

Jaarverslag 2018

Ombudsman

gemeente Doetinchem.

Inhoud:

	paginanummer
1. Inleiding	3
2. Taken en bevoegdheden	4
3. Procedure en werkwijze	4-5
4. Overzicht klachten	5-6
5. Algemene opmerkingen	6-8
6. Overige activiteiten	8
7. Geanonimiseerde overzichten van	9-16
a) Doetinchem algemeen	
b) Laborijn	
c) Buha	
d) Buurtplein	

1. Inleiding.

Iedere gemeente is op grond van de Wet extern klachtrecht sinds 1 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 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** de gemeente kiest voor 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.

De raad van de gemeente Doetinchem heeft in zijn vergadering van 17 december 2015 de heer A.A.M. (Toon) Lamers uit Varsseveld benoemd tot ombudsman van de gemeente Doetinchem, zulks met ingang van 1 januari 2016. De benoeming geldt voor een voorgeschreven periode van zes jaar. Sinds 1 januari 2017 treedt de heer R. (Roel) Gerritsen op als zijn plaatsvervanger. De ombudsman is onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente en werkt ook niet anderszins voor de gemeente. Zijn autoriteit en onafhankelijkheid ontleent de ombudsman (en ook zijn plaatsvervanger) aan de wet en om dat lokaal nog eens te bevestigen wordt de lokale ombudsman benoemd en beëdigd door de gemeenteraad. Aan dat bestuursorgaan is de ombudsman ook verantwoording verschuldigd.

Om aan die laatste opdracht tegemoet te komen doet de ombudsman in dit document verslag van zijn werkzaamheden over het jaar 2018. Het jaarverslag bevat gegevens over de signalen en verzoekschriften die de ombudsman in 2018 heeft ontvangen en het verschaft inzicht in het aantal bij de ombudsman neergelegde klachten door burgers.

De gemeente Doetinchem maakt voor de uitvoering van een behoorlijk deel van haar wettelijke taken gebruik van zelfstandig opererende organisatie onderdelen. 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 en Aalten in een Gemeenschappelijke Regeling uitgevoerd door Laborijn. Alle drie genoemde organisaties hebben bestuurlijk besloten om de verplichte ombudsfunctie onder te brengen bij de gemeentelijke ombudsman van Doetinchem, zulks formeel met ingang van 1 januari 2018. En daarmee is aanvankelijke verwarring en onduidelijkheid weg genomen.

Om de herkenbaarheid en onafhankelijkheid te onderstrepen beschikt de ombudsman over een eigen site (www.ombudsmandoetinchem.nl) en kunnen burgers zonder tussenkomst van de gemeente zich rechtstreeks wenden tot de gemeentelijke ombudsman. De ombudsman en zijn plaatsvervanger werkt zelfstandig zonder secretariële ondersteuning en houdt geen kantoor op het stadhuis. Het contact met de gemeente en de zelfstandige organisatie onderdelen wordt onderhouden met de door de respectievelijke diensten aangewezen klachtencoördinatoren.

2. Taken en bevoegdheden.

Het is bij elke klacht van belang om te verhelderen wat de rol en bevoegdheid van de ombudsman is, omdat de verwachtingen bij burgers vaak hooggespannen zijn en de ombudsman veelal wordt gezien als het laatste redmiddel in hun conflict met een gemeentelijke instantie of hun zoektocht naar een oplossing voor hun problemen. Eenvoudig gezegd komt de ombudsman in het geweer zodra burgers aangeven zich onbehoorlijk of onfatsoenlijk bejegend voelen door ambtenaren en/of bestuurders van de gemeente of gemeentelijke instellingen. En duidelijk moet zijn dat de organisatie altijd eerst zelf de gelegenheid moet hebben gehad om de klacht uit de wereld te helpen.

