



## Jaarverslag 2018



# Gemeentelijke Ombudsman



actief en betrokken



# **Jaarverslag 2018 ombudswerkzaamheden De Wolden**

## **Inleiding**

Een gelukwens aan u is opnieuw op zijn plaats: voor de tweede maal op rij genomineerd worden voor de "Best bestuurde decentrale overheidsorganisatie", is niet niks. Die eerste keer was dus niet zomaar een gelukstreffer. Het levert al met al een positief beeld op. En ik moet zeggen dat mijn ervaringen in 2018 met eventuele klachten en de afdoening daarvan goed passen in dit beeld. Maar adeldom verplicht. Dus dat betekent niet op de lauweren rusten maar blijven zoeken naar wat er beter kan. Met dit jaarverslag probeer ik daaraan ook een bijdrage te leveren.

## **Spreekuur**

Het spreekuur is het afgelopen jaar goed bezocht. Een verbeterde publiciteit over de mogelijkheid van het spreekuur heeft daarbij zeker geholpen.

Ik ben blij met die ontwikkeling omdat het mij ondersteunt bij mijn streven om formele klachtprocedures zoveel mogelijk te voorkomen. Het spreekuur is in de regel op elke laatste maandag van de maand, op afspraak. Ook in de vakantiemaanden waarin mijn plaatsvervanger mevrouw J. Wiersma-Veenhoven het spreekuur waarneemt, is dat zo. Naast het reguliere spreekuur is het in noodgevallen altijd mogelijk een afzonderlijke afspraak te maken.

Op het spreekuur blijkt telkens weer hoe belangrijk persoonlijk contact is. Goed luisteren naar iemand die met een klacht of met vragen zit, kan al veel helpen. En natuurlijk antwoord geven op vragen of een nadere toelichting op aanvankelijk onbegrepen acties van de gemeente zodat daarvoor alsnog begrip ontstaat.

Slechts in een enkel geval is een bezoek aan het spreekuur de opmaat voor een officieel klachtenonderzoek. In 2018 is dat tot mijn genoegen niet het geval geweest. Bijna altijd is het gelukt om zich aandienende problemen door overleg of bemiddeling op te lossen. Gevolg: in dit jaarverslag zult u tevergeefs zoeken naar een tekst met als kop "Formele klachtprocedures". Een uitdrukkelijke vermelding waard.

## **Bloemlezing aan contacten**

### **Sociaal domein**

Behalve een probleem met kwijschelding heeft zich bij mij op dit terrein geen klacht of vraag voorgedaan. De kwijscheldingskwestie is tot tevredenheid opgelost.

## **Omgeving en infrastructuur**

### *Ruilverkaveling*

In mijn vorige jaarverslag heb ik melding gemaakt van een klacht van een inwoner van De Wolden over de gevolgde procedure bij een ruilverkaveling die eind 2017 werd afgerond en waar de gronden van zijn vader in waren betrokken. De uitkomst had voor de vader een forse financiële tegenvaller tot gevolg. Na bestudering van het dossier ben ik toen tot de conclusie gekomen dat niet ik maar het college van Gedeputeerde Staten van Drenthe daarin iets kan betekenen. Ik heb daarin geen bevoegdheid. Ik heb dat met verzoeker besproken en zijn klacht met toelichting doorgestuurd naar de provincie. Medio 2018 ontving betrokkene het bericht dat Gedeputeerde Staten zijn bezwaar hadden gehonoreerd en ook het financiële nadeel ongedaan hadden gemaakt.

### *Hinder gebruik van lawaaiige apparatuur begraafplaats Zuidwolde*

Aanwonenden aan de begraafplaats hebben al enige jaren geleden uiting gegeven aan de door hen ondervonden overlast van het lawaai als het gevolg van apparatuur die bij het onderhoud van de begraafplaats wordt gebruikt. Het probleem speelt eigenlijk al sinds 2012. Een van de bewoners schreef er dat jaar een brief over aan het college. Die brief leidde tot een contact met een van de medewerkers. Een officieel verslag van dat gesprek is er niet. Volgens de betrokken bewoner werd in dat gesprek erkend dat de gebruikte apparatuur inderdaad een substantieel geluidsniveau levert van meer dan 100 dB en dat dit bij normaal onderhoud van de begraafplaats soms de gehele dag en volgende door kan gaan.

Op korte termijn kon daar niets aan worden gedaan omdat de (externe) uitvoerder van het onderhoud achteraf niet meteen kon worden verplicht om met "stille apparatuur" te gaan werken. Bij toekomstige nieuwe aanbestedingen zou daar wel naar kunnen worden gekeken.

Omdat de bewoners na drie jaar nog geen verbetering zagen schreven zij opnieuw een brief aan het college. Tot hun verbazing komt daarop een antwoord waarin de eerder in het vooruitzicht gestelde verbeteracties weer minder stellig worden onderschreven.

Dat blijkt ook wel want na opnieuw drie jaar moeten de bewoners constateren dat er nog steeds niets is verbeterd. Dat is voor hen aanleiding zich in 2018 met een klacht tot mij te wenden. Ik ben daarover vervolgens in contact getreden met het college. Na overleg ontving ik een brief met daarin de uitdrukkelijke bestuurlijke toezegging dat het college zich daadwerkelijk zal inspannen om verbeteringen te realiseren en zoveel mogelijk geluidsarme apparatuur te (doen) gebruiken bij het onderhoud van de begraafplaats.

Wij, de bewoners en ik, blijven het volgen.

