

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Jaarverslag 2020

Ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen en de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf)

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Jaarverslag 2020

Voorwoord

1. Inleiding
 2. Taken en bevoegdheden
 3. Werkwijze
 4. Toetsingskader
 5. Overige werkzaamheden
 6. Klachten
 - 6.a Toelichting
 - 6.b Inhoud klachten
- Tot slot
- Aanbevelingen

- Bijlagen:
- 1 Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente 2020
 - 2 Verantwoording algemeen budget 2020
 - 3 Begroting 2021

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Voorwoord

Met ingang van 1 januari 2019 ben ik voor een periode van zes jaar benoemd als ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen en de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen en de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf). Mevrouw mr L. Hellwig is benoemd als substituut ombudsman van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen en Wijchen, GR Bijsterhuizen en MGR-werkbedrijf en mevrouw mr S. Stokman-Prins als substituut ombudsman van de gemeente West Maas en Waal. Het contact met de substituut ombudsmannen is van grote waarde, zeker als het gaat om het delen van kennis en ervaring. Er is bovendien een intensief contact met de klachtencoördinatoren van de gemeenten, de GR Bijsterhuizen en het werkbedrijf.

In 2020 heeft de klachtbehandeling een aan de Coronamaatregelen aangepast karakter gekregen. Daar waar het niet mogelijk was om hoorgesprekken op locatie te organiseren hebben hoorgesprekken digitaal plaatsgevonden. In het begin van de Coronacrisis is de behandeling van klachten in overleg met klagers uitgesteld, in afwachting van de mogelijkheid om fysiek te horen. Dat leidde tot enige vertraging in de klachtafhandeling. Inmiddels worden gesprekken met klagers in goed overleg met klagers digitaal gevoerd of in een voorkomend geval, afhankelijk van het aantal mensen en de beschikbare ruimte, op locatie.

In dit jaarverslag treft u een overzicht van de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman, een overzicht van het aantal klachten en een aantal aanbevelingen.

Mw. mr M.J. van Dasselaar
Gemeentelijke ombudsman

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

1. Inleiding

De gemeente dient op grond van de wet te beschikken over een externe klachtvoorziening waar een burger terecht kan als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn of haar klacht heeft behandeld. De gemeente kan kiezen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman of voor een eigen lokale ombudsvoorziening. De gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen, de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen en de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR-werkbedrijf) hebben gekozen voor een eigen ombudsman.

Met ingang van 1 januari 2019 hebben de gemeenteraden mevrouw mr M.J. van Dasselaar voor de periode van zes jaar benoemd als ombudsman. De gemeenteraad van West Maas en Waal heeft met ingang van 3 oktober 2019 mevrouw mr. S. Stokman-Prins benoemd tot substituut ombudsman. Mevrouw mr L. Hellwig is als substituut ombudsman benoemd voor de andere 5 gemeenten, de MGR en de GR Bijsterhuizen.

De ombudsman is onpartijdig en onafhankelijk en maakt geen deel uit van de bestuursorganen van de gemeente. De ombudsman werkt zelfstandig zonder secretariële ondersteuning. Ingeval van een klachtbehandeling kan de ombudsman doorgaans een beroep doen op ambtelijke ondersteuning of op een notulist.

De ombudsman is een laagdrempelige voorziening en is bereikbaar via de klachtencoördinatoren van de gemeenten of rechtstreeks via degemeentelijkeombudsman@gmail.com.

De ombudsman is verplicht om jaarlijks verantwoording af te leggen van zijn werkzaamheden. Daartoe dient dit jaarverslag. In dit jaarverslag zal worden ingegaan op de taken en bevoegdheden van de ombudsman, de werkzaamheden en ervaringen van het afgelopen kalenderjaar en wordt een overzicht gegeven van de meldingen en klachten die de ombudsman in 2020 heeft ontvangen. Daar waar in dit jaarverslag 'gemeenten' staat worden ook bedoeld de twee aangesloten gemeenschappelijke regelingen.