Het gaat dus primair om houding en gedrag en niet om het feit dat de klager het inhoudelijk niet eens is met gemeentelijk beleid of een besluit/beschikking van de gemeente. Voor de inhoudelijke afwegingen staan immers andere rechtswegen open en daar ligt het accent meer op een zorgvuldige en rechtmatige toepassing van wet- en regelgeving. Bij de ombudsman ligt het accent nadrukkelijk op het behoorlijk handelen en het gedrag. Het is van belang dat onderscheid goed in het oog te houden, hoewel er ook niet krampachtig mee moet worden om gegaan omdat de scheidslijn dun is en er een grijs gebied is. Want het komt nogal eens voor dat een klacht voortkomt uit een teleurstellend besluit/beschikking of uit een niet gehonoreerd bezwaar.

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 (bestaande uit het inwinnen van informatie en het horen van betrokken partijen) beoordeelt de ombudsman of een gedraging geheel of gedeeltelijk wel of niet behoorlijk was. Hij heeft de mogelijkheid om aan het bestuursorgaan aanbevelingen te doen. Maar hij heeft eveneens de mogelijkheid om aan klager en beklagde voorstellen te doen om de klacht op te lossen. Kortom, hij kan zijn speelruimte benutten om in voorkomende gevallen te interveniëren.

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

3. Procedure en werkwijze.

De formele behandeling van klachten bestaat uit een interne en externe procedure. Bij de **interne klachtprocedure** handelt het bestuursorgaan zelf de klacht af. Dat is altijd de eerste stap bij een klacht en daarvoor heeft het betrokken bestuursorgaan ook een protocol geschreven. Van de klachten die in die interne procedure zijn afgewikkeld dient het college van burgemeester en wethouders en de respectievelijke bestuurders/directies van Buha, Buurtplein en Laborijn zelf zorg te dragen voor registratie en daarvan verslag te doen .

Als de klager de afhandeling in de interne procedure door het eigen bestuursorgaan onbevredigend acht kan hij/zij een beroep doen op de **externe procedure** door het inschakelen van de ombudsman. De ombudsman fungeert daarmee in formele zin als een tweedelijnsvoorziening. In de praktijk echter blijkt dat het formele onderscheid niet altijd zo strak wordt gehanteerd.

De ombudsman probeert in eerste instantie de klacht op informele wijze af te handelen door in overleg met klager en beklagde af te tasten of er ruimte is om alsnog tot een voor de verzoeker bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om via deze weg tot een oplossing te komen dan wordt de klager en beklagde formeel gehoord. Dat kan in elkaars aanwezigheid, maar de praktijk bewijst in toenemende mate dat het vaak 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 en 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 het 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.

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 verzekert. Zo leert de ervaring dat een gewoon gesprek meer brengt dan een hoorzitting en dat interventies vanuit een open communicatie en gericht op het bij elkaar brengen van partijen dan een tijdrovende formele procedure. Een klager wil gewoon serieus gehoord worden en bovenal dat een oplossing wordt gevonden voor zijn probleem. En als dat gepaard kan gaan met herstel van vertrouwen tussen klager en overheid dan werkt die aanpak voor alle partijen erg bevredigend. Een goede samenwerking en afstemming met de verschillende klachtencoördinatoren is daarbij wel van grote betekenis.

4. Overzicht klachten

In grote lijnen kun je de ingekomen klachten/verzoeken in een drietal categorieën indelen.

- a. Grotere zaken, die uitmonden na hoor en wederhoor in een rapportage
- b. Klachten, die via een vereenvoudigde weg worden afgehandeld
- c. Kleinere zaken, die met een actieve verwijzing of een paar simpele mails opgelost worden.

En daarnaast zijn er nog wat bijzondere activiteiten, die niet als klacht worden gedefinieerd.

Het hierna volgend overzicht gaat uit van alle klachten/verzoeken die aan de ombudsman zijn voorgelegd van zowel gemeente, Buha, Buurtplein en Laborijn in 2018 en de vergelijking met 2017.

categorie	2017	2018
Actieve verwijzing	13	10
Eenvoudige behandeling	12	18
Behandeling met rapportage	4	5
totaal	29	33
Bijzondere activiteiten	9	4

Onderverdeling over de verschillende organisatie onderdelen geeft het volgende beeld.

