

Jaarverslag 2024

Ombudscommissie gemeente Midden-Groningen

Januari 2025

Voorwoord

Geachte raad, beste lezer,

Hierbij bied ik u het jaarverslag van de gemeentelijke ombudscommissie van de gemeente Midden-Groningen aan, waarin de ombudscommissie aan u verantwoording aflegt over de in 2024 uitgevoerde werkzaamheden.

Dit verslag geeft inzicht in het aantal ingediende verzoekschriften en de wijze van afdoening/ advisering. Klachtbehandeling is bedoeld om het vertrouwen tussen burger en de overheid te herstellen, maar kan in bredere zin ook bijdragen aan kwaliteitsbevordering van de gemeentelijke organisatie en dienstverlening. Vanuit die visie verricht de ombudscommissie haar werkzaamheden.

In 2024 zijn bij de ombudscommissie zes verzoekschriften binnengekomen. Dit aantal is ten opzichte van de vorige jaren gestegen, maar gezien het aantal burgercontacten nog altijd laag te noemen. In dit jaarverslag leest u hierover meer. De ombudscommissie zal verder in algemene zin stil staan bij haar werkzaamheden en taakopvatting en vervolgens kort ingaan op de behandelde zaak.

Met vriendelijke groet,

A.H. Saman, voorzitter gemeentelijke ombudscommissie

1. Inleiding

De gemeenteraad heeft bij besluit van 2 januari 2018 een ombudscommissie ingesteld en aan deze commissie de behandeling van verzoekschriften opdragen. Dit besluit vindt zijn wettelijke grondslag in artikel 81w van de Gemeentewet en titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (de Awb).

Samenstelling van de commissie

De Algemene kamer van de adviescommissie voor de bezwaarschriften treedt op grond van artikel 1 van de Verordening gemeentelijke ombudscommissie Midden-Groningen 2018 (de Verordening) op als ombudscommissie. Deze leden zijn benoemd door de gemeenteraad. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden die geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan van de gemeente Midden-Groningen.

De commissie bestaat uit de volgende leden:

- De heer mr. A.H. Saman, voorzitter
- De heer mr. W. de Vries, lid, tevens plaatsvervangend voorzitter
- De heer mr. D.W. de Boer, lid, tevens plaatsvervangend voorzitter
- De heer mr. D. Meloni, lid
- De heer mr. N.J. Arends, lid
- Mevrouw mr. C. Westerhof, lid

Een verzoekschrift wordt behandeld door drie leden, te weten een (plaatsvervangend) voorzitter en twee leden.

In uitzonderingsgevallen kan de Sociale kamer van de adviescommissie voor de bezwaarschriften optreden als ombudscommissie. Dit is niet het geval geweest in 2024.

Secretariaat van de commissie

Op grond van artikel 4 van de Verordening wordt de ombudscommissie inhoudelijk ondersteund door externen die door het college van burgemeester en wethouders daartoe zijn aangewezen. Mevrouw mr. C. Veen van Pro Facto B.V. heeft in het verslagjaar opgetreden als secretaris.

Taak van de commissie

De ombudscommissie van de gemeente Midden-Groningen beoordeelt verzoekschriften op grond van titel 9.2 van de Awb. Deze titel regelt het externe klachtrecht: het recht op en de procedure voor een behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een externe, onafhankelijke instantie. Deze externe klachtenprocedure volgt op de interne procedure. De klacht behoort in beginsel in eerste instantie te worden ingediend bij het betrokken bestuursorgaan zelf. Dat bestuursorgaan moet zorgen voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht (de zogenoemde 'interne klachtprocedure'). Als dat naar het oordeel van de verzoeker niet naar tevredenheid is gebeurd, bestaat de mogelijkheid van klachtbehandeling door een externe en onafhankelijke instantie, in dit geval de ombudscommissie.

Over allerlei soorten gedragingen kan worden geklaagd. In elk stadium kan de klacht worden 'opgelost'. De ombudscommissie behandelt verzoekschriften daarom op maat. In het uiterste geval stelt de commissie na een hoorzitting een nota van bevindingen (klachtrapport) op met daarin haar oordeel over de klachtonderdelen. Bij deze beoordeling maakt de ombudscommissie in de regel gebruik van de behoorlijkheidswijzer die door de Nationale ombudsman is opgesteld. Op deze wijze beoordeelt de ombudscommissie of de onderzochte gedraging behoorlijk is geweest. Met het oordeel in het eindrapport is de externe klachtafhandeling (finaal) geëindigd. Dit betekent dat de verzoeker dit oordeel niet alsnog kan voorleggen aan een rechter of de Nationale Ombudsman.

