatie bij beide partijen opgevraagd. Individuele gesprekken gevoerd met klager en betrokken wethouder. Betrokken partijen geïnformeerd over de resultaten van die gesprekken. Afgesproken zaak even te laten rusten in afwachting van raadsbehandeling.
36.	02/11 18/11	Klacht inzake vordering belastingen	Klacht in behandeling genomen en zaak onder de aandacht gebracht van betrokken afdeling met uitwisseling van informatie. Individueel gesprek gevoerd met klager en aansluitend met betrokken afdeling oplossingsgericht geïntervenieerd.
37.	14/11 26/11	Klacht inzake uitkering werk en inkomen	Klacht in behandeling genomen en onder de aandacht gebracht van Laborijn. Via interventie betrokken partijen bij elkaar gebracht, waarna de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost.
38.	16/11	Brief naar Laborijn met verzoek om ombudsfunctie als sluitstuk klachtenregeling te regelen.	Reactie gehad met afspraken over betere stroomlijning en toegezegd om vervolggelukkig te arrangeren.
39.	21/11	Klacht over bladafval en wijze waarop dat wordt bestreden.	Na uitleg over rol ombudsman klacht voorgelegd aan Buha om aan een oplossing mee te werken.

40	21/11 08/12 en 21/12 04/01	Klacht, gericht tegen werkwijze Zorgplein	Klacht in behandeling genomen en klager bericht over rol en werkwijze ombudsman. Individueel gesprek gevoerd met klager, alsmede met beklaagde van het Zorgplein. Na verkrijging aanvullende informatie rapportage opgesteld en aangeboden aan het college alsmede aan betrokkenen.
41.	02/12	Informatievragen van gemeente Gouda over voornemen tot het benoemen van een lokale ombudsman	Informatie verstrekt in overleg met klachten coördinator.
42	21/12	Overleg met Buurtplein over invulling ombudsfunctie	Afspraken gemaakt met klachten coördinator Buurtplein om met ingang van 1 januari 2017 te starten.

Varsseveld, 16 januari 2017.

Ombudsman Doetinchem

Toon Lamersc