Organisatie onderdeel	Aantal klachten 2018
Gemeente (stadhuis)	8
Buurtplein	11
Buha	4
Laborijn	10
Totaal:	33

5. Algemene opmerkingen

- a. Met ingang van 1 januari 2018 is door de verzelfstandigde organisatieonderdelen formeel geregeld, dat de verplichte ombudsfunctie is neergelegd bij de door de gemeenteraad van Doetinchem benoemde ombudsman. Dat was in voorgaande jaren voor de burgers niet altijd even duidelijk. Dat betekent dat burgers voor klachten over de gang van zaken bij Buha, bij het Buurtplein en bij Laborijn een beroep kunnen doen op de gemeentelijke ombudsman, uiteraard pas nadat de eigen organisatie eerst zelf de gelegenheid heeft gehad om de klachten uit de wereld te helpen.
- b. De ombudsman heeft de indruk gekregen dat de integratie van het Buurtplein met het voormalige Zorgplein met ingang van 1 januari 2018 niet alleen organisatorisch maar ook voor de mensen die een beroep op zorg en hulpverlening doen, een positief effect lijkt te hebben gehad. Want minder dan bijvoorbeeld in voorgaande jaren zijn er bij de ombudsman klachten geregistreerd die te maken hadden met onduidelijkheid over de competentieafbakening.

- c. Burgers die in een interne klachtenprocedure terecht komen worden ook op die ombudsfunctie gewezen bij de afwikkeling van de klacht. Althans de ombudsman heeft geen signalen ontvangen dat die verwijzing niet wordt gegeven. Binnen elk organisatie onderdeel functioneert ook een klachtencoördinator, waarmee de ombudsman contacten onderhoudt.
- d. Het afgelopen jaar is zo'n 33 keer door burgers een beroep op de ombudsman gedaan, een lichte stijging ten opzichte van 2017. In bijna alle gevallen via de mail. Uit het overzicht blijkt dat de meeste zaken via een actieve verwijzing dan wel een vereenvoudigde procedure kunnen worden afgewikkeld. En dat is – zoals in voorgaande jaren – meestal langs informele weg door te interveniëren en een gesprek/contact tot stand te brengen tussen de betrokkenen.
- e. Opvallend is nog steeds het relatief grote aantal verzoekers, dat zich rechtstreeks tot de ombudsman wendt, waarbij die moet vaststellen dat de verzoekers eerst de interne klachtenprocedure moeten doorlopen. Tenzij bijzondere omstandigheden zich daartegen verzetten. Mogelijk is men er niet zo mee vertrouwd om zich met een klacht rechtstreeks tot de organisatie te richten of – en dat komt ook regelmatig voor – men heeft het vertrouwen al zover verloren in de betrokken organisatie dat men zich als gevolg daarvan rechtstreeks wendt tot de ombudsman.
- f. In een vijftal gevallen was een volledige procedure nodig met hoor en wederhoor, in bijna alle gevallen eindigend in een rapportage, voorzien van aanbevelingen. In drie gevallen speelde dit zich af bij zorg- en hulpverlening door het Buurtplein, in één geval op het stadhuis bij een conflict over betaling van proceskosten en in één geval bij Laborijn over een uitkeringssituatie. Het betrof in alle genoemde gevallen complexe zaken, waarbij het vertrouwen van de burgers in de dienstverlening goeddeels verdwenen was.
- g. Verder valt wel op dat zich een aantal hardnekkige zaken hebben afgespeeld bij Laborijn, waarbij burgers zich met name beklagden over een gebrek aan begrip, vertrouwen en empathie bij de dienstverlening rond werk en inkomen. Het is te merken dat de Participatiewet druk legt op de organisatie en de uitvoering van die wet. Uit de klachten maakt de ombudsman op dat er sprake is van een strenge uitvoeringspraktijk. Laborijn zou meer moeten zoeken naar de ruimte die de wetgeving biedt om burgers juist tegemoet te komen. Natuurlijk moet onrechtmatig gebruik van uitkeringen worden opgespoord, maar Laborijn moet er voor waken dat die houding ook neerslaat op goedwillende burgers die een beroep op ondersteuning doen en juist een duwtje in de rug nodig hebben om zaken op orde te krijgen. Daar tegenover staat dat de ombudsman ook heeft ervaren dat als hij bij klachten om opheldering vroeg bij Laborijn daar immer alert op werd gereageerd en er meedenkend naar oplossingen werd gezocht. Het aantal bij de ombudsman ingediende klachten valt in absolute zin eigenlijk ook mee, zeker als je dat afzet tegen de media aandacht in februari 2019 over vermeende misstanden bij Laborijn met betrekking tot de dienstverlening. Het aangekondigde onderzoek hiernaar zal naar verwachting wel duidelijkheid verschaffen.