Daarnaast kan de ombudscommissie gelet op haar onderzoeksbevindingen aanbevelingen doen aan het gemeentebestuur. Het gemeentebestuur dient binnen een redelijke termijn aan de ombudscommissie mee te delen op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het gemeentebestuur besluit de aanbeveling niet op te volgen, dient het bestuur dit besluit met redenen te omkleden.

Overige procedurele aspecten bij het behandelen van verzoekschriften zijn voor een belangrijk deel vastgelegd in hoofdstuk 9.2 van de Awb en in de Verordening.

Visie van de ombudscommissie

De externe klachtbehandeling heeft in de eerste plaats als doel om aan een burger de mogelijkheid te bieden om een extern oordeel te krijgen over de gedraging waarover wordt geklaagd en genoegdoening te krijgen, indien deze zich onheus bejegend voelt door de overheid. Waar mogelijk leidt de klachtenbehandeling tot het oplossen van het conflict en het herstel van vertrouwen tussen partijen. Voor de overheid zelf kan het onderzoek van klachten eraan bijdragen dat de kwaliteit van de overheidsdienstverlening verbetert. Klachtenbehandeling kan een belangrijk leereffect hebben door eventuele knelpunten te constateren en aanbevelingen of verbeterpunten aan te dragen. Voor de ombudscommissie staat voorop dat zij elke klacht van een burger serieus behandelt. Daarnaast hoopt zij met een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling een bijdrage te leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.

Jaarverslag

Op grond van artikel 9 van de Verordening zendt de ombudscommissie jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden aan de gemeenteraad. Dit jaarverslag is een verantwoording aan de raad van de wijze waarop de ombudscommissie invulling gaf aan haar taken en bevoegdheden. In het volgende hoofdstuk gaat de commissie op haar werkzaamheden in, waarbij geanonimiseerd wordt ingegaan op de behandelde verzoekschriften.

2. Werkzaamheden in 2024

De ombudscommissie heeft in 2024 zes verzoekschriften ontvangen. Daarnaast heeft zij het onderzoek naar één klacht die in 2023 was ingediend verder behandeld en afgerond. In totaal heeft de ombudscommissie in 2024 dus zeven verzoekschriften behandeld.

Vergelijking met voorgaande jaren

Ten opzichte van de voorgaande jaren is het aantal ingediende verzoekschriften gestegen. In 2018 is slechts één verzoekschrift inhoudelijk behandeld. In 2019 is geen enkele klacht aan de ombudscommissie voorgelegd en in 2020 betrof het één verzoek. In 2021 kwam de teller uit op vier ingediende verzoekschriften; slechts in één geval volgde een inhoudelijke behandeling. In 2022 werd één verzoekschrift ingediend (waarvan de afronding in 2023 plaatsvond) en in 2023 zijn er bij de ombudscommissie twee verzoekschriften ingediend (waarvan één verzoekschrift in 2024 verder is behandeld en afgerond). Ondanks de stijging is het aantal ingediende klachten, gezien het aantal burgercontacten, nog altijd laag te noemen.

Verzoekschrift 1 - interne klachtprocedure en instemmen met statutenwijziging

Een advocaat heeft namens enkele inwoners op 5 oktober 2022 een klacht ingediend bij de gemeente Midden-Groningen. Die klacht had betrekking op het onbevoegd en op onjuiste gronden instemmen met statutenwijziging van stichting Houtstek, het handelen in strijd met de subsidievoorwaarden (verplichtingen), het verlenen van medewerking aan het uitsluiten van de DVS en de directe omwonenden en het niet transparant handelen bij de verantwoording van de gang van zaken rondom de statutenwijziging. Op 16 mei 2023 hebben deze inwoners zich gericht tot de ombudscommissie. Zij beklagden zich erover dat het college hun klacht ten onrechte niet (verder) heeft behandeld en dat de behandeling van de klacht onredelijk lang heeft geduurd. Tevens hebben zij de ombudscommissie verzocht om de klacht van 5 oktober 2022 inhoudelijk te behandelen.

