



Gemeentelijke Ombudsman



actief en betrokken





Verslag van ombudswerkzaamheden De Wolden 2021

Vertrouwen in de overheid

Het vertrouwen in de landelijke 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 negeren kun je zo'n zorgelijke trend natuurlijk niet. In de signalen die ik krijg van inwoners zie ik geen enkele aanleiding te veronderstellen dat er met het vertrouwen in het gemeentebestuur van De Wolden iets fundamenteel mis zou zijn. Zeker niet. Maar ik zie wel een tendens die het afgelopen jaar sterker is geworden en die dat vertrouwen toch wat kan aantasten en dat is de haperende dienstverlening. Het is me opgevallen dat de dienstverlening het afgelopen jaar erg onder druk is komen te staan.

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, e-mails, telefonische vragen en officiële aanvragen van burgers niet alleen 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 achteruitgegaan. Niet eerder kreeg ik daarover zoveel klachten. Veel te vaak kwamen mensen bij mij met de verzuchting dat zij maar geen antwoord kregen op hun brieven, hun vragen of hun officiële aanvragen. Ik kom op dit onderwerp hierna wat uitvoeriger terug.

Jaarverslag 2021

**Ombudsman
gemeente De Wolden**

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 noodgedwongen op afstand moesten plaatsvinden. Dankzij de moderne techniek van "beeldbellen" en "zoomoverleg" was daar meestal wel een redelijke mouw aan te passen maar echt prettig was het niet.

Tenslotte is nog wel vermeldenswaard dat ik het afgelopen jaar geen enkele officiële klachtenprocedure heb behoeven te starten. Bijna alle klachten, vragen en procedurekwesties konden door overleg of met een goede doorverwijzing worden opgelost.

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 moeten 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"

Jaarverslag 2021

**Ombudsman
gemeente De Wolden**

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.

Voor dit soort problemen moet veel meer aandacht komen, ook van het management.

Bij veel van dit soort klachten is een bemiddeling van mijn kant vaak voldoende om de zaak weer vlot te trekken. Maar helaas niet altijd. Zo is een inwoner al een aantal jaren met het gemeentebestuur aan het corresponderen over de eigendomskwestie van een groenstrook bij zijn woning. Zijn laatste brief daarover dateert van 9 januari 2021. Daarna blijft het helemaal stil ondanks verschillende rappels (in juli, augustus, september en oktober). Zelfs geen telefoontje. De brieven schrijver realiseert zich dat hij niet verder komt en roept mijn hulp in van het spreekuur.

Na zijn toelichting te hebben gehoord en zijn dossier globaal te hebben bestudeerd was zonneklaar dat het gemeentebestuur door het uitblijven van enige reactie zijn eigen servicenormen in ernstige mate had geschonden. Er had op zijn minst een telefoontje moeten zijn om uit te leggen hoe het er met de behandeling voorstond en vooral wat de oorzaak was van de complete "radiostilte".

In een brief (van 27 oktober 2021) heb ik het college van mijn standpunt op de hoogte gesteld met de dringende vraag om het verzuim snel goed te maken. Bij het afsluiten van dit jaarverslag was er nog geen reactie binnen.

Transitie Recreatiepark

Een park in Zuidwolde maakt deel uit van het jaren geleden opgestarte "Transformatietraject van Recreatie naar Permanent wonen". Het project wil niet erg vlotten. Er is nog veel onduidelijk. Zo blijft het park al heel

Jaarverslag 2021

**Ombudsman
gemeente De Wolden**

lang (sinds 2016) verstoken van antwoorden van het gemeentebestuur op een aantal belangrijke vragen die voor de voortgang van het project essentieel zijn. Ook is er nog steeds geen enkele voortgang geboekt met het opstellen van een procesovereenkomst, een cruciaal document voor een transparant en begrijpelijk transformatieproces. Kortom, het park voelt zich, zo vertellen zij mij, zo erg aan het lijntje gehouden dat het een schriftelijke klacht indient bij het college. Ook legt men mij de zaak voor. In mijn overleg daarover met de voorzitter van het park kwam ik tot de conclusie dat het beter zou zijn als het college weer met het park inhoudelijk in gesprek zou gaan in plaats van (veel) energie te steken in de behandeling van een klachtprocedure. Die suggestie heb ik het college ook onmiddellijk per brief gedaan.

Op die brief kreeg ik van het college als antwoord dat het zelf van meet af aan ook graag voortvarend aan de slag zou willen met het project. Maar die voortvarendheid bleek ook een keerzijde te hebben. Het heeft, aldus het college, gezorgd voor het starten van erg veel diverse initiatieven, met elke hun eigen complexiteit. Er worden landelijk bovendien ook nieuwe eisen gesteld. Dit laatste is goed, zo schrijft het college, maar het "brengt ook met zich mee dat een aantal parken (waaronder "het park") wordt geconfronteerd met nieuwe inzichten, fasering, etc. wat weliswaar de kwaliteit van een traject moet verbeteren, maar wat ook zeker het gevoel oproept dat men nieuwe, extra zaken moet aanleveren. En dat gevoel is heel begrijpelijk.