- h. Bij vorige jaarverslagen heb ik gemeld dat de meeste klachten betrekking hebben op
- Stroperigheid in de afdoening van zaken
 - Burgers die verstrikt raken in ambtelijke procedures en daarbij hulp ontberen
 - Het niet nakomen van afspraken en moeizaam communiceren over voortgang van processen
 - Het gemis van een uitgestoken hand bij zorgvragen en uitkeringszaken

Deze aspecten komen jaar voor jaar terug en blijven de aandacht vragen. Helemaal vreemd is dat niet want dat zijn de meest hardnekkige problemen die kleven aan (ambtelijke) organisaties, waar burgers voor de dienstverlening van afhankelijk zijn. Wat de ombudsman wel in toenemende mate ziet is dat goed te merken is dat organisaties dit zelf ook onder ogen zien en bereid zijn om coöperatief aan oplossingen – ook in individuele situaties – mee te werken. De praktijk blijft echter weerbarstig.

6. Overige activiteiten.

- 1) Toelichting jaarverslag 2017 aan de burgemeester op 01 maart 2018 en aan de gemeenteraad op 03 mei 2018.
- 2) Op 13 februari 2018 overleg met de directie van het Buurtplein voor mogelijke participatie in een onderzoek
- 3) Op 17 mei 2018 toelichting in de Sociale Raad Doetinchem.
- 4) Op 04 oktober een intervisiebijeenkomst met lokale ombudsmannen in Wychen.

Varsseveld, 05 maart 2019
Toon Lamers
Ombudsman Doetinchem.

7. Bijlagen van geanonimiseerde overzichten van activiteiten in 2018

Overzicht ombudsactiviteiten (algemeen) gemeente Doetinchem 2018.

Nr.	datum	Zaak/klacht	afdoeningswijze
1	17/01 23/01 02/02	Klacht over betaling proceskosten	Klacht ter hand genomen en informatie opgevraagd Informatie van beide partijen bestudeerd en gedeeld. Rapportage opgesteld en aan college aangeboden, vergezeld van een oordeel en e.e.a. aan betrokkenen toegezonden.
2.	01/03 20/03 03/05	Jaarverslag 2017	Jaarverslag 2017 opgesteld en aangeboden aan het college en de gemeenteraad Toelichting jaarverslag aan burgemeester Toelichting jaarverslag in de gemeenteraad
3.	28/02 05/03 en 20/04 en 30/04 en 11/05 16/08 19/09	Klacht over vastgelopen procedures rond schuldsanering	Klacht ter hand genomen en om opheldering gevraagd Herhaalde pogingen om in contact te komen met klager gaan moeizaam dan wel mislukken Gemeente geïnformeerd en aandacht gevraagd voor situatie. Nieuw telefonisch contact met klager en andermaal verzocht om een gesprek. Die mogelijkheid wordt niet geboden. Gemeente en klager geïnformeerd over mijn standpunt dat ik geen klacht in behandeling kan nemen uitsluitend op basis van telefonische contacten.
4.	15/03 07/05	Verzoek Sociale Raad om toelichting op jaarverslag 2017	Uitnodiging geaccepteerd. Toelichting verstrekt tijdens bijeenkomst