2. Taken en bevoegdheden

De ombudsman is bevoegd klachten in behandeling te nemen over bejegening door ambtenaren en/of bestuurders van de gemeente of gemeentelijke instantie, deze klachten te beoordelen en naar aanleiding daarvan aanbevelingen te doen. Een klacht dient in principe eerst bij de gemeente zelf te worden ingediend, voordat de ombudsman in beeld komt. In de praktijk blijkt dat burgers dit soms onprettig vinden, juist omdat het vertrouwen in de gemeente is aangetast. De gemeente dient echter eerst de kans te krijgen om de klacht zelf op te lossen, voordat de klacht extern, door de ombudsman, wordt behandeld.

De ombudsman toetst de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen (zie hieronder) en oordeelt of de gedragingen al dan niet behoorlijk zijn.

De ombudsman is niet bevoegd om klachten over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid in behandeling te nemen. Ook is de ombudsman in principe niet bevoegd klachten te behandelen wanneer sprake is van een gerechtelijke procedure of wanneer er beroep open staat tegen een gerechtelijke uitspraak en de klacht aan deze procedure raakt.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

De ombudsman kan ook op eigen initiatief een onderzoek instellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen.

In de praktijk blijkt dat het voor burgers niet altijd duidelijk is welke taken en bevoegdheden de ombudsman heeft en wat er met een klacht bereikt kan worden. Burgers wenden zich nogal eens tot de ombudsman omdat ze zich niet gehoord voelen, ze een oplossing willen voor de problemen waar ze tegenaan lopen en ze ten einde raad zijn. Bij elke klacht is het dan ook van belang om de burger te informeren over de taken en bevoegdheden van de ombudsman en eventuele verwachtingen van burgers bij te stellen. Wanneer de ombudsman een klacht niet in behandeling neemt, verwijst hij de burger door naar instanties die de burger verder kunnen helpen.

3. Werkwijze

De meeste klachten bereiken de ombudsman rechtstreeks via het emailadres degemeentelijkeombudsman@gmail.com. De ombudsman ontvangt ook klachten via de klachtencoördinatoren en in een enkel geval via de Nationale ombudsman. Na ontvangst van een klacht neemt de ombudsman in principe telefonisch contact op met de klager om de inhoud van de klacht (verder) te verhelderen en de bevoegdheid van de ombudsman toe te lichten. Uit de schriftelijke klacht (en het telefonisch contact) kan het volgende blijken.

- *De klacht is niet eerst intern behandeld.*

Wanneer blijkt dat de klacht niet eerst intern bij de gemeente is ingediend of daar niet is behandeld, stuurt de ombudsman de klacht (in overleg met de klager) voor interne behandeling door naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente.

- *De ombudsman is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.*

Wanneer blijkt dat de ombudsman niet bevoegd is, bijvoorbeeld omdat geen sprake is van een klacht over een gedraging, verwijst de ombudsman de klager naar een bevoegde instantie. De ombudsman kan, in overleg met de klager, de klacht ook zelf doorsturen naar een bevoegde instantie.

- *De ombudsman is niet verplicht om een onderzoek in te stellen.*

De ombudsman kan besluiten om geen onderzoek in te stellen, bijvoorbeeld wanneer een klacht naar het oordeel van de ombudsman kennelijk ongegrond is. De ombudsman is ook niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen wanneer deze wordt ingediend later dan een jaar nadat de gemeente de interne klachtbehandeling heeft beëindigd.

