

## **Jaarverslag ombudswerkzaamheden Hoogeveen 2021**

### **Vertrouwen is er nog niet**

Het vertrouwen in de overheid is het laatste anderhalf jaar sterk gedaald. Dat geldt ook voor de gemeentelijke overheid. Volgens het blad Binnenlands Bestuur (2-11-2021) is het vertrouwen in de lokale overheid vorig jaar afgenomen van 60 procent in april naar 37 procent in september. Het vertrouwen in de landelijke overheid was in die periode nog lager, het kwam niet verder dan 30%. Zo laag was het nooit eerder. Ik ben me ervan bewust dat je voorzichtig moet zijn om de uitkomsten van dit soort onderzoeken zomaar, één op één op een individuele gemeente te plakken maar nege- ren kun je zo'n zorgelijke trend natuurlijk niet, ook niet voor de gemeente Hoogeveen. Want ook voor haar is er op dit punt nog een wereld te winnen. Signalen die ik daar- over heb binnengekregen, stellen in ieder geval niet gerust. Hoewel een nieuw zaken- college in 2021 zichtbaar zijn best doet het vertrouwen van de Hoogeveense inwoners terug te winnen, blijken die inwoners de diepe bestuurlijke en financiële crisis uit 2020 nog lang niet te zijn vergeten. Verschillende inwoners hebben mij dat in woord en ge- schrift duidelijk gemaakt. In het contact dat ik met hen daarover had, heb ik proberen duidelijk te maken dat een discussie daarover niet in de eerste plaats met de ombuds- man maar met de gemeenteraad moet worden gevoerd. Of ze dat ook gedaan hebben weet ik niet, maar ik acht hun signalen belangrijk genoeg om er hier melding van te maken.

Jammer genoeg is dat niet de enige zorg. Er zijn er meer. En die raken de dienstverle- ning. Een belangrijke basisregel voor de overheid in haar contacten met haar burgers is dat die contacten attent, zorgvuldig en voortvarend verlopen. Dat betekent in ieder geval dat brieven, mails, telefonische vragen en officiële aanvragen van burgers niet alleen stuk voor stuk serieus aandacht krijgen maar ook -niet in de laatste plaats- dat zij voortvarend en op tijd worden behandeld. Helaas heb ik moeten constateren dat de dienstverlening vooral op dat laatste punt sterk is achteruit gegaan. Niet eerder kreeg ik daarover zoveel klachten. Veel te vaak kwamen mensen bij mij met de ver- zuchting dat zij maar geen antwoord kregen op hun brieven, hun vragen of hun offici- ele aanvragen. Het zal duidelijk zijn dat deze ontwikkeling bepaald niet meehelpt aan het herstel van vertrouwen in het gemeentebestuur. Ik kom daarom op dit onderwerp hierna wat uitvoeriger terug.

Verder zijn er dit verslagjaar geen echt opvallende andere zaken te melden. Behalve dan natuurlijk de allesbepalende invloed van het coronavirus dat ons maatschappelijk leven fors in zijn greep hield en nog steeds houdt. Net als vorig jaar zorgde Corona ervoor dat bijna alle contacten met inwoners, bestuurders en medewerkers noodge- dwongen op afstand moesten plaatsvinden. Dankzij de moderne techniek van "beeld- bellen" en "zoomoverleg" was daar meestal wel een redelijke mouw aan te passen maar echt prettig was het niet.

Rest mij hier nog te melden dat het er heel lang op leek dat er dit keer geen officiële klachtenprocedure behoefde te worden gestart. Maar op de valreep gebeurde dat toch. In december kreeg ik het verzoek een klacht te onderzoeken die net als het jaar ervoor betrekking heeft op de jeugd- en gezinsproblematiek. Over de uitkomst ervan hoop ik u in mijn volgende jaarverslag te rapporteren.

### **Haperende contacten met inwoners**

Het is mij natuurlijk niet ontgaan dat de ambtelijke samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen (SWO) het afgelopen jaar onder grote druk haar werk heeft moe- ten doen. Er ligt intussen een kritisch rapport van een adviesbureau dat de organisatie heeft doorgelicht. Wat daarin wordt blootgelegd, liegt er niet om. De organisatie piept en kraakt. Een hoog ziekteverzuim en een tekort aan personeel omdat vacatures

moeilijk kunnen worden vervuld, maken het allemaal nog erger. Natuurlijk lijdt de dienstverlening hieronder. En dat was ook te merken. Brieven bleven onbeantwoord, aanvragen om vergunning werden terzijde gelegd. Toezeggingen werden niet nagekomen. Voor het beantwoorden van vragen was geen of te weinig tijd. Het jaar 2021 scoorde op al die punten echt onder de maat.