5.	04/05 14/05 22/05 01/06	Mailverzoek om een gesprek namens een klagende burger	Verzoek ter hand genomen, rol en bevoegdheid toegelicht en om nadere informatie verzocht Herinneringsmail gestuurd, omdat reactie uitbleef. Via mail opnieuw contact gezocht met voorstel voor een afspraak. Wordt andermaal niet op gereageerd. Dossier gesloten.
6.	05/06 06/06	Klacht over afwikkeling stankoverlast van een bedrijf.	Klacht ter hand genomen en gemeente om opheldering gevraagd. Klager bericht over rol en bevoegdheid en ondernomen actie. Gemeente heeft zaak opgepakt en afgewikkeld.
7.	06/07	Klacht over bomenkap in IJzenvoorde.	Klacht beoordeeld en in behandeling genomen. Informatie bij gemeente opgevraagd en klager geïnformeerd over mijn rol en bevoegdheden. Voorstel gedaan over afwikkeling klacht.
8.	09/10 11/10	Klacht over gang van zaken bij toewijzing woonwagen standplaats te Wehl.	Klacht in behandeling genomen en informatie opgevraagd over gang van zaken. Klager geïnformeerd over mijn rol en bevoegdheid en klager verwezen naar Sité woondiensten.
9.	29/11 14/12	Klacht over bestemming en handhaving gebruik boerderij in Wehl.	Klacht ter hand genomen en om opheldering gevraagd over inhoud klacht en procedure. Bericht aan klager over rol en bevoegdheid. Gemeente pakt interne klachtprocedure op.
10.	18/12	Klacht over handelen gemeente m.b.t. nieuwbouw kantoor te Gaanderen.	Klacht ter hand genomen en nadere informatie opgevraagd om te kunnen beoordelen of er een rol voor de ombudsman is weggelegd.

	21/12		Om opheldering gevraagd bij de gemeente. Zaak loopt nog.
11.	04/10	Intervisiebijeenkomst.	Jaarlijkse intervisiebijeenkomst te Wychen met aantal lokale ombudsmannen

Overzicht ombudsactiviteiten ten behoeve van GR Laborijn over 2018.

Nr.	Datum	Klacht/zaak	Afdoeningswijze.
1.	09/01 11/01	Klacht over behandeling door Laborijn	Klacht ter hand genomen en Laborijn om opheldering gevraagd. Klager geïnformeerd over mijn rol en bevoegdheid. Na enige mailwisseling wordt probleem opgelost en wordt klager bericht dat mijn rol eindigt.
2.	17/01 18/01 02/02	Klacht over behandeling door Laborijn	Klacht ter hand genomen en klager bericht over mijn rol, bevoegdheid en werkwijze. Tegelijkertijd Laborijn om opheldering gevraagd. Geadviseerd klager uit te nodigen voor een gesprek. Klager geadviseerd dat gesprek aan te gaan om Laborijn gelegenheid te bieden de zaak op te lossen.
3.	21/01 15/02 05/03 09/03	Hernieuwde klacht over handelwijze Laborijn ter zake een uitkering.	Klacht ter hand genomen en Laborijn om opheldering gevraagd, alsmede oude stukken geraadpleegd. Klager daarover bericht. Informatie ontvangen. Na onderzoek klager bericht dat geen rol voor ombudsman is weggelegd, aangezien het nadrukkelijk een inhoudelijk verschil van inzicht betreft. Na reactie van klager nogmaals standpunt toegelicht.
4.	13/03	Klacht van moeder over handelwijze Laborijn t.o.v. haar zoon.	Klacht ter hand genomen en klager bericht over rol, bevoegdheid en werkwijze.