- *De ombudsman is bevoegd een onderzoek in te stellen.*

Wanneer de klacht door de ombudsman kan worden behandeld, wordt er een afspraak gemaakt met de klager voor een gesprek. De ombudsman voert daarna een

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

gesprek met de beklagde. De ombudsman zal bij de behandeling van de klacht proberen te bemiddelen en zich richten op het normaliseren van de verhoudingen tussen de klager en de overheid en het herstellen van het vertrouwen. De ombudsman zal daarom altijd onderzoeken in hoeverre er ruimte is om in overleg tussen klager en beklagde tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan zal de ombudsman een verslag van bevindingen opstellen waarin de klacht is beschreven en waarin de standpunten van klager en beklagde zijn weergegeven. Daarna maakt de ombudsman zijn rapport op met daarin de conclusies van het onderzoek en eventuele aanbevelingen voor het bestuursorgaan. Tegen de uitspraak van de ombudsman staat geen bezwaar of beroep open. Het rapport wordt, zonder vermelding van persoonlijke gegevens, openbaar gemaakt.

4. Toetsingskader

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman de gedragingen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidseisen zoals die door de Nationale ombudsman en gemeentelijke ombudsmannen gezamenlijk zijn opgesteld.

De behoorlijkheidseisen gaan uit van een viertal kernwaarden voor het gemeentelijk handelen.

- A. OPEN EN DUIDELIJK; hieronder vallen de vereisten van transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en motivering van besluiten en handelen
- B. RESPECTVOL; hieronder vallen de vereisten van respecteren van de grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg
- C. BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT; hieronder vallen de vereisten van maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie
- D. EERLIJK EN BETROUWBAAR; hieronder vallen de vereisten van integer en betrouwbaar handelen, onpartijdigheid, redelijkheid, een goede voorbereiding van besluiten, een goede organisatie en professionaliteit.

5. Overige werkzaamheden

De ombudsman en de substituut ombudsmannen overleggen eenmaal per jaar over de algemene gang van zaken, inhoudelijke onderwerpen en lopende onderzoeken. Over inhoudelijke zaken wordt bovendien regelmatig telefonisch overlegd. De ombudsman en de substituut ombudsmannen zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman onderhoudt daarnaast contact met de Nationale ombudsman.

Het contact met de gemeenten verloopt over het algemeen via de klachtencoördinatoren. Daarom is er jaarlijks een overleg met alle klachtencoördinatoren en de ombudsman en de substituut ombudsmannen. Daarnaast heeft de ombudsman een jaarlijks overleg met twee gemeentesecretarissen.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

6. Klachten

In 2020 heeft de ombudsman in totaal 34 klachten ontvangen. De klachten die de ombudsman bereiken kunnen worden onderverdeeld in:

1. Klachten die leiden tot een onderzoek en rapportage.
2. Klachten die zonder onderzoek en/of rapportage kunnen worden opgelost.
3. Klachten die leiden tot een verwijzing naar de klachtencoördinator.
4. Klachten die leiden tot een doorverwijzing naar een andere instantie.
5. Klachten die niet in behandeling worden genomen (bijvoorbeeld vanwege het verstrijken van termijnen).
6. Klachten die nog in behandeling zijn en waarvan het onderzoek loopt.
7. Klachten waarin door de ombudsman is bemiddeld.

In de tabel hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal klachten dat aan de ombudsman is voorgelegd, onderverdeeld naar gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

	Berg en Dal		Beuningen		Druuten		Heumen		West Maas en Waal		Wijchen		GR Bijsterhuizen		MGR		Overig		
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
1 Rapport	2		1						3									1	
2 Vereenvoudigd opgelost	2		1	1			1		1				2						1
3 Doorverwijzing intern	4	6	3	6	4		2	4	1	7		4	2						
4 Doorverwijzing extern		3	1	1					1			1							
5 Niet in behandeling genomen	1																		
6 Onderzoek loopt	1	1																	
7 Bemiddeling					1														
Totaal per gemeente	10	10	6	9	4		3	4	6	7	0	5	4	0	0	0		1	1
Totaal 2019	36																		
Totaal 2020		34																	

6.a Toelichting

Het aantal klachten in 2020 (34) is nagenoeg gelijk aan het aantal klachten in 2019 (36).