## **Dienstverlening**

Het contact tussen de inwoners en het gemeentebestuur vindt op verschillende manieren plaats. De schriftelijke vorm -al dan niet digitaal- (aanvraagformulieren, brieven en mails) is nog steeds verreweg favoriet. Meestal gaan die contacten probleemloos. Maar soms hapert het en raken burgers geïrriteerd. Die haperingen zitten nogal eens in de afdoeningstermijnen. Dit jaar heb ik daarvan een aantal vervelende voorbeelden voorbij zien komen. Het gaat dan vooral om mailverzoeken en brieven waarop ook na (herhaalde) aanmaning van de schrijver elk antwoord uitblijft. Soms duurt het eerste inhoudelijke levensteken meer dan een halfjaar. Na een aansporing van mijn kant wordt het verzuim dan meestal alsnog snel goedge maakt. Maar het is spijtig dat dit nodig is. De organisatie beschikt toch over een goede voortgangscontrole. Of werkt die niet vlekkeloos? Of vraagt de toepassing ervan meer scherpte bij de organisatie? Twee vragen die ik graag ter nadere bestudering in de aandacht van het college aanbeveel.

## **Gebruik houtkachels**

Van tijd tot tijd bereikt het probleem van de houtrookoverlast mij. Een probleem dat naar mijn inschatting in de toekomst waarin een fundamentele energietransitie zal worden doorgevoerd, steeds dwingender bestuurlijke aandacht zal gaan vragen. Vooral van de gemeentebesturen. Ik heb het college er dit jaar schriftelijk op geattendeerd en daarbij aangestipt welke nieuwe verantwoordelijkheden er op dit vlak op het gemeentebestuur afkomen bij de inwerkingtreding van de nieuwe Omgevingswet. De datum daarvoor was voorzien in 2019 maar dat wordt later, waarschijnlijk 2021.

De VNG heeft zich het afgelopen jaar nadrukkelijk met de "houtrookoverlast" beziggehouden. Zij erkennen het probleem, zowel "als het gaat over overlast als de bijdrage aan gezondheidsschade door de uitstoot van schadelijke stoffen". In een brief (30 mei 2018) aan het Platform Houtrook en Gezondheid stelt de VNG de volgende maatregelen voor:

- Wij kunnen gemeenten op verschillende manieren ondersteunen bij de aanpak van houtrook.
- Wij nemen een coördinerende rol op ons door gemeenten bij elkaar te brengen voor het uitwisselen van kennis en ervaring en om oplossingsrichtingen verder uit te werken. Vervolgens ligt het initiatief bij de gemeenten om de acties en maatregelen daadwerkelijk te nemen.
- Wij informeren gemeenten via onze website en het ROM-netwerk over de laatste ontwikkelingen. Ook kunnen gemeenten onderling kennis en ervaring delen over succesvolle aanpakken op het ROM-netwerk.
- Wij zullen in kaart brengen welke gemeenten zich aan willen melden voor de pilots.
- Wij zullen de relatie leggen met het traject voor het Schone Lucht Akkoord (voorheen Nationaal Actieplan Luchtkwaliteit), waarin ook

aandacht is voor de aanpak van lokale bronnen van luchtverontreiniging.

Ik vind het probleem belangrijk genoeg om hiervoor in dit jaarverslag nadrukkelijk uw aandacht te vragen.

### **Belasting**

Dit verslagjaar ben ik tegen een probleem aangelopen waarover ik nog in discussie ben met het college. Tot 1 januari 2018 gold in De Wolden de regel dat houders van een omgevingsvergunning verplicht waren de start van de bouw *vooraf* te melden via een daarvoor vastgesteld meldingsformulier. Als men dat deed had men recht op teruggave van betaalde leges (€ 89,50). Per 1 januari 2018 heeft de gemeenteraad dat voorschrift afgeschaft om daarmee de administratieve lasten voor burgers en bedrijven te verlichten. Voortaan hoeft men de start van de bouw niet meer te melden. Een prima regeling lijkt me. Maar er doen zich nu wel enkele overgangsproblemen voor. Want wat te doen met iemand die nog een vergunning heeft ontvangen onder het oude regime met een meldingsplicht, maar met de bouw start in 2018 waarin de meldplicht niet meer geldt. Heeft hij dan niettemin recht op teruggave van de bewuste €89,50, een bedrag dat hij in 2017 op voorhand wel verschuldigd was. Omdat duidelijk overgangsrecht ontbreekt, lijkt een coulante uitleg in het voordeel van de "belastingplichtige" aan te bevelen. Die suggestie heb ik het college ook voorgelegd. Bij de afsluiting van dit verslag was er nog geen zicht op een definitief antwoord.

### **Interne klachtenprocedure**

Van het college heb ik in maart 2018 een overzicht ontvangen van de behandeltermijnen bij de interne klachtenprocedures 2017. Daarin valt op dat de behandeltermijnen soms fors worden overschreden. Bovendien wordt niet duidelijk waarom dat zo is. Het kan met instemming van de klager zo zijn dat er gewoon meer tijd nodig is om een probleem op te lossen of zorgvuldig te behandelen. Het college heeft mij toegezegd dit soort gegevens voortaan wel duidelijk te registeren. Dan kan beter beoordeeld worden of uitstel ook terecht is.

De afspraak is overigens gemaakt dat ik met alle klachtcoördinatoren van de organisatie begin 2019 een gesprek heb over de afdoeningspraktijk van de klachten die in 2018 zijn ingediend en afgehandeld.

### **Personalia**

Het ombudswerk in de gemeente De Wolden is in 2018 uitgevoerd door:

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

Mr. J. Wiersma-Veenhoven, plaatsvervangend ombudsman;

Mr. A. B. van Ulsen, secretariaat.

Zuidwolde, 31 januari 2018

mr. M.A.C. van Egdom

**Jaarverslag 2018 Ombudsman  
gemeente De Wolden**