	15/05 23/05		<p>Klacht voorgelegd aan Laborijn met verzoek opheldering te verschaffen. Organisatie belooft de zaak op te pakken. Wederom contact met klager en zaak wederom voorgelegd aan Laborijn.</p> <p>Laborijn heeft hernieuwd contact met klager en die geeft aan vertrouwen te hebben in een goede afwikkeling.</p>
5.	13/03 21/03 22/03	Klacht over handelwijze bij toekenning uitkering aan vluchteling	<p>Klacht ter hand genomen en nadere informatie opgevraagd bij Vluchtelingenwerk.</p> <p>Vervolgens zaak voorgelegd aan Laborijn met verzoek om opheldering.</p> <p>Vluchtelingenwerk en Laborijn laten weten dat een gesprek is voorbereid om de problematiek structureel te regelen.</p>
6.	01/10 03/10 18/10	Klacht over handelwijze Laborijn m.b.t. de opgelegde taaltoets	<p>Klacht in behandeling genomen en informatie opgevraagd bij Laborijn.</p> <p>Reactie ontvangen en klager geïnformeerd over mijn aanpak.</p> <p>Na overleg en toelichting door Laborijn klacht via de mail opgelost.</p>
7.	01/10 23/10	Klacht over de werkwijze van Laborijn bij vaststelling uitkering.	<p>Klacht in behandeling genomen en klager geïnformeerd over mijn rol, bevoegdheid en werkwijze.</p> <p>Laborijn om opheldering gevraagd. Na toelichting door Laborijn afwikkeling van de klacht via de mail</p>
8.	08/10 18/10 29/10 t/m 27/11	Klacht over uitbetaling oude uitkering en over de opgelegde taaltoets.	<p>Klacht in behandeling genomen en toegelicht wat mijn rol, bevoegdheid en werkwijze is.</p> <p>Na toelichting door Laborijn zaak van taaltoets opgelost.</p> <p>Opheldering gevraagd over oude uitkering en klager geïnformeerd over het feitelijk verloop van de procedure. Uitwisseling van mailwisseling gedurende de laatste jaren.</p>

	02/12		Op basis van verkregen informatie van Laborijn klager bericht dat ik geen gedragingen zie die een nader onderzoek rechtvaardigen en dat met die vaststelling mijn interventie eindigt.
9.	09/10	Overleg met management Laborijn over enige lopende zaken	Informatie uitgewisseld en toelichting verstrekt. Aan de hand daarvan vervolgens klachten individueel afgewikkeld.
10.	30/10	Klacht over gang van zaken bij uitkeringssituatie	Klacht in behandeling genomen en Laborijn om opheldering gevraagd.
	31/10		Klager geïnformeerd over mijn rol, bevoegdheid en werkwijze.
	26/11		De reactie van Laborijn overgebracht aan klager.
	27/11		Zaak loopt nog door.

Overzicht ombudsactiviteiten Buha gemeente Doetinchem over 1018.

Nr.	Datum	Zaak/klacht	afdoeningswijze
1.	17/01	Klacht over uitblijven reactie m.b.t. onderhoud begraafplaats	Klacht ter hand genomen en informatie verstrekt over mijn rol en bevoegdheid en werkwijze.
	23/01		Informatie opgevraagd bij Buha en aanvullende informatie bij klager.
	26/01		Klager bericht dat Buha de zaak oppakt om hen eerst in de gelegenheid te stellen het probleem op te lossen.
2.	08/03	Klacht inzake handelen van Buha.	Klacht in behandeling genomen en informatie verstrekt over mijn rol en werkwijze.
	12/03		Klager bericht dat Buha de zaak oppakt en ik me even afzijdig hou.
	23/03		Klacht naar tevredenheid van klager opgelost.

3.	11/04	Klacht over overlast van bomen en gebrek aan begrip van Buha.	Klacht ter hand genomen en Buha om opheldering gevraagd.
	13/04		Klager bericht over mijn rol en bevoegdheid en on nadere informatie gevraagd vanwege twijfels over aard van de klacht.
	24/04		Klager bericht dat niet aannemelijk wordt gemaakt dat er sprake is van onbehoorlijk handelen.
4.	22/05	Klacht over kabelbaan in Koekendaal	Klacht ter hand genomen en Buha om opheldering gevraagd. Klager bericht over mijn rol en bevoegdheid.
	29/05		Buha pakt de zaak op en klager laat weten daarover positief gestemd te zijn.
5.	26/11	Klacht over het ophalen van het huisvuil	Klacht ter hand genomen en onder de aandacht gebracht van Buha. Klager bericht.
	27/11		Klager bericht dat Buha de zaak inmiddels heeft opgelost.