In vier klachten was een volledige procedure nodig met hoor en wederhoor. Drie van deze klachten hebben geleid tot een rapport voorzien van aanbevelingen. Eén klacht is in 2020 nog niet afgerond, omdat het gesprek tussen klager en gemeente nog gaande is. De ombudsman is in één zaak een onderzoek uit eigen beweging gestart. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een rapport.

Opvallend is dat de meeste klagers door de ombudsman worden doorverwezen. Een enkele keer wordt doorverwezen naar een externe instantie, maar de meeste klagers worden verwezen naar de klachtencoördinator van de betreffende gemeente omdat de interne klachtenprocedure niet is doorlopen. De reden dat burgers rechtstreeks contact zoeken met de ombudsman is erin gelegen dat er bij veel klagers sprake is van wantrouwen ten opzichte van de gemeente. De ombudsman informeert de klagers in deze gevallen telefonisch over de interne klachtenprocedure, geeft uitleg over de rol van de klachtencoördinator en stuurt de klacht in de meeste gevallen, in overleg met de klager, door naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator neemt daarna contact op met de klager. In het algemeen kan gezegd worden dat dit leidt tot een oplossing voor de burger. Wanneer de burger niet tevreden is over de interne klachtenprocedure, kan alsnog een klacht worden ingediend bij de ombudsman. Dit gebeurt slechts in een enkel geval. In 2020 heeft de ombudsman, omdat sprake was van bijzondere omstandigheden, één klacht direct in behandeling genomen, zonder dat de interne procedure was doorlopen. Deze klacht heeft niet geresulteerd in een rapport.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

6.b Inhoud klachten

Ten aanzien van de inhoud van de klachten kan geen algemene conclusie worden getrokken. Daarvoor zijn de onderwerpen te divers. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat klachten vooral voortkomen uit de communicatie (of juist het uitblijven daarvan) met de klager en dat deze klachten doorgaans na tussenkomst van de klachtencoördinator snel worden opgelost. Klachten ontstaan met name daar waar het in het contact met de burger hapert, bijvoorbeeld omdat er ondanks toezeggingen niet wordt teruggebeld, niet of te laat wordt gereageerd op brieven en verzoeken van burgers of omdat concrete afspraken niet worden nagekomen. Burgers voelen zich daardoor niet serieus genomen in hun problemen en dat leidt tot onvrede. Een snelle, duidelijke en adequate communicatie en het nakomen van gemaakte afspraken kan veel klachten voorkomen.

De ombudsman heeft in het verslagjaar klachten ontvangen over Munitax en over de ODRN. Klachtbehandeling bij samenwerkingsverbanden tussen gemeenten levert al snel een bevoegdheidsvraag op zowel voor wat betreft de interne als de externe klachtenprocedure. De gemeenten en de ombudsman hanteren het uitgangspunt dat klachtbehandeling zoveel mogelijk dicht bij de burger moet worden georganiseerd. In principe dient een klacht te worden behandeld door de gemeente waarin de klager woont. Als er over de behandeling van klachten andere afspraken zijn gemaakt, dient de gemeente inzichtelijk te maken waar klachten kunnen worden ingediend en wie voor de behandeling daarvan verantwoordelijk is. De afhandeling van de klachten dient in nauw overleg met de gemeente te gebeuren. Klachten over Munitax worden bijvoorbeeld behandeld door de gemeente Beuningen in nauw overleg met de gemeente waar de klager staat ingeschreven. De ODRN daarentegen heeft een eigen interne klachtenprocedure en is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De burger is echter doorgaans van mening dat het niet de ODRN is waar de klacht zich tegen richt, maar de gemeente. Dit roept dan de vraag op of de gemeente bevoegd is om de klacht te behandelen en of gemeentelijke ombudsman daartoe vervolgens bevoegd is. De gemeentelijke ombudsman handelt in dit soort situaties naar bevind van zaken in overleg met alle betrokken partijen en soms indien nodig met de Nationale ombudsman.

