

452723 / 706272

Jaarverslag

Ombudsman Hoogeveen

2023

Vlot, duidelijk en betrouwbaar

Vlot, duidelijk en betrouwbaar

Jaarverslag 2023

Gemeentelijk ombudsman Hoogeveen

Inhoud

Voorwoord

1. Achtergrondinformatie
2. Klachten, vragen en verzoeken
3. Eerst intern, daarna extern
4. Manieren van contactopneming met ombudsman
5. Soorten acties van ombudsman
6. Beleidsterreinen
7. Voornemens van ombudsman voor nabije toekomst
8. Aanbevelingen voor het gemeentelijk bestuur
9. Ten slotte

Voorwoord

Bijna twee jaar geleden overleed gemeentelijk ombudsman Maas van Egdom onverwachts. Het Dagblad van het Noorden kenschetste hem destijds treffend als volgt: *“Ombudsman Maas van Egdom (1944-2022) uit Hoogeveen maakte verschil in het leven van mensen. Aardige en bovenal wijze man”*.

Ik had dus grote schoenen te vullen toen ik op 1 januari 2023 Maas van Egdom opvolgde als ombudsman van gemeenten De Wolden en Hoogeveen en sociale werkvoorzieningsorganisatie Stark. Daar komt bij dat burgers tegenwoordig vaak geen al te hoge pet op hebben van de overheid. In hoeverre hun ongenoegen al dan niet terecht is, laat ik hier in het midden. Wel constateer ik dat de nogal negatieve houding van een aanzienlijke groep burgers ten opzichte van overheidsinstanties tegelijkertijd gepaard gaat met hoge verwachtingen van diezelfde burgers voor wat betreft de bijdrage die een gemeentelijk ombudsman zou kunnen leveren aan de kwaliteit van de overheid.

Deze verwachtingen heb ik in 2023 zo goed mogelijk proberen waar te maken. Ik heb veel gesprekken met burgers op het maandelijks spreekuur gevoerd. Indien er te veel aanmeldingen voor het spreekuur waren, vonden één of meer gesprekken op een ander moment plaats. Ook kon voor urgente zaken een tussentijdse afspraak worden gemaakt. Verder heb ik steeds positief gereageerd op verzoeken van plaatselijke organisaties zoals Vrouwen van Nu en de Rotary, om een voordracht te houden over mijn taken en werkzaamheden als ombudsman. Tevens heb ik met plezier meegewerkt aan enkele interviews en rapportages door lokale media. Afspraken hiervoor konden vrij gemakkelijk worden gemaakt omdat ik in Hoogeveen woonachtig ben.

Ik vervul de functie van ombudsman bij De Wolden en Hoogeveen op parttime basis, namelijk voor maximaal één dag per week. Deze functie wordt naast mijn baan aan de Vrije Universiteit in Amsterdam uitgeoefend (zie <https://research.vu.nl/en/persons/ajgm-van-montfort>). Ik word bij mijn werkzaamheden als gemeentelijk ombudsman prima ondersteund door secretaris Anita van Ulsen. Als ervaren juriste, met veel kennis van het openbaar bestuur in De Wolden en Hoogeveen, fungeert Anita als een onmisbare vraagbaak. Daarnaast weet zij altijd de juiste mensen te benaderen voor het verkrijgen van informatie over zaken die burgers bij mij hebben aangekaart. De hechte samenwerking met Anita van Ulsen stelt mij in staat om steeds tijdig te reageren op klachten en verzoeken van burgers en om mijn onafhankelijke reacties te onderbouwen met relevante feiten.