De ombudscommissie heeft deze klachten onderzocht, onder meer door eerst (ter voorbereiding op een eventuele hoorzitting) een schriftelijke ronde te doen. Ten behoeve daarvan heeft de ombudscommissie een notitie opgesteld met daarin verschillende vragen aan het college. Nadat op 14 september 2023 de schriftelijke ronde was doorlopen, is de ombudscommissie overgegaan tot het inplannen van een hoorzitting.

Aanvankelijk was op 31 oktober 2023 een hoorzitting ingepland. Nadat er namens het college tweemaal was verzocht om de hoorzitting uit te stellen, omdat de gemeente op dit moment geen medewerker hebben die het college van Midden-Groningen kon vertegenwoordigen, is de hoorzitting geannuleerd.¹ De ombudscommissie heeft het college vervolgens de tijd gegeven om de vertegenwoordiging te regelen. Op 17 november 2023 is namens het college aangegeven dat het gelukt was om medewerkers te vinden die het college kunnen vertegenwoordigen en op 11 december 2023 was een hoorzitting ingepland. Het onderzoek is uiteindelijk met het uitbrengen van een onderzoeksrapport op 14 februari 2024 afgerond.

Ten aanzien van de interne klachtprocedure oordeelde de ombudscommissie dat het college onbehoorlijk heeft gehandeld door niet voortvarend de klacht op te pakken en af te handelen. De gemachtigde van de inwoners had meerdere keren geïnformeerd naar de stand van zaken met betrekking tot de klacht. Het college heeft echter pas op 1 december 2022 de ontvangst van de klacht van 5 oktober 2022 bevestigd en 14 maart 2023 heeft het college besloten om de klacht niet inhoudelijk te behandelen. De afhandeling van de klacht heeft in totaal bijna 23 weken in beslag genomen, hetgeen onbehoorlijk lang is. Zeker aangezien artikel 9:8 van de Awb bepaalt dat het college inwoners van het niet in behandeling nemen van de klacht zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis moet stellen.

De ombudscommissie heeft ook geoordeeld dat het college onbehoorlijk heeft gehandeld, omdat het college ten onrechte de klacht op grond van artikel 9:8 van de Awb niet (verder) in behandeling had genomen. Tijdens de hoorzitting is dit door de vertegenwoordigers van het college erkent en is de ombudscommissie gevraagd om de klacht van 5 oktober 2022 ook inhoudelijk te behandelen.

Ten aanzien van de klacht van 5 oktober 2022 merkt de ombudscommissie op dat de gebeurtenissen waarover werd geklaagd lang geleden hebben plaatsgevonden en dat er daarna veel is gebeurd. Gezien het tijdsverloop en het vertrekken van betrokken medewerkers bij de gemeente Midden-Groningen was het onmogelijk om exact te bepalen hoe en waarom de gebeurtenissen zo waren verlopen. Desondanks heeft de ombudscommissie met de behandeling van de klacht geprobeerd om wat betreft het proces zoveel mogelijk te achterhalen wat er precies is gebeurd. De commissie is van mening dat het procesverloop dusdanig helder was geworden, dat kon worden beoordeeld of er al dan niet onbehoorlijk was gehandeld.

Het college had op 7 juli 2016 aan stichting Houtstek bij het verlenen van een subsidie aanvullende verplichtingen opgelegd. Eén van die verplichtingen hield in dat binnen zes maanden na ontvangst van de subsidieverleningsbeschikking de conceptstatuten ter goedkeuring moesten worden voorgelegd aan de gemeente. De stichting heeft dit gedaan en de gemeente heeft goedkeuring gegeven. Op grond van artikel 4.2 van de Subsidieverordening en artikel 4:71 van de Awb had de stichting ook toestemming nodig van het college bij wijziging van de statuten. De stichting heeft een dergelijk verzoek ingediend bij het college en bij brief van 10 augustus 2018 is ingestemd met en goedkeuring gegeven voor wijziging van de statuten. De ombudscommissie heeft gelet op de klacht dat onbevoegd toestemming is geven voor statutenwijziging wel geconstateerd dat in de brief van 10 augustus 2018 het mandaat niet in tot uitdrukking was gebracht. De ombudscommissie heeft geoordeeld dat de inwoners hierdoor echter niet in hun belangen zijn geschaad. In de schriftelijke reactie en tijdens de hoorzitting is tot uitdrukking gebracht dat het college instaat voor de toestemming die is gegeven.

