



A.B. 21/29

Onderwerp: Jaarverslag 2020 Ombudscommissie Hoeksche Waard

Inleiding

De Ombudscommissie Hoeksche Waard heeft op 3 februari 2021 het Jaarverslag 2020 aangeboden aan de deelnemers van deze gemeenschappelijke regeling, waaronder het Algemeen en Dagelijks Bestuur van SVHW. Het betreft het laatste jaarverslag, aangezien SVHW met ingang van 1 januari 2021 is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Dit vanwege de opheffing van de Ombudscommissie Hoeksche Waard ten gevolge van de gemeentelijke herindeling in de Hoeksche Waard.

In de bijlagen treft u de volgende documenten aan:

- Aanbiedingsbrief Jaarverslag (A.B. 21/30);
- Jaarverslag 2020 Ombudscommissie Hoeksche Waard (A.B. 21/31).

Gewenste behandeling

U wordt verzocht kennis te nemen van deze notitie en de bijbehorende documenten

Toelichting

De taak van de Ombudscommissie is geregeld in de Wet extern klachtrecht, waarvan de meeste bepalingen zijn te vinden in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de gemeenschappelijke regeling Ombudscommissie Hoeksche Waard. De commissie heeft tot taak de haar voorgelegde klachten over gedragingen van bestuursorganen en medewerkers van de deelnemende organisaties te onderzoeken en daarover een oordeel uit te spreken (extern klachtrecht).

Voordat de Ombudscommissie een klacht in behandeling kan nemen, moet een klacht zijn ingediend bij het betreffende bestuursorgaan. De wet schrijft voor dat eerst deze interne klachtenprocedure wordt doorlopen. Het idee hierachter is dat het bestuursorgaan bekend moet zijn met het ongenoegen (de klacht) en zelf eerst in de gelegenheid moet worden gesteld de klacht te behandelen, voordat een externe instantie hierover oordeelt. Is de klager niet tevreden met de uitkomst van de procedure of de manier waarop zijn klacht is behandeld, dan komt de Ombudscommissie in beeld.

Het begrip klacht is ruim, omdat de wet geen definitie geeft van het begrip. De Ombudscommissie hanteert een vrij ruime omschrijving: alle uitingen van ongenoegen die geen bezwaar- of beroepschrift zijn, zijn te beschouwen als klacht.

Net als in voorgaande jaren valt het op dat er regelmatig inwoners contact opnemen met de Ombudscommissie omdat ze min of meer verwaald zijn in overheidsland en niet weten waar ze terecht kunnen. De Ombudscommissie kan dan betrokkenen informeren over juridische mogelijkheden zoals een klacht indienen of bezwaar/beroep instellen en betrokkenen verwijzen naar de juiste instantie of naar een hulpverleningsinstantie, zoals bijvoorbeeld de politie, het Juridisch loket, maatschappelijk werk of het sociaal wijkteam.

In 2020 heeft de Ombudscommissie Hoeksche Waard de volgende zaken met betrekking tot SVHW ontvangen/uitgevoerd:



- 11 telefonische klachten/verzoeken om informatie, die alle zijn doorverwezen naar SVHW aangezien er geen klacht was ingediend bij SVHW;
- 10 schriftelijke klachten die niet hebben geleid tot een onderzoeksrapport en zijn doorverwezen naar SVHW aangezien er geen klacht was ingediend bij SVHW.
- Er zijn geen onderzoeken uitgevoerd in relatie tot SVHW.

De onderstaande tabellen geeft een overzicht van de telefonische/schriftelijke klachten met betrekking tot SVHW:

Telefonisch

Datum	Instantie	Onderwerp	Afhandeling
31-1-2020	SVHW	Klager wil graag een aanslag op papier	KC SVHW gevraagd klager te bellen
8-4-2020	SVHW	Klacht over kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
7-5-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
29-6-2020	SVHW	Problemen met DigiD	Doorverwezen naar KC van SVHW
16-7-2020	SVHW	Betalen voor overleden familielid	Doorverwezen naar SVHW
21-7-2020	SVHW	Betalingsregeling	Doorverwezen naar SVHW
27-8-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
2-9-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
21-9-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
13-10-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorverwezen naar SVHW
19-10-2020	SVHW	Uitstel van betaling	Doorverwezen naar SVHW

Schriftelijk

Datum	Instantie	Onderwerp	Afhandeling
28-1-2020	SVHW	Onjuiste aanslag	Doorgestuurd naar SVHW
1-2-2020	SVHW	Onjuiste aanslag/traag reageren	KC SVHW gevraagd klager te bellen
3-2-2020	SVHW	Onjuiste aanslag	Documenten opgevraagd, doorgestuurd naar SVHW
12-2-2020	SVHW	Geen antwoord op vraag over vindplaats aantal vervuilingseenheden	KC SVHW gevraagd klager te bellen
4-3-2020	SVHW	Teruggave papieren kwijtschelding	Doorgestuurd naar SVHW
9-8-2020	SVHW	Niet reageren op bezwaar	Doorgestuurd naar KC SVHW
18-8-2020	SVHW	Kwijtschelding	KC van SVHW gevraagd dit op te pakken
12-10-2020	SVHW	Klachtenbehandeling SVHW niet op orde	KC van SVHW gevraagd dit op te pakken.
13-10-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorgestuurd naar KC SVHW
15-10-2020	SVHW	Kwijtschelding	Doorgestuurd naar KC SVHW

Het is voor SVHW niet traceerbaar of er in alle bovenstaande gevallen gehoor is gegeven aan het advies van de Ombudscommissie om contact op te nemen met SVHW. Daarnaast vertaalt een doorverwijzing zich niet direct in een klacht bij SVHW, omdat er na telefonisch contact in veel gevallen direct een oplossing wordt getroffen dan wel een toelichting wordt gegeven. Er bestaat dus geen harde correlatie tussen het aantal doorverwijzingen vanuit de Ombudscommissie Hoeksche Waard en het aantal klachten bij SVHW.

Aangezien er geen onderzoeken zijn uitgevoerd in relatie tot SVHW kunnen er geen conclusies worden getrokken uit het jaarverslag anders dan het volgen van de algemene aanbeveling om inwoners goed te informeren over de bezwaar- en klachtenprocedures.

Overig

n.v.t.

Klaaswaal, 14 april 2021