De ombudsman constateert dat er in een aantal gevallen sprake is geweest van een door ambtenaren en bestuurders ervaren agressie van de kant van klagers. De ombudsman heeft gemerkt dat er binnen de gemeenten weliswaar agressieprotocollen zijn vastgesteld, maar dat de inhoud daarvan niet altijd bekend is bij ambtenaren of bestuurders. De ombudsman benadrukt het belang van deze protocollen en de daarin opgenomen stappen die kunnen worden genomen richting een burger. Deze protocollen kunnen zowel de burger als de ambtenaar of bestuurder helpen in het omgaan met frustratie en kunnen duidelijkheid geven in de omgang met elkaar. Dit onderwerp is besproken tijdens het jaarlijks overleg met de klachtencoördinatoren.

Tot slot

De ombudsman constateert dat de gemeenten zelf ook zien dat een adequate communicatie van groot belang is om klachten te voorkomen en dat maakt dat er sprake is van een vergaande bereidheid om in gesprek te gaan met klagers en om met elkaar te komen tot goede oplossingen. Het contact met de klachtencoördinatoren verloopt prettig en soepel, de klachtencoördinatoren reageren snel en doortastend op klachten die de ombudsman terugverwijst, zijn oplossingsgericht en voorkomen daarmee dat conflicten hoger oplopen.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Aanbevelingen

Veel klagers wenden zich rechtstreeks tot de ombudsman voordat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Deze klagers worden door de ombudsman verwezen naar de klachtencoördinator zodat alsnog eerst de interne procedure kan worden gestart.

- Het is aan te bevelen dat de gemeenten in de communicatie naar de burger actief wijzen op de interne klachtenprocedure en de burger uitleggen dat de ombudsman de klachten pas in behandeling neemt als deze eerst intern aan de orde zijn geweest.
- De ombudsman beveelt aan om de teksten op de website van de gemeente zo nodig hierop aan te passen en om in de communicatie naar de burger hier extra aandacht aan te besteden.
- Het verdient ook aanbeveling om deze informatie intern nog eens onder de aandacht te brengen, zodat ambtenaren een goed beeld krijgen van de opzet van de klachtenprocedures en zij de burger hierover kunnen informeren.

De ombudsman constateert een toename van het aantal klachten waarin agressie een rol speelt en beveelt aan om agressieprotocollen jaarlijks onder de aandacht te brengen van ambtenaren en bestuurders, zodat de in deze protocollen opgenomen stappenplannen actief kunnen worden ingezet in de omgang met agressie.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 1

Geanonimiseerd overzicht klachten per gemeente 2020

Gemeente/organisatie	Onderwerp
Berg en Dal	Klachtbehandeling ODRN
Berg en Dal	Geen antwoord krijgen van burgerzaken
Berg en Dal	Mogelijkheden Bed & Breakfast
Berg en Dal	Smaad
Berg en Dal	Kringloopwinkel
Berg en Dal	Bezorging folders en huis-aan-huis bladen
Berg en Dal	ODRN
Berg en Dal	Gedraging bestuurder
Berg en Dal	Connexion
Beuningen	Geen inhoudelijke reactie op brieven
Beuningen	Kap bomen
Beuningen	Geluidsoverlast
Beuningen	Inschrijving BRP
Beuningen	Niet afhandelen TOZO aanvraag
Beuningen	Plaatsing natuurstenen
Beuningen	Trottoir en schademelding
Beuningen	Grondwaterstand
Beuningen	Sociaal wijkteam
Beuningen	Niet inschrijven vluchteling door andere gemeente
Druten	Reiskosten
Druten	Bestuursdwang
Druten	Uitblijven reactie handhavingsverzoek
Heumen	Integriteit ambtenaren
Heumen	Munitax en ambtenaren
Heumen	Verkeersveiligheid en parkeerbeleid
Heumen	Niet toegewezen krijgen woning
Heumen	Onderzoek uit eigen beweging: registratie ingekomen post
Heumen	Taxivervoer naar ziekenhuis tijdens Corona
Werkbedrijf	Niet bemiddelen naar werk
Wijchen	Kliko overlast
Wijchen	Niet in behandeling nemen klacht
Wijchen	Niet permanent mogen bewonen recreatiewoning
Wijchen	Kliko overlast
Overig	Geen reactie op brieven

