

Ombudsman Hoogeveen

De gemeenteraad van Hoogeveen
i.a.a. het college

DATUM 21 maart 2023
ONDERWERP jaarverslag
ONS KENMERK

Geachte dames en heren,

In deze brief wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de ombudsman en de plv. ombudsvrouw in het jaar 2022. Na het overlijden van ombudsman mr. M.A.C. van Egdom op 18 april 2022 heb ik als plaatsvervangend ombudsvrouw diens werkzaamheden overgenomen.

Zoals bekend bestaat de formele behandeling van klachten uit een eerstelijns, interne en een tweedelijns, externe procedure. In de interne klachtprocedure behandelt het bestuursorgaan eerst zelf de klacht en als de klager niet tevreden is over de afhandeling daarvan, dan kan hij/zij een beroep doen op de gemeentelijke ombudsman/vrouw als tweedelijnsvoorziening.

In 2022 heeft de heer Van Egdom in dat kader één rapport uitgebracht. Het betrof een klacht van een inwonster over de bejegening door medewerkers van Veilig Opgroeien van de gemeente Hoogeveen. De volgende in het rapport opgenomen aanbevelingen zijn door het college overgenomen:

- bij aanvang van een traject Veilig Opgroeien wordt zowel mondeling als schriftelijk uitgebreid toelichting gegeven over de werkwijze van het team en wordt duidelijk gemaakt dat het gaat om het verkrijgen van inzicht over de veiligheid en het organiseren ervan en dat het niet gaat over het aanbieden van een individueel hulpverleningstraject.
- bij klachten en onvrede wordt in een zo vroeg mogelijk stadium overlegd om te proberen deze op lossen dan wel weg te nemen.
- wanneer ketenpartners Veilig Opgroeien verwittigen over een melding bij Veilig Thuis Drenthe, dan zal gevraagd worden of alle stappen van de meldcode zorgvuldig doorlopen zijn en of er goed is afgestemd met direct betrokkenen.
- bij ingrijpende gebeurtenissen wordt altijd een evaluatie georganiseerd.
- het verbeteren van interne werkprocessen en het blijven werken aan het verminderen van doorlooptijden, zonder daarbij afbreuk te doen aan de inhoud.

Het gemeentebestuur heeft aangegeven het in het rapport opgenomen oordeel dat het is tekortgeschoten in de ondersteuning aan de inwoner en haar gezin, niet te delen.

Daarnaast is de ombudsman/vrouw ook op informele wijze ingeschakeld. In eerste instantie wordt op informele wijze ruimte gegeven aan een burger om tot een bevredigende oplossing voor een klacht te komen. Daartoe kunnen mensen hun klacht tijdens een maandelijks spreekuur op afspraak of via een e-mail voorleggen.

In 2022 is 10 keer een spreekuur ingepland. De gesprekken hebben hoofdzakelijk plaatsgevonden in het gemeentehuis. Ook is het een aantal keren voorgekomen dat het spreekuur telefonisch dan wel digitaal via MS-Teams heeft plaatsgevonden. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder meer: de uitvoering van de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet, het onderhoud van het groen, verkeersoverlast, het onderhoud aan een weg en onvrede over een gevolgde procedure bij de aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart. Ook zaken als planschade na een bestemmingsplanwijziging en de onwil van de gemeente om grond te verkopen werden aan de orde gesteld. In een aantal gevallen werd voorlichting gegeven over gemeentelijke procedures of verwezen naar de mogelijkheid om formeel bezwaar te maken tegen een onwelgevallig besluit. In een aantal gevallen werd ook doorverwezen naar de eerstelijns gemeentelijke klachtenprocedure. Daarnaast werd een aantal keren doorverwezen naar andere instanties als bijvoorbeeld de politie of de woningbouwvereniging. Ook werden enkele zaken na interventie van de ombudsvoorziening door de betrokken vakafdeling adequaat opgepakt en opgelost. Over de positieve houding van de betreffende medewerkers wordt waardering uitgesproken. In één zaak is een kwestie via een formele brief aan het college aan de orde gesteld en opgepakt.

Verder zijn er dit verslagjaar geen opvallende zaken te melden.

Met vriendelijke groet,



mevrouw mr. Jeannet Wiersma-Veenhoven,
plv. ombudsvrouw