De behandeling van de klachten en verzoeken van burgers geeft aanleiding om enkele aanbevelingen te formuleren. Wanneer iemand de overheid benadert met een brief of e-mail, moet deze persoon erop kunnen vertrouwen dat de overheid daarop reageert binnen een redelijke termijn. Mocht dat door omstandigheden onverhoopt niet gaan lukken, dan moet de burger daarover worden ingelicht. Toezeggingen over deze en andere onderwerpen moeten door de overheid worden nagekomen. Hoewel er in de afgelopen jaren al flinke stappen in de goede richting zijn gezet, is er nog voldoende ruimte voor verbeteringen uit een oogpunt van een *vlot, duidelijk en betrouwbaar* bestuur.

André van Montfort
Februari 2024

1. Achtergrondinformatie

Verreweg de meeste Nederlandse gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman. Een beperkt aantal gemeenten heeft daarentegen een eigen ombudsman. Het gaat daarbij meestal om grote gemeenten zoals Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Groningen. Er zijn echter ook enkele kleinere gemeenten die een eigen ombudsman hebben. Dat geldt bijvoorbeeld voor De Wolden en Hoogeveen.

De keuze van de gemeenten De Wolden en Hoogeveen voor een eigen ombudsman is destijds vermoedelijk ingegeven door het laagdrempelige karakter van een dergelijke lokale voorziening. Daarnaast zal ook een rol hebben gespeeld dat een lokale ombudsman goed op de hoogte is van de plaatselijke situatie en – via zijn secretaris – gemakkelijk contact kan leggen met ambtenaren en bestuurders voor het inwinnen van informatie.

De gemeentelijk ombudsman van De Wolden en Hoogeveen behandelt klachten van burgers over ambtenaren en bestuurders van deze gemeenten. Minder bekend is dat ambtenaren van deze twee gemeenten (die formeel in dienst zijn bij de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen) zich eveneens tot de ombudsman kunnen wenden met klachten over collega's of bestuurders. Verder behandelt de gemeentelijk ombudsman ook klachten van medewerkers van werkvoorzieningsorganisatie Stark.

De ombudsman is goed bereikbaar via het emailaccount dat op de websites van de gemeenten De Wolden en Hoogeveen staat vermeld. Daarop is ook het telefoonnummer van de secretaris van de ombudsman te vinden. Zowel via email als telefonisch kan een afspraak voor het spreekuur van de ombudsman worden gemaakt. Indien er te veel aanmeldingen voor het spreekuur zijn, worden er afspraken voor een ander moment gemaakt. In geval van urgente zaken kunnen eveneens afspraken buiten het spreekuur om worden gemaakt.

De functie van gemeentelijk ombudsman wordt sinds 1 januari 2023 uitgeoefend door André van Montfort. Hij wordt bij zijn werkzaamheden bijgestaan door secretaris Anita van Ulsen, die – bij verhindering – wordt vervangen door Leni ter Wal. Naast de ombudsman is er ook een plaatsvervangend ombudsman: Jeannet Wiersma-Veenhoven. Jeannet neemt drie keer per jaar het maandelijks spreekuur van de ombudsman over.

De ombudsman en plaatsvervangend ombudsman hebben in 2023 in totaal 96 vragen, verzoeken of klachten van burgers behandeld. Daarvan hadden er 67 betrekking op Hoogeveen en 29 op De Wolden. Eén klacht was afkomstig van een medewerker van Stark. Hoewel van de zijde van Stark aanvankelijk werd betwijfeld of de gemeentelijk ombudsman wel bevoegd was om over deze klacht te oordelen, werd de door de ombudsman gevraagde informatie vervolgens toch zorgvuldig aangeleverd. De 62 zaken die op Hoogeveen betrekking hadden, worden in de volgende hoofdstukken van dit jaarverslag uitgesplitst en toegelicht. Voor De Wolden wordt een afzonderlijk jaarverslag uitgebracht.

