

Jaarverslag 2025

Ombudscommissie gemeente Midden-Groningen

december 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 2025 uitgevoerde werkzaamheden.

Door middel van dit verslag wordt inzicht gegeven 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 2025 hebben zich aantal belangrijke ontwikkelingen voorgedaan. Het betreft in dit geval de samenstelling van de ombudscommissie en het besluit van de raad om de Verordening gemeentelijke ombudscommissie Midden-Groningen 2018 per 1 januari 2026 in te trekken. Voor de behandeling van verzoeken/ klachten zal de gemeente zich aansluiten bij de Nationale Ombudsman. De intrekking van de verordening betekent dat de Ombudscommissie met ingang van 1 januari 2026 ophoudt te bestaan.

Met dit jaarverslag staat de ombudscommissie in algemene zin stil bij haar werkzaamheden en taakopvatting en wordt ook kort ingaan op de in 2025 door de ombudscommissie behandelde zaken.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' followed by a horizontal line.

mr. E.M. Rink, plaatsvervangend 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 raad. 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.

Gedurende 2025 is de samenstelling van de ombudscommissie gewijzigd in die zin dat er twee nieuwe leden bij zijn gekomen en de voorzitter, de heer mr. A.H. Saman, in het najaar is afgetreden. De commissie bestond in 2025 in totaal uit zes leden, te weten:

Voorzitter:	de heer mr. A.H. Saman
Lid en plaatsvervangend voorzitter:	mevrouw mr. E.M. Rink
Lid en plaatsvervangend voorzitter:	de heer mr. D.W. de Boer
Lid:	de heer mr. D. Meloni
Lid:	mevrouw mr. C. Westerhof
Lid:	de heer mr. J.B. Koops

Een verzoekschrift wordt behandeld door drie leden, een (plaatsvervangend) voorzitter en twee leden. In uitzonderingsgevallen kunnen leden van de Sociale kamer van de adviescommissie voor de bezwaarschriften optreden als ombudscommissie. Deze uitzonderingssituatie heeft zich in 2025 niet voorgedaan.

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 2025 opgetreden als secretaris van de Ombudscommissie.

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 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 gedraging waarover wordt geklaagd al dan niet 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 bestuur 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 omkleeden.

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, als 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 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 in op haar werkzaamheden, waarbij ook geanonimiseerd wordt ingegaan op de in 2025 behandelde verzoekschriften.

2. Werkzaamheden in 2025

De ombudscommissie heeft in 2025 één verzoekschrift ontvangen. Daarnaast heeft zij het onderzoek naar één klacht die in 2024 was ingediend verder behandeld en afgerond. In totaal heeft de ombudscommissie in 2025 dus twee verzoekschriften behandeld.

Vergelijking met voorgaande jaren

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, maar dat verzoek is niet inhoudelijk behandeld. In 2021 kwam de teller uit op vier ingediende verzoekschriften, waarvan slechts één verzoekschrift inhoudelijk is behandeld. In 2022 werd er één verzoekschrift ingediend en in 2023 ontving de ombudscommissie twee verzoekschriften. Vorig jaar steeg het aantal ingediende verzoekschriften en zijn er zes verzoekschriften ontvangen. Kijkend naar de afgelopen jaren dan is duidelijk zichtbaar dat het aantal verzoekschriften, zeker wanneer gekeken wordt naar het aantal burgercontacten, laag te noemen is.

Verzoekschrift 1 - 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. Uiteindelijk heeft op 16 januari 2025 een hoorzitting plaatsgevonden.

De klacht is onderzocht door tijdens de hoorzitting vragen te stellen aan de vertegenwoordigers van het bestuursorgaan en de toezichthouder. Tevens heeft de ombudscommissie een geluidsfragment gehoord en digitale opname bekeken van het gesprek tussen verzoeker en de toezichthouder. Het onderzoek werd met het uitbrengen van een onderzoeksrapport op 25 februari 2025 afgerond.

De ombudscommissie oordeelde dat de toezichthouder zich tijdens de uitgevoerde controle niet correct had gelegitimeerd en dat de toezichthouder tijdens de controle niet transparant is geweest en niet de juiste informatie aan verzoeker heeft gegeven. De ombudscommissie heeft deze werkwijze bestempeld als onbehoorlijk. De klacht is wat betreft deze klachtonderdelen gegrond verklaard.

De ombudscommissie oordeelde ook dat het klachtonderdeel met betrekking tot het gedreigd hebben met het regelen van een machtiging tot binnen treden via de burgemeester ongegrond is, omdat de toezichthouder tijdens het gesprek kalm en rustig sprak, vriendelijk bleef in het contact en niet dreigend overkwam. De toezichthouder gaf op een rustige toon aan, nadat verzoeker hem opnieuw de toegang weigerde, dat hij in dat geval een bevel tot binnentreden zou regelen. Wat dit punt betreft is niet onbehoorlijk gehandeld. Verder was de ombudscommissie van mening dat het college niet onbehoorlijk jegens verzoeker heeft gehandeld doordat verzoeker afzonderlijk van de toezichthouder door de klachtbehandelaar is gehoord.

Tijdens de interne klachtprocedure had formele klachtbehandelaar het college geadviseerd om bij een controle van een woning helder te communiceren over de reden tot binnentreden. Ook achtte de klachtenbehandelaar het wenselijk om een interne werkwijze op te stellen rondom het uitvoeren van een controle. Ook zijn er excuses aangeboden aan verzoeker. Omdat uit de schriftelijke reactie van het bestuursorgaan op de klacht bleek dat de gemeentesecretaris dit advies overnam en tijdens de hoorzitting duidelijk werd dat de werkwijze intern werd vastgelegd, was er voor de ombudscommissie geen aanleiding om een aanbeveling te doen.