Overzicht ombudsactiviteiten Buurtplein Doetinchem over 2018.

Nr.	Datum	Klacht/zaak	afdoeningswijze
1.	10/01	Klacht over burencflict en optreden gemeente in Gaanderen	Voortbordurend op behandeling in 2017 nieuw overleg met Buurtplein.
	17/01		Klager bericht over de voortgang en de ondernomen acties.
	15/02		Correspondentie met belangenbehartiger en klager en daarbij wijkcoach betrokken.
2.	11/01	Klacht over handelen van medewerker Buurtplein.	Klacht beoordeeld en informatie opgevraagd bij Buurtplein.
	18/01		Klager bericht over rol en bevoegdheid en ondernomen activiteiten en informatie gewisseld.
	25/01		Klager bericht dat er geen ruimte is voor nader onderzoek.

3.	16/01	Klacht over complexe zaak en afwikkeling daarvan door Buurtplein.	Vorbereidend werk gedaan in 2017. Na hoor en wederhoor een uitgebreide rapportage uitgebracht ten behoeve van college en alle betrokkenen
4.	30/01 02/02 08/02	Klacht over behandeling WMO zaak door Buurtplein	Klacht ter hand genomen en klager bericht over rol en bevoegdheid. Informatie opgevraagd bij het Buurtplein. Inmiddels zijn de ontstane problemen langs informele weg opgelost.
5.	13/02	Overleg met directie	Mogelijkheden bekeken over mogelijke participatie bij uit te voeren algemeen onderzoek door Buurtplein.
6.	16/03 22/03 26/03 03/04	Klacht over optreden medewerkers Buurtplein.	Klacht beoordeeld en Buurtplein om opheldering gevraagd. Mailcontact met externe zorgpartijen om meer informatie te verkrijgen. Klager geïnformeerd en aangedrongen op aanvaarding hulp en zorg. Buurtplein pakt zaak op. Nadere interventie bleek niet meer nodig.
7.	08/04	Klacht over handelwijze Buurtplein	Klacht ter hand genomen en Buurtplein om informatie gevraagd. Zaak is opgepakt en nadere interventie bleek niet meer nodig.
8.	03/05 07/05 08/05	Klacht van moeder over zorgelijke situatie dochter	Klacht beoordeeld en nadere informatie opgevraagd bij Buurtplein. Informatie uitgewisseld. En klager geïnformeerd over mijn rol en bevoegdheden alsmede over mijn acties richting Buurtplein. Positieve reactie klager.
9.	16/07 19/07	Klacht over werkwijze Buurtplein	Klacht in behandeling genomen en informatie opgevraagd. Klager geïnformeerd over rol en bevoegdheid en over voorgenomen actie.

	13/08 en 23/10 01/11		Telefonische en mailcontacten met Buurtplein en klager. Klager geïnformeerd dat ik geen rol voor hem kan vervullen. Hem verwezen naar het college.
10.	06/09 17/09 24/10 25/10 30/10	Klacht over burenoverlast en over werkwijze hulpinstanties.	Klacht in behandeling genomen en informatie opgevraagd bij het Buurtplein. Klager geïnformeerd over mijn rol en bevoegdheid en voorstel voor aanpak. Enige telefonische contacten. Klager uitgenodigd voor een verzoeningsgesprek met hulpverleners. Mailverkeer met instanties over aanpak en werkwijze. Gesprek gehouden in Buurthuis met betrokken hulpverleners en afspraken gemaakt over vervolgaanpak.
11.	18/09	Klacht over verhuizing naar aangepaste woning.	Klacht in behandeling genomen en nadere informatie opgevraagd. Toegelicht wat mijn rol en bevoegdheid is en klager verwezen naar betreffende instantie.
12.	16/10	Klacht via de Nationale Ombudsman over werkwijze Buurtplein.	Navraag gedaan bij Buurtplein en hen verzocht de zaak op te pakken. Nadien geen reactie meer gehad.