2. Klachten, vragen en verzoeken

De ombudsman wordt door burgers benaderd met *klachten*, *vragen* en *verzoeken*. Slechts een gedeelte van de *klachten* die bij de ombudsman worden ingediend, valt onder zijn bevoegdheid. Het gaat dan bijvoorbeeld om een klacht over de wijze waarop het gemeentebestuur omgaat met de uitkomsten van burgerparticipatie, of een klacht over de mate waarin het gemeentebestuur omwonenden in een vroegtijdig stadium betreft bij bouwplannen waarvoor een omgevingsvergunning is vereist. De ombudsman ontvangt ook *klachten* ten aanzien waarvan hij *niet* bevoegd is. Denk bijvoorbeeld aan klachten over woningcorporaties. De ombudsman laat de betreffende burgers dan weten tot welke andere functionaris of instantie zij zich kunnen wenden met hun klacht.

Daarnaast ontvangt de ombudsman *vragen* en *verzoeken* van burgers. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om een *vraag* over het uitblijven van een reactie van de gemeente op een melding openbare ruimte, of een *verzoek* om informatie over een bepaalde gemeentelijke procedure. De ombudsman probeert op zulke vragen en verzoeken altijd zo snel en volledig mogelijk te reageren.

De *klachten* over zaken die binnen zijn bevoegdheid vallen, vormden in 2023 slechts een minderheid van alle zaken die de ombudsman kreeg voorgelegd. Dat is hieronder te zien in tabel 1.

Tabel 1: *Zaken die de ombudsman in 2023 kreeg voorgelegd, opgesplitst naar klachten ten aanzien waarvan de ombudsman bevoegd is, andersoortige klachten, vragen en verzoeken*

Klachten ten aanzien waarvan de ombudsman bevoegd is	11 (16 %)
Andersoortige klachten, vragen en verzoeken	56 (84 %)
Totaal	67 (100 %)

Het behandelen van een *klacht* ten aanzien waarvan de ombudsman bevoegd (en die door hem niet naar de gemeente wordt doorgestuurd om daar eerst via de interne klachtprocedure te worden behandeld; zie hierna in paragraaf 3), vergt verhoudingsgewijs veel meer inspanning en tijd dan het reageren op een *klacht* die buiten de bevoegdheid van de ombudsman valt, of het reageren op een *vraag* of *verzoek*. Bij klachten ten aanzien waarvan de ombudsman bevoegd is (en die door hem niet naar de gemeente worden doorgestuurd), moet goed worden uitgezocht hoe de vork precies in de steel zit en moet het principe van hoor en wederhoor consequent worden toegepast. Vervolgens moet er een afgewogen oordeel over de klacht worden uitgesproken. Dat oordeel moet niet alleen worden doorgegeven aan de burger van wie de klacht afkomstig is, maar ook worden gecommuniceerd naar de degene of degenen op wie de klacht betrekking heeft.

3. Eerst intern, daarna extern

Uitgangspunt in (hoofdstuk 9 van) de Algemene wet bestuursrecht is dat de ombudsman zich pas met een zaak gaat bemoeien als eerst de interne klachtprocedure, die binnen de gemeentelijke overheid zelf plaatsvindt, is doorlopen. Dit uitgangspunt ('*eerst intern, daarna extern*') wordt door de ombudsman soepel toegepast. Soms wordt een klacht ten aanzien waarvan hij bevoegd is, door

hem niet doorgestuurd naar de gemeente om daar eerst via de interne klachtprocedure te worden behandeld, maar wordt de klacht meteen door de ombudsman zelf opgepakt en afgehandeld. Dat is te zien in tabel 2.