¹ Medewerkers die zich voorheen betrokken waren, waren allen niet meer werkzaam bij de gemeente Midden-Groningen.

De ombudscommissie heeft verder ten aanzien van het handelen in strijd met de subsidievoorwaarden (verplichtingen), het verlenen van medewerking aan het uitsluiten van de DVS en de directe omwonenden en het niet transparant handelen bij de verantwoording van de gang van zaken rondom de statutenwijziging geoordeeld dat niet onbehoorlijk is gehandeld jegens de inwoners. Wanneer het inderdaad de bedoeling was dat stemrecht en inspraak moest zijn verankerd in de statuten en dit niet goed zou zijn geregeld, had dit eventueel gevolgen had kunnen hebben voor de subsidierelatie tussen de gemeente en de stichting. De wijziging van de statuten heeft een verandering voor DVS met zich meegebracht, maar op het moment dat de stichting om instemming verzocht en die instemming door de gemeente werd gegeven was het uitgangspunt dat het bestuur van de stichting minimaal één keer per jaar met de gebruikerscommissie zal vergaderen. Met betrekking tot het niet transparant handelen bij de verantwoording van de gang van zaken rondom de statutenwijziging was de ombudscommissie van oordeel dat niet gebleken is dat het college bewust documenten heeft achter gehouden.

De ombudscommissie heeft de bevoegdheid om aanbevelingen te doen. Gelet op de wijze waarop de interne klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, was de ombudscommissie voornemens een aanbeveling op te nemen. Tijdens de hoorzitting is namens het college echter aangegeven dat er inmiddels maatregelen waren getroffen om te voorkomen dat klachten buiten beeld blijven en niet (tijdig) worden opgepakt; er waren twee extra medewerkers aangenomen en klachten werden op een andere wijze geregistreerd. Gelet op de verschillende maatregelen die zijn getroffen om te waarborgen dat bij de afhandeling van klachten in de toekomst voortvarend wordt gehandeld, heeft de ombudscommissie in het kader van dit klachtenonderzoek geen aanbeveling gedaan.

Verzoekschrift 2 - Het niet in behandeling nemen van een drietal klachten

Een stichting heeft op 26 maart 2024 bij de ombudscommissie een verzoekschrift ingediend over het niet in behandeling nemen van een drietal klachten die betrekking hadden op gedragingen van bij de gemeente werkzame ambtenaren in een e-mailbericht en tijdens een gesprek in 2022.

De ombudscommissie heeft voor wat betreft de afhandeling van het verzoekschrift besloten om af te zien van een hoorzitting en de zaak schriftelijk afgedaan. Zij heeft geoordeeld dat het college de klachten terecht niet in behandeling had genomen en dat het verzoekschriften kennelijk ongegrond was. In artikel 9:8, eerste lid, aanhef en sub b van de Awb is bepaald het college niet verplicht is om een klacht te behandelen, als de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Het college had tijdens de interne klacht-procedure in haar schriftelijke reactie op de klacht duidelijk uitgelegd dat de klachten zagen op een gedraging van 2 jaar geleden en dat de klachten om die reden niet in behandeling werden genomen. Met die uitleg en het tijdig (binnen vier weken) daarvan in kennis stellen van de stichting heeft het college gehandeld conform de geldende wet- en regelgeving.

Verzoekschriften 3 en 4 -handelen medewerker gemeente bij de beslissing om de Graauwedijk te Overschild tijdelijk af te sluiten en gemeentelijk beleid bij wegafsluitingen

Een inwoner van de gemeente heeft op 29 april 2024 twee verzoekschriften bij de ombudscommissie ingediend. Het eerste verzoekschrift zag op het kennelijk ongegrond verklaren van een klacht het handelen van een medewerker van de gemeente en de beslissing om de Graauwedijk te Overschild tijdelijk af te sluiten. Het tweede verzoekschrift had betrekking op het niet-ontvankelijk verklaren van een klacht gericht aan de gemeenteraad over het beleid dat de gemeente Midden-Groningen met betrekking tot wegafsluitingen voert.

De ombudscommissie heeft ook in deze zaak besloten dat een hoorzitting niet nodig is en dat de verzoekschriften schriftelijk konden worden afgehandeld. Wel zijn het college en de betreffende inwoner in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke reactie te geven op de klachten en hetgeen is aangevoerd.