Helaas heeft het college nu moeten constateren dat deze hoeveelheid werk in relatie tot de overige opgaven van de gemeente niet overeenkomt met de beschikbare capaciteit."

Eindconclusie van het college: we kunnen niet toezeggen dat we "op korte termijn met inhoudelijke oplossingen voor "het park" aan de slag gaan, maar wel dat we tot een totaalplan komen. Op die manier weet "het park" waar het aan toe is."

De boodschap is duidelijk: het park hoeft voorlopig zelf nergens op te rekenen. Er moet eerst een overkoepelend plan komen. Na zoveel jaar inspanning vanuit het park is dat wel een onthutsende constatering die zorgt voor veel ongeloof en onbegrip. Het zal voor het gemeentebestuur

Jaarverslag 2021

**Ombudsman
gemeente De Wolden**

niet meevallen om op dit punt het vertrouwen te herstellen. Daarvoor is in ieder geval nodig dat de communicatiekanalen met de parkpartners volkomen open zijn. Verder zal het gemeentebestuur snel duidelijkheid moeten geven over het vervolg van het project.

Locatiepaspoort Veeningen-Zuid

Niet helemaal vergelijkbaar maar wel in de categorie "gebrekkig communiceren" verloopt de gang van zaken rond het woningbouwproject Veeningen-Zuid. Al in het voorjaar van 2020 waren er geruchten over de mogelijke bouw van een aantal woningen aan de Nieuwe Schoolweg aldaar. Voor de omwonenden was dit aanleiding een bijeenkomst te beleggen waarop ook de verantwoordelijke wethouder en Plaatselijk Belang aanwezig waren. Van de kant van de gemeente werd beloofd dat de omwonenden steeds op de hoogte zouden worden gehouden van de ontwikkelingen op dit punt. Op 2 maart 2021 komt er een bestuurlijk uitgesproken wens van het college om de haalbaarheid van het bouwproject te onderzoeken. Doel van het onderzoek is o.a. het draagvlak bij omwonenden te peilen. Daarvoor wordt een informatiebijeenkomst gehouden. Dat gebeurt op 13 en 22 april. De omwonenden laten zich adviseren door een RO-deskundige die een rapport uitbrengt op 18 mei 2021 dat de omwonenden bij brief van 21 mei aan het college aanbieden. Uit het rapport blijkt gemotiveerd dat en waarom het vereiste draagvlak bij de omwonenden ontbreekt. Op de brief van de bewoners komt geen inhoudelijke reactie. Ondanks een rappel is die er eind augustus nog niet. De bewonersgroep richt zich (voor de tweede keer) tot mij met de vraag wat te doen. Navraag leert mij dat het project geen prioriteit (meer) heeft en "on hold" staat. Het is dan eind september. De omwonenden weten nog van niets. Dat is niet alleen in strijd met de belofte van het gemeentebestuur dat de omwonenden steeds op de hoogte zullen worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen, maar het spoort ook niet met de eigen algemene gemeentelijke servicenormen. Bij het afsluiten van dit jaarverslag was er nog geen enkel

Jaarverslag 2021

**Ombudsman
gemeente De Wolden**

bestuurlijk contact met de bewonersgroep gelegd ondanks herhaalde pogingen van hun kant.

De bewoners hebben mij laten weten ernstig teleurgesteld te zijn in de houding van het gemeentebestuur. Mij lijkt dat dit gevoel zo gauw mogelijk moet worden weggenomen door een gerichte actie van het gemeentebestuur naar de bewoners.

Voorlichting personeel

In mijn contacten met de organisatie heb ik gemerkt dat lang niet iedereen op de hoogte is van de precieze de 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.

Jaarverslag 2021

**Ombudsman
gemeente De Wolden**

Informatie gemeenteraad

Op verzoek van de huidige gemeenteraad heb ik bij de start van zijn raadsperiode informatie gegeven over de rol en werkwijze van de gemeentelijke ombudsman. Aan die bijeenkomst denk ik met genoegen terug. Als dat op prijs wordt gesteld ben ik graag bereid -samen met de net benoemde plaatsvervanger, mevrouw Wiersma-Veenhoven opnieuw aan zo'n informatiebijeenkomst mee te werken. Ik heb dat in december 2021 ook al laten weten aan de waarnemend burgemeester.

Personalia

Het ombudswerk in de gemeente De Wolden wordt uitgevoerd door:

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

Mr. J. Wiersma-Veenhoven, plaatsvervangend ombudsman.

Mr. A. B. van Ulsen, secretariaat.

Zuidwolde, 28 februari 2022

mr. M.A.C. van Egdom

Jaarverslag 2021

Ombudsman

gemeente De Wolden