Tabel 2: Door de ombudsman in 2023 afgedane klachten die binnen zijn bevoegdheid vielen, opgesplitst naar het al dan niet hebben doorgestuurd van de klacht voor behandeling via de interne klachtprocedure

Doorgestuurd voor behandeling via interne procedure	5 (45 %)
Behandeld zonder voorafgaande interne klachtprocedure	5 (45 %)
Behandeld na voorafgaande interne klachtprocedure	1 (9 %)
Totaal	11 (100 %)

De verklaring voor het feit dat een gedeelte van de klachten ten aanzien waarvan de ombudsman bevoegd is, in het verslagjaar is afgehandeld zonder dat er eerst een interne procedure is gevolgd, is dat de betreffende burgers het niet zagen zitten dat hun klacht eerst door de gemeente zelf zou worden behandeld. De burger of burgers in kwestie hadden inmiddels al veel contact met de gemeente gehad en/of hadden er onvoldoende vertrouwen in dat hun klacht op een onpartijdige en onafhankelijke wijze door de gemeente zou worden behandeld. Gelet op deze omstandigheden heeft de ombudsman er toen de voorkeur aan gegeven om de klachten meteen zelf op de pakken en af te handelen.

De zes door de ombudsman behandelde klachten zijn alle ongegrond verklaard. Het door één of meer burgers aangekaarte optreden van de gemeentelijke overheid werd door de ombudsman niet onbehoorlijk geacht. De burgers alsmede de ambtenaren en bestuurders over wier handelen was geklaagd, zijn aan het eind van de klachtprocedure geïnformeerd over de bevindingen en het oordeel van de ombudsman.

4. Manieren van contactopneming met ombudsman

De ombudsman wordt op verschillende wijzen benaderd: via telefonisch contact, door het sturen van een brief of e-mail of door het maken van een afspraak voor het maandelijks spreekuur.

Tabel 3: Door ombudsman behandelde zaken in Hoogeveen, opgesplitst naar de wijze waarop de burger contact met de ombudsman heeft opgenomen

Telefonisch contact	19 (28 %)
Schriftelijk of email-contact	22 (33 %)
Spreekuurbezoek	26 (39 %)
Totaal	67 (100 %)

Uit de tabel kan worden opgemaakt dat de burger in iets meer dan de helft van de gevallen voldoende had aan een telefonisch, schriftelijk of digitaal contact om zijn of haar klacht, vraag of

verzoek bij de ombudsman aan te kaarten. In het overige deel van de gevallen stelde de burger het echter op prijs om zijn of haar klacht, vraag of verzoek tijdens het spreekuur te kunnen voorleggen aan de ombudsman.

5. Soorten acties van ombudsman

Wanneer een burger contact heeft opgenomen met de ombudsman, onderneemt deze vervolgens actie. Daarbij zijn er drie mogelijkheden. In de eerste plaats kan worden overgegaan tot *informatieverschaffing*. De ombudsman wijst dan bijvoorbeeld op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen tegen een omgevingsvergunning. Een ander voorbeeld is dat de bezwaarmaker zich niet kon vinden in de uitkomst van een bezwaarprocedure over een omgevingsvergunning. Het gevoel bestond dat de gemeente niet luisterde naar geluiden uit de buurt. Het advies van de ombudsman was om in beroep te gaan bij de rechtbank.

In de tweede plaats kan de ombudsman ervoor kiezen om *navraag te doen bij het bestuur of binnen de ambtelijke organisatie naar de actuele stand van zaken*. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat een ambtenaar of afdeling heeft toegezegd ter plaatse te zullen komen kijken naar het onderhoud van het openbaar groen op een bepaalde locatie, maar deze locatie vervolgens nog niet heeft bezocht. De ombudsman vraagt dan bij de betreffende ambtenaar of afdeling na wanneer er alsnog tot actie zal worden overgegaan. Navraag kan er ook toe leiden dat de ombudsman uitleg geeft over het gemeentelijk standpunt, bijvoorbeeld als de gemeente op zichzelf terecht een aansprakelijkheidstelling voor schade heeft afgewezen, maar de betreffende burger niet goed begrijpt waarom dat is gedaan. Ook kan navraag ertoe leiden dat vanuit de gemeentelijke organisatie contact wordt opgenomen met een burger om een toelichting te geven, bijvoorbeeld over een verschuldigde eigen bijdrage in het kader van een Wmo-voorziening.