Ten aanzien van de beslissing tot afsluiting van de Graauwedijk heeft de ombudscommissie geoordeeld dat de betreffende medewerker van de gemeente met het nemen van het besluit om de Graauwedijk in Overschild tijdelijk af te sluiten, zich niet onbehoorlijk jegens de inwoner heeft gedragen. De wegafsluiting was nodig om een door gaswinning-problematiek getroffen woning te kunnen herbouwen. In dit geval ging het om een (zeer) kortstondige wegafsluiting van vier dagen tussen 7:00 en 16:00 uur, waardoor er door de wegbeheerder geen verkeersbesluit genomen hoefde te worden. De artikelen waarop de inwoner een beroep deed waren in dit geval niet van toepassing en bij artikel 15 van de Wegenverkeerswet 1994 dient geen oordeel te worden genomen over het gevaar of de hinder veroorzakende gedragingen op de weg ingevolge artikel 5 van de WVV 1994.² Ook de jurisprudentie waarnaar de inwoner verwees zag op hele andere casuïstiek (niet op het tijdelijk afsluiten van een weg) en had betrekking op heel andere rechtsgebieden, namelijk het strafrecht en het burennrecht. De klacht is door de ombudscommissie dan ook ongegrond verklaard.

Ten aanzien van de klacht over het beleid dat de gemeente Midden-Groningen met betrekking tot wegafsluitingen voert had de inwoner de wens dat het college voortaan bij wegafsluitingen inzichtelijk vooraf toetst of het gevaar of de hinder een bepaalde drempel, die objectief en van tevoren is bepaald, overschrijdt. Algemene wensen over (de uitvoering van) beleid van een bestuursorgaan, vallen buiten het toepassingsbereik van de klachtregeling in hoofdstuk 9 van de Awb. Het college had in de schriftelijke reactie op de klacht duidelijk uitgelegd waarom de klacht niet in behandeling werd genomen en de klacht terecht en op juiste gronden niet-ontvankelijk verklaard. De ombudscommissie oordeelde dan ook dat de klacht over het beleid met betrekking tot wegafsluitingen kennelijk ongegrond was. Met het oog daarop is besloten om in dit geval geen nader onderzoek in te stellen.

Verzoekschrift 5 - Discriminatie en eigenrichting in de Beleidsnota Openbaar groen

Op 20 augustus 2024 heeft een stichting een verzoekschrift ingediend omdat sprake zou zijn van discriminatie en eigenrichting in de Beleidsnota Openbaar groen doordat het beleid een vorm van recreatie zou ontmoedigen en/of te weren. Volgens de stichting leidt de beleidsnota openbaar groen ertoe dat doormiddel van kaalslag en ontbossing één vorm van recreatie wordt ontmoedigd en geweerd, terwijl andere vormen van recreatie juist door subsidies worden gestimuleerd. Ook voerde de stichting aan dat het uitsluitend aan de recreanten die van een recreatieplaats gebruik maken is om te bepalen of een recreatiewijze wel of niet geschikt is. Met de vaststelling van de beleidsnota openbaar groen zou de gemeenteraad daar inbreuk op hebben gemaakt. Tevens kon de stichting zich er niet in vinden dat zij als niet-belanghebbende is aangemerkt en stelde de stichting zich op het standpunt dat de gemeente Midden-Groningen onrechtmatig had gehandeld door beschermingsmiddelen, zijnde de beschutte plaats in de groenbeschutting en/of de toegang daartoe, van de stichting af te pakken. Ter onderbouwing van dit standpunt verwees de stichting naar een rapport van de Nationale Ombudsman van 25 april 2024.

Op 10 september 2024 heeft de ombudscommissie aangegeven dat het verzoekschrift op dat moment onvoldoende aanknopingspunten bood om tot een onderzoek over te gaan en is aan de stichting gevraagd om zo duidelijk mogelijk te omschrijven over welke gedraging(en) van een lid van het college en/of de gemeenteraad dan wel een medewerker van de gemeente Midden-Groningen het verzoekschrift gaat. Ook is de stichting verzocht om aan te geven waarom zij van mening is dat het handelen van de gemeente onbehoorlijk is geweest. Nadat de ombudscommissie 30 september 2024 een nadere schriftelijke reactie ontving heeft zij het verzoekschrift verder opgepakt en besloten om het verzoekschrift schriftelijk af te handelen. Op 17 oktober 2024 is het definitieve klachtrapport verzonden naar partijen.