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 2

Verantwoording algemeen budget 2020

Algemeen budget

IN

Bijdragen algemene kosten	
€ 260,- per gemeente (6)	1560
€ 260,- per GR (2)	520
 Bijdragen ambtelijke ondersteuning	
€ 340,- per gemeente (5, behalve Berg en Dal)	1700
€ 100,- Berg en Dal	100
€ 100,- MGR	100
€ 100,- GR Bijsterhuizen	100

Totaal	4080

UIT

Vereniging van Klachtrecht	525
Literatuur en advieskosten	----
Ambtelijke ondersteuning (bij vergaderingen algemeen)	300
Ambtelijke ondersteuning (bij klachten)	1700
Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties	1555

Totaal	4080

Tarieven 2020

Rapport	800
Bemiddeling	450
Jaarverslag	50
Uurtarief	75

Bovenstaande tarieven worden in rekening gebracht ingeval van (de behandeling van) een klacht. De bedragen maken geen onderdeel uit van het algemeen budget.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Bijlage 3

Begroting 2021

Algemeen budget

IN

Bijdragen algemene kosten

€ 280,- per gemeente (6)	1680
€ 280,- per GR (2)	560

Bijdragen ambtelijke ondersteuning

€ 340,- per gemeente (5, behalve Berg en Dal)	1700
€ 100,- Berg en Dal	100
€ 100,- MGR	100
€ 100,- GR Bijsterhuizen	100

Totaal **4240**

UIT

Vereniging van Klachtrecht	525
Literatuur en advieskosten	215
Ambtelijke ondersteuning (bij klachten)	2000
Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties	1500

Totaal **4240**

Toelichting:

- Bij overleggen worden (uit het algemeen budget) € 75,- vergoed, ongeacht duur van het overleg en reiskosten. De onkosten van studiedagen worden eveneens vergoed. Voor studiedagen wordt € 75,- per studiedag vergoed en reiskosten.
- De gemeente Berg en Dal draagt slechts voor een deel bij aan het budget ambtelijke ondersteuning (alleen algemene ambtelijke ondersteuning), in verband met het feit dat de ambtelijke ondersteuner van de gemeentelijke ombudsman werkzaam is bij de gemeente Berg en Dal en de gemeente Berg en Dal ingeval van behandeling van klachten door de gemeentelijke ombudsman een notulist inhuurt. Gezien het beperkt aantal klachten vanuit GR Bijsterhuizen en de MGR dragen de GR's eveneens slechts voor een deel bij aan de ambtelijke ondersteuning (alleen algemene ambtelijke ondersteuning).
- De kosten van het lidmaatschap van de Vereniging voor Klachtrecht zijn in 2020 verhoogd met € 50,- naar € 175,- per persoon, daarom wordt voorgesteld de bijdrage algemeen budget te verhogen van € 260,- naar € 280,-.
- De tarieven voor rapporten, bemiddeling, jaarverslag en per uur voor 2021 blijven zoals in 2020. Deze tarieven worden, wanneer er klachten zijn, afzonderlijk bij de gemeenten en de GR's in rekening gebracht en komen niet ten laste van het algemene budget.

de Gemeentelijke ombudsman

degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Tarieven 2021

Rapport	800
Bemiddeling	450
Jaarverslag	50
Uurtarief	75