In de derde plaats kan sprake zijn van *klachtbehandeling*. Als een burgers klaagt over de handelwijze van een ambtenaar of afdeling, gaat de ombudsman vervolgens op onderzoek uit ten einde zich een oordeel over de klacht te kunnen vormen. Dergelijke onderzoeken vergen soms veel tijd en energie van de ombudsman en zijn secretaris. In dit geval valt bijvoorbeeld te wijzen op de klacht van een burger over de transparantie van het gemeentelijk bestuur over de kosten van een groot publiek project dat zou worden uitgevoerd maar uiteindelijk na veel discussie toch is afgeblazen. Een ander voorbeeld betreft de vraag of de gemeente juist handelde bij een onderzoek in het kader van de Wmo,

Tabel 4: Door ombudsman behandelde zaken in Hoogeveen, opgesplitst naar het soort reactie van de ombudsman

Informatieverschaffing	23 (34 %)
Navraag doen bij bestuur of binnen ambtelijke organisatie	33 (49 %)
Klachtbehandeling	11 (16 %)
Totaal	67 (100 %)

Uit tabel 4 valt op te maken dat in 2023 in een groot deel van de gevallen sprake was van *informatieverschaffing*. In meer dan de helft van de gevallen deed zich de situatie voor dat een door de burger aangekaart probleem werd opgelost doordat de ombudsman *navraag* deed bij de gemeente. Wanneer bijvoorbeeld een reactie op een brief of een melding uitbleef, was navraag door de ombudsman meestal voldoende om de kwestie vlot te trekken. Slechts in enkele gevallen hield de ombudsman zich bezig met *klachtbehandeling*.

6. Beleidsterreinen

Burgers wenden zich tot de ombudsman met kwesties op allerlei beleidsterreinen van de gemeente. Wat daarbij opvalt is dat in Hoogeveen het meeste voor zaken op het terrein van de sociale zekerheid aandacht wordt gevraagd. Dat kan variëren van vragen over een stroef lopende aanvraag tot onduidelijkheid over aan een uitkering of Wmo-voorziening verbonden verplichtingen.

Tabel 5: Door ombudsman behandelde zaken in Hoogeveen, opgesplitst naar het beleidsterrein waarop de zaak betrekking heeft

Sociale zekerheid (Participatiewet, Wmo)	17 (25 %)
Dienstverlening gebiedszaken (dat wil zeggen vergunningverlening en handhaving)	12 (18 %)
Fysieke leefomgeving (onder andere wijkbeheer, groen en verkeer)	16 (24 %)
Anders (onder andere verzekeringen, politie en woningbouwvereniging)	22 (33 %)
Totaal	67 (100 %)

In bovenstaande tabel is te zien dat de ombudsman van Hoogeveen in het verslagjaar regelmatig te maken heeft gekregen met zaken betreffende de fysieke leefomgeving zoals wijkbeheer, groen en verkeer. Hij werd echter het vaakst benaderd over zaken op het terrein van de Participatiewet of Wmo. Dat is een duidelijk verschil met de situatie in De Wolden. Daar lag slechts een klein gedeelte van alle zaken die de gemeentelijke ombudsman in het verslagjaar heeft behandeld, op het terrein van de sociale zekerheid.

7. Voornemens van ombudsman voor nabije toekomst

De ombudsman heeft in het verslagjaar één keer gesproken met twee interne klachtcoördinatoren van Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen. Hij is voornemens om in de toekomst vaker contact met de interne klachtcoördinatoren op te nemen. Dat is bevorderlijk voor een goede afstemming tussen de interne klachtprocedure en de externe procedure bij de ombudsman.

De ombudsman heeft in het verslagjaar ook gesproken met het college van burgemeester en wethouders van Hoogeveen en met de gemeenteraad van Hoogeveen in het kader van een avond over Dienstverlening. Er is niet gesproken met ambtenaren. Dat zal in de toekomst wel gaan

gebeuren. Het is nuttig om aan ambtenaren informatie te verschaffen over de bevoegdheden en taken van de ombudsman en over diens bevindingen.