² Artikel 5 WVV 1994 bepaalt dat het een ieder verboden is om zich zodanig te gedragen dat gevaar op de weg wordt veroorzaakt of kan worden veroorzaakt of dat het verkeer op de weg wordt gehinderd of kan worden gehinderd. De wetgever heeft met dit artikel gevaarlijk rijgedrag strafbaar gesteld. Het artikel gaat specifiek over het gedrag van verkeersdeelnemers en ziet inderdaad niet op het instellen van een tijdelijk gebod of verbod door (in dit geval) de wegbeheerder.

De ombudscommissie heet wat betreft de Beleidsnota Openbaar groen op grond van artikel 9:23, aanhef en sub b van de Awb besloten om geen nader onderzoek in te stellen. Algemene klachten over (de uitvoering van) beleid van een bestuursorgaan, vallen namelijk buiten het toepassingsbereik van de klachtregeling in hoofdstuk 9 Awb.

Ten aanzien van de klacht over het niet aangemerkt zijn als belanghebbende oordeelde de ombudscommissie dat niet onbehoorlijk is gehandeld. Het feit dat de stichting in een keer in een rechterlijke uitspraak als belanghebbende is aangemerkt betekent niet dat de stichting altijd als belanghebbende kan worden aangemerkt. Bij elke aanvraag die wordt gedaan moet het college opnieuw bepalen welke personen en/of organisaties belanghebbende zijn.

Met betrekking tot het laatste klachtonderdeel concludeerde de ombudscommissie dat het rapport van de Nationale Ombudsman niet zag op een situatie waarin de uitvoering van beleid als consequentie heeft dat beschutte recreatie-plekken komen te vervallen. Het rapport van de Nationale Ombudsman en de daarin opgenomen conclusie was daardoor niet van toepassing op de klacht en de stichting had niet aannemelijk gemaakt dat er door de gemeente voorwerpen in eigendom van de stichting feitelijk in beslag waren genomen. De ombudscommissie heeft zich wat dit klachtonderdeel betreft dan ook onbevoegd verklaard.

Verzoekschrift 6 - Bejegening en informeel afhandelen klacht

De ombudscommissie ontving op 12 juni 2024 een verzoekschrift van een organisatie over het handelen van verschillende medewerkers die werkzaam zijn dan wel zouden zijn bij de gemeente Midden-Groningen. Meer specifiek ging het om de bejegening jegens die organisatie (het doen van bepaalde uitlatingen over de organisatie) en het incorrect weergeven van hetgeen tijdens een gesprek en hoorzitting was aangegeven in verslagen. De organisatie kon zich ook niet vinden in de wijze waarop de klacht informeel is afgehandeld. Ook zou er onder meer sprake zijn van forse misleiding cq. fraude, nalatig handelen, een slager die zijn eigen vlees keurt, smaad en valsheid in geschrifte.

In het kader van de afhandeling van deze klacht zijn nadere schriftelijke reacties uitgebracht en heeft op 24 oktober 2024 een hoorzitting plaatsgevonden.

Met betrekking tot het intern afhandelen van de klacht door de gemeente heeft de ombudscommissie geconstateerd dat het gebruikelijk is om van een gesprek/hoorzitting een zakelijk verslag te maken. Voor wat betreft de weergave in het verslag was sprake van het woord van de één tegen het woord van de andere. Aangezien nergens was vastgelegd/geregistreerd dat het gespreksverslag was voorgelegd aan de personen die bij het klachtgesprek aanwezig waren en er geen geluidsopname was gemaakt van het klachtgesprek, kon de ombudscommissie niet vaststellen of het college wat betreft de verslaglegging onbehoorlijk jegens de organisatie had gehandeld.

Om te voorkomen dat hierover in de toekomst bij klachtzaken opnieuw onduidelijkheid ontstaan, heeft de ombudscommissie de aanbeveling gedaan om in het zaakstelsel van de gemeente vast te leggen dat het gespreksverslag is voorgelegd aan de personen die bij het klachtgesprek aanwezig waren en aanbevolen om inhoudelijke reacties op dat verslag ook in het zaakstelsel op te nemen.