Dat moet anders en dat kan ook, misschien zelfs zonder heel veel extra moeite. Inwoners snappen best dat een organisatie die op zoek is naar een betere manier van werken tijd nodig heeft. En als dat proces dan ook nog eens gehinderd wordt door aanzienlijke personeelsproblemen (ziekte en onvervulde vacatures) dan begrijpt iedereen dat er prioriteiten moeten worden gesteld. Cruciaal is in die gevallen dan wel dat de "getroffen" burger in die keuze wordt meegenomen. Laat tijdig en gemotiveerd weten wat mensen wel en niet kunnen verwachten in een concreet geval. Een informierend tussentijds telefoontje doet in zo'n geval meestal wonderen. In dat geval is het ook raadzaam vast te leggen dat zo'n telefoontje is gepleegd. Dat gebeurt beide veel te weinig, zo blijkt me uit de klachten die ik krijg.

Bij veel van dit soort klachten is een interventie van mijn kant vaak voldoende om een zaak weer vlot te trekken. Maar dat zou niet nodig moeten zijn. Want hoe kan het dat een aanvraag van eind juli 2021 om een WMO-voorziening (o.a. scootmobiel en douchestoel) niet in behandeling is genomen en dat de aanvrager hier in november achter komt en vervolgens een klacht indient en bij mij aan de bel trekt. Gelukkig heeft de organisatie het toen snel opgepakt en is de aanvraag alsnog tot tevredenheid ingelost, maar de vraag is wel hoe goed het voortgangssysteem werkt of wordt nageleefd.

### **Wachten en nog eens wachten**

Helaas zijn dit geen uitzonderingen. Het kan nog erger. Bijvoorbeeld bij de afhandeling van een probleem dat een inwoner uit Pesse bij mij aankaartte. Een korte schets. Eind december 2020 vroeg deze inwoner mijn aandacht voor een vervelend verschil van mening dat hij met de gemeente had over een eigendomskwestie. Wie was eigenaar van een strook tuin dat de bewoner als het zijne beschouwde? Namens de gemeente werd gesteld dat zij eigenares was.

Na een bezoek ter plaatse was ik tot de conclusie gekomen dat de inwoner het gelijk zeer waarschijnlijk aan zijn kant had. Ik heb mijn bevindingen daarover op 12 januari 2021 aan het college schriftelijk gemeld onder overlegging van een belangrijk bewijsstuk dat de claim van de bewoner ondersteunde.

Na een maand kwam daarop uit de organisatie een vraag om een verduidelijking die ik telefonisch meteen heb gegeven. Daarna bleef het heel lang stil. Ook de bewoner hoorde niets, ondanks aanmaningen van mijn kant in de richting van het college. Pas in oktober, dus acht maanden later, kwam er een ambtelijke reactie waaruit bleek dat de gemeente het probleem in het voordeel van de bewoner zou gaan oplossen. Jammer dat deze boodschap zo lang heeft moeten duren. Een tussentijds telefoontje of mailtje had veel wrevel en overbodige stress kunnen voorkomen.

Mijn stellige indruk is dat er bij al dit soort slordigheden niet perse sprake is van onwil. Maar er is wel te weinig aandacht voor. Wellicht omdat men zich onvoldoende realiseert hoezeer een briefschrijver of aanvrager uitkijkt naar een reactie. Het zou goed zijn als voor deze basale regels van behoorlijke communicatie meer aandacht komt, ook van het management.

### **Voorlichting personeel**

In mijn contacten met de organisatie heb ik gemerkt dat lang niet iedereen op de hoogte is van de precieze rol van de ombudsman. Vooral in gevallen waarbij er nog geen sprake is van een officiële klachtenprocedure en ik toch, bv. na een bezoek van een inwoner op mijn spreekuur, aandacht vraag voor een bepaalde kwestie, krijg ik nogal eens verbaasde reacties. Waarom bemoeit de ombudsman zich er nu al mee?

Uit dat soort reacties maak ik op de organisatie niet echt bekend is met mijn werkwijze die er vooral op gericht is om het niet op officiële klachtenprocedures te laten aankomen. Mijn bedoeling is juist om in een zo vroeg mogelijk stadium burgers te helpen die zijn vastgelopen in hun contacten met het gemeentebestuur. De praktijk heeft bewezen dat zowel de zoekende burger als de organisatie bij die aanpak gebaat is.

In wat kleinere kring heb ik al eens aangeboden om daarover zelf wat voorlichting te geven door in gesprek te gaan met de medewerkers die veel met bezwaren en klachten te maken hebben. Dat aanbod staat nog steeds.

### **Interne klachtenprocedure**

Bij het afsluiten van dit jaarverslag waren de cijfers over de klachten die via de interne procedures zijn afgehandeld niet voor mij beschikbaar. Ik kom daarop in mijn volgend verslag op terug.

### **Personalia**

Het ombudswerk in de gemeente Hoogeveen wordt uitgevoerd door:

Mr. M.A.C. Van Egdom, ombudsman;

Mr. J. Wiersma-Veenhoven, plaatsvervangend ombudsman.

Mr. A. B. van Ulsen, secretariaat.

Hoogeveen, 28 februari 2022

mr. M.A.C. van Egdom