De ombudsman heeft in het verslagjaar één keer een netwerkbijeenkomst van gemeentelijke ombudsmannen bijgewoond. Deze bijeenkomst was georganiseerd door de Nationale ombudsman. De ombudsman zal in de toekomst vaker deelnemen aan dit soort bijeenkomsten.

Evenals in het verslagjaar is gebeurd, zal ook komend jaar ernaar worden gestreefd om snel te reageren op klachten, vragen en verzoeken van burgers. Zo ontvangt een burger die het maandelijkse spreekuur van de ombudsman bezoekt, vervolgens in beginsel binnen een week via email een reactie op hetgeen tijdens het spreekuur naar voren is gebracht. De enkele keer dat iemand niet over een emailadres beschikt, wordt binnen een week telefonisch contact met de betrokkene opgenomen.

Ten slotte is het belangrijk om de werkwijze te continueren dat niet alleen degene die een klacht heeft ingediend (de 'klager'), maar ook degene over wiens gedrag is geklaagd (de 'beklaagde' ambtenaar of bestuurder), consequent wordt geïnformeerd over de bevindingen en het oordeel van de ombudsman. Deze werkwijze vergroot de transparantie van de werkzaamheden van de ombudsman. Ze is daarnaast zorgvuldig ten opzichte van de 'beklaagde' ambtenaar of bestuurder en vergroot bovendien de mogelijkheden voor de gemeente om – indien nodig – lering te trekken uit de bevindingen en oordelen van de ombudsman.

8. Aanbevelingen voor het gemeentelijk bestuur

De zaken die in het verslagjaar aan de ombudsman zijn voorgelegd (alsmede de informatie die de ombudsman in het afgelopen jaar op een andere manier heeft gekregen), geven aanleiding tot het doen van enkele aanbevelingen voor het gemeentelijk bestuur. Deze aanbevelingen zijn gericht op het bevorderen van een *vlot, duidelijk en betrouwbaar* bestuur.

Burgers vinden het belangrijk dat de gemeente voortvarend reageert op brieven, verzoeken, bezwaarschriften en dergelijke. Wanneer het door omstandigheden niet lukt om op korte termijn te reageren, doet de gemeente er goed aan om de betreffende burger hierover te informeren en daarbij uitleg over de vertraging te geven. De ombudsman heeft de indruk dat burgers het niet zozeer een probleem vinden wanneer een reactie van de gemeente langer duurt dan te verwachten is, maar het vooral vervelend vinden wanneer zij geruime tijd niets van de gemeente horen. Een tussenbericht van de gemeente over de vertraging biedt in veel gevallen soelaas.

Daarnaast is het raadzaam om standaard een ontvangstbevestiging te sturen wanneer de burger via email of per brief contact met de gemeente heeft opgenomen. Dat geldt ook in geval van een herhaald verzoek of wanneer de gemeente een email of brief met aanvullende informatie ontvangt die zij vervolgens in haar centrale digitale archief registreert.

Verder moeten burgers die een aansprakelijkheidsclaim indienen, erover worden geïnformeerd dat de gemeente hun dossiers ter afhandeling overdraagt aan een verzekeraar. Burgers zijn dan niet langer verrast wanneer zij geen brief van de gemeente maar een brief van de verzekeraar

ontvangen. De hier bepleite werkwijze is overigens in de loop van het verslagjaar al opgepakt door de afdeling Verzekeringen.

Ook is het belangrijk dat aan burgers die tezamen een werkgroep vormen en de gemeente desgevraagd adviseren over een bepaalde kwestie, bijvoorbeeld over de aanleg van een bepaald infrastructureel werk, van tevoren duidelijkheid wordt verschaft over de status van het door hen uit te brengen advies. Deze burgers moeten van tevoren weten wat er uiteindelijk met hun advies zal gaan gebeuren. Welke rol zal het advies gaan spelen in de besluitvorming van de gemeente? Duidelijkheid hierover voorkomt naderhand eventuele teleurstellingen en frustraties bij de burgerparticipanten.