Met betrekking tot de manier waarop de organisatie te woord is gestaan en de vraag of er bepaalde uitlatingen over de organisatie waren gedaan oordeelde de ombudscommissie dat dat niet is gebleken dat de betreffende medewerker dusdanige uitlatingen over de organisatie richting de reclassering heeft gedaan. Ook is niet gebleken dat de betreffende medewerker de organisatie onfatsoenlijk heeft bejegend, escalerend te werk is gegaan of bijvoorbeeld onprofessioneel heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond verklaard.

Over het handelen van een andere medewerker van de gemeente oordeelde de ombudscommissie dat die medewerker onbehoorlijk jegens de organisatie heeft gehandeld door tijdens het telefoongesprek uitlatingen te doen over de organisatie, terwijl voor hem onduidelijk was met wie hij dat telefoongesprek voerde. De klacht is wat dit punt betreft dan ook gegrond verklaard.

Ten aanzien van de overige klachtonderdelen geldt dat niet is gebleken dat sprake is (geweest) van misleiding, fraude, smaad of valsheid in geschrifte. De organisatie had op verschillende momenten een klacht heeft ingediend bij de gemeente Midden-Groningen, maar dat (voor zover de Ombudscommissie dit kon beoordelen) zijn al deze klachten door het college zijn opgepakt. De wetgever heeft bepaald dat een klacht in beginsel altijd eerst zelf door het betreffende bestuursorgaan wordt afgehandeld. De klachten van de organisatie over diverse gedragingen zijn conform de bepalingen in de Awb en de regeling klachtbehandeling van de gemeente afgehandeld.

Verzoekschrift 7 - handelen toezichthouder en interne klachtafhandeling

Op 12 november 2024 ontving de ombudscommissie een verzoekschrift van een inwoner over het handelen van een toezichthouder van de gemeente tijdens een uitgevoerde controle in verband met een anonieme melding en de wijze waarop zijn klacht intern door het college is afgehandeld.

In het kader van het onderzoek is onderzocht of het college bevoegd was om de klacht af te handelen. Omdat dit het geval is en gelet op de inhoud van de klacht was op 11 december 2024 een hoorzitting ingepland. Deze hoorzitting is echter komen te vervallen, omdat op een gegeven duidelijk werd dat de toezichthouder waarover verzoeker een klacht had ingediend voorheen werkzaam is geweest bij een gemeente waar de voorzitter van de ombudscommissie als teamleider heeft gewerkt.

Doordat voorzitter de klacht niet kon behandelen en er twee leden van de ombudscommissie per 1 januari 2025 aftraden, moest er gezocht worden naar een nieuwe datum voor een hoorzitting. Een nieuwe hoorzitting is ingepland op 16 januari 2025. In 2024 was dit onderzoek daarom nog niet afgerond en kwam de ombudscommissie nog niet tot een inhoudelijke beoordeling van de klachten. In het jaarverslag over 2025 wordt hierop nader ingegaan.

3. Conclusies

De ombudscommissie constateert dat het aantal ingediende verzoekschriften in 2024 ten opzichte van de voorgaande jaren is gestegen, maar dat het aantal ingediende klachten gezien het aantal burgercontacten nog altijd laag te noemen is.

Er zijn in totaal zeven verzoekschriften in 2024 door de ombudscommissie behandeld, waarvan één zaak een verzoekschrift betrof die in 2023 niet kon worden afgehandeld. Verder zal één verzoekschrift in 2025 verder worden afgehandeld.

Bij één onderzoeken was de ombudscommissie voornemens om een aanbeveling te doen, omdat het college niet voortvarend de klacht had opgepakt. Een ontvangstbevestiging was pas na twee maanden verzonden en de afhandeling van de klacht heeft in totaal bijna 23 weken in beslag genomen, waarbij het college ook nog ten onrechte heeft besloten om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen. Omdat het college inmiddels maatregelen had getroffen om te voorkomen dat klachten buiten beeld blijven en niet (tijdig) worden opgepakt, heeft de ombudscommissie geen aanbeveling gedaan.

Verder heeft de ombudscommissie in een andere zaak moeten constateren dat de gemeente bij het intern afhandelen van klachten niet vastlegt dat het gespreksverslag is voorgelegd aan de personen die bij het klachtgesprek aanwezig waren. De ombudscommissie heeft het college aanbevolen om dit wel te doen en om ook de inhoudelijke reacties op dat verslag in het zaakstelsel op te nemen.