Verzoekschrift 2 - bezorging en activering nieuw paspoort, inname en vernietiging oud paspoort

De ombudscommissie ontving op 5 augustus 2025 een klacht met betrekking tot de bezorging van een nieuw paspoort, de activering van het nieuwe paspoort en de inname en vernietiging van het oude paspoort. In het kader van de afhandeling van het verzoekschrift heeft diverse malen (telefonisch en per e-mail) contact plaatsgevonden met de verzoeker plaatsgevonden, voordat op 11 september 2025 een hoorzitting heeft plaatsgevonden. In dat kader is onder meer van belang dat verzoeker de ombudscommissie op 28 augustus 2025 in gebreke stelde. De ombudscommissie heeft besloten om in een schriftelijke inhoudelijke reactie aan de verzoeker uit te leggen waarom de commissie niet in gebreke kan worden gesteld.

De gemeente Midden-Groningen heeft de bezorging van (nieuwe) paspoorten aan huis en het tegelijkertijd innemen van (oude) paspoorten uitbesteed aan Dynasure. De ombudscommissie oordeelde in deze zaak dat hoewel het bezorgen/uitreiken van het nieuwe paspoort door de bezorgen van Dynasure een feitelijke handeling betreft, het bestuursorgaan toch verantwoordelijk kan worden gehouden voor de gevolgen ervan omdat de taak publiekrechtelijk van aard is en er sprake is van een duidelijke overdracht aan Dynasure en de mogelijkheid van het bestuursorgaan om Dynasure aan te spreken op de wijze waarop paspoorten worden bezorgd/uitgereikt en ingenomen door Dynasure.

Ten aanzien van de bezorging van het nieuwe paspoort bleek dat sprake was van het woord van de één tegen het woord van de ander, waardoor de ombudscommissie niet kon vaststellen of er wat betreft de bezorging onbehoorlijk is gehandeld. Wel kon worden vastgesteld dat het klachtonderdeel met betrekking tot de inname van het oude paspoort ongegrond was, omdat Dynasure bevoegd was om het oude paspoort in te nemen.

De ombudscommissie concludeerde verder in deze zaak dat de klachten met betrekking tot de activering van het nieuwe paspoort en de vernietiging van het oude paspoort terecht waren en dat het bestuursorgaan onbehoorlijk jegens de verzoeker heeft gehandeld. Van een behoorlijk handelende overheid mag worden verwacht dat die overheid in haar handelen open en voorspelbaar is, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. In dat kader mag van de gemeente worden verwacht dat zij burgers op heldere wijze informeert over processen die van invloed zijn op de bruikbaarheid van een paspoort.

De interne werkwijze van de gemeente Midden- Groningen met betrekking tot het registreren en activeren van nieuwe paspoorten bleek niet kenbaar te zijn voor inwoners van de gemeente Midden- Groningen. Zo was onder meer niet bekend dat paspoorten die op vrijdag bij een inwoner thuis werden bezorgd, pas op de daaropvolgende maandag werden geregistreerd en daarmee geactiveerd. De verzoeker mocht erop vertrouwen dat na de bezorging van het nieuwe paspoort en de inname van het oude paspoort, het nieuwe paspoort kon worden gebruikt om zich mee te legitimeren.

Ook wat betreft de vernietiging van het oude paspoort is onbehoorlijk gehandeld. Van een behoorlijk handelende overheid mag worden verwacht dat het aangeleverde documenten zorgvuldig bewaard, geleverde informatie doelgericht verwerkt en dat verstrekte informatie waarheidsgetrouw en duidelijk is. Hoewel het oude paspoort formeel ongeldig was gemaakt en de definitieve onttrekking correct is geregistreerd, geldt dat burgers het recht hebben hun oude paspoort, indien gewenst, te behouden. In dit geval had de verzoeker uitdrukkelijk verzocht om het oude paspoort te mogen behouden, maar bleek later dat het paspoort was vernietigd. Ook ontving de verzoeker vanuit de gemeente wisselende berichten over het al dan niet vernietigd zijn van het oude paspoort en was het gedurende langere periode voor de verzoeker onduidelijk waar het oude paspoort precies was.

Tijdens de interne klachtafhandeling was reeds geconstateerd dat zaken niet goed zijn gegaan en zijn excuses aangeboden aan de verzoeker. Ook heeft de interne klachtafhandeling toen geadviseerd om de werkwijze rond registratie na thuisbezorging op een vrijdag duidelijk te communiceren aan inwoners, zodat zij vooraf rekening kunnen houden met de termijnen voor registratie. De ombudscommissie zag, gelet op dat advies, geen aanleiding om zelf een aanbeveling te doen.

3. Conclusies

De ombudscommissie constateert dat het aantal ingediende verzoekschriften in 2025 ten opzichte van vorig jaar gedaald is en net als in de voorgaande jaren gezien het aantal burgercontacten laag te noemen is. Er zijn in totaal twee verzoekschriften in 2025 door de ombudscommissie behandeld, waarvan één zaak een verzoekschrift betrof die in 2024 niet kon worden afgehandeld. Beide verzoekschriften waren terecht ingediend in die zin dat er door het betreffende bestuursorgaan onbehoorlijk jegens de verzoeker was gehandeld. In beide gevallen was dit reeds in de interne klachtprocedure geconstateerd, zijn excuses aangeboden aan de verzoeker en heeft het verzoekschrift ertoe geleid dat door de formeel klacht-behandelaar geadviseerd is om de werkwijze vast te leggen dan wel daarover duidelijk richting inwoners te communiceren. Dit laat zien dat klachtbehandeling een belangrijk leereffect kan hebben.