Verder verdient het aanbeveling om aandacht te blijven schenken aan burgers die noodzakelijke digitale vaardigheden missen. Er zijn nog steeds mensen zonder computer. De gemeente moet er scherp op zijn dat ook deze mensen goed worden geïnformeerd en dat er voor hen voldoende alternatieve mogelijkheden voor contact met de gemeente zijn.

Tevens is het raadzaam om bij de gemeentelijke milieustraat een weegbrug te plaatsen. Het ontbreken daarvan zou onbedoeld kunnen leiden tot arbitrair handelen van medewerkers van de milieustraat en daarmee tot irritaties bij burgers.

De ombudsman heeft tijdens voordrachten die hij in het verslagjaar voor plaatselijke organisaties heeft gehouden over zijn werkzaamheden, regelmatig kritische geluiden gehoord over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. Burgers zouden door de receptie eindeloos worden doorgeschakeld zonder uiteindelijk de juiste ambtenaar aan de lijn te krijgen. Hoewel zonder nader onderzoek niet is vast te stellen in hoeverre deze kritische geluiden hout snijden, raadt de ombudsman de gemeente aan om haar telefonische bereikbaarheid goed in de gaten te houden.

Een laatste aanbeveling is dat afspraken en toezeggingen te allen tijde moeten worden nagekomen. Tijdens de zojuist bedoelde voordrachten van de ombudsman en op het maandelijkse spreekuur brachten burgers met enige regelmaat naar voren dat ambtenaren hen niet hadden teruggebeld terwijl dat hen wel was toegezegd. Hoewel ook nu geldt dat zonder nader onderzoek niet valt te beoordelen in hoeverre de kritische geluiden terecht zijn, is het raadzaam dat de gemeente erop toeziet dat toezeggingen om terug te bellen, consequent worden nagekomen.

9. Ten slotte

Een overheidsorganisatie waarin wordt gestreefd naar een continue verbetering van de dienstverlening, kan lering trekken uit de feedback die de organisatie via klachten van burgers ontvangt. Een terechte klacht kan in dat opzicht als een gratis advies worden gezien. Om daadwerkelijk lering te kunnen trekken uit de informatie die bij de klachtbehandeling boven tafel komt, is het belangrijk dat de ombudsman zijn bevindingen en oordelen consequent terugkoppelt naar de ambtenaren en bestuurders op wier gedragingen de klachten betrekking hebben.

Het gegeven dat er in Hoogeveen weinig klachten worden ingediend die onder de bevoegdheid van de ombudsman vallen (zie hierboven in tabel 1), hoeft niet per se positief te worden gewaardeerd. Dit gegeven kan enerzijds duiden op een goed functionerende gemeentelijke overheid.

Anderzijds zou het geringe aantal klachten ook kunnen wijzen op onbekendheid van burgers met het bestaan van de ombudsman en met de mogelijkheden die de ombudsman heeft om als smeerolie in de relatie tussen overheid en burger te functioneren.

Voor het vertrouwen van burgers in de ombudsman is het belangrijk dat er geen twijfel bestaat over de onafhankelijke en onpartijdige positie van de ombudsman. Alleen dan kan de ombudsman een bijdrage blijven leveren aan het bevorderen van een *vlot, duidelijk en betrouwbaar* bestuur. Om zijn onafhankelijke en onpartijdige positie te benadrukken houdt de ombudsman zijn maandelijks spreekuur altijd buiten het gemeentehuis. In het verslagjaar vonden de gesprekken in het gebouw van Stichting Welzijnswerk Hoogeveen plaats en een enkele keer in de bibliotheek van Hoogeveen.