

P E R S B E R I C H T

Overijsselse Ombudsman voorziet in een behoefte

In 2014 zijn er bij de Overijsselse Ombudsman minder klachten (94) ingediend dan in 2013 (110). Wel waren er in 2014 aanzienlijk meer telefooncontacten dan in voorgaande jaren. Veel vragen en zorgen van bellers konden telefonisch worden opgelost. Regelmatig leidt het bieden van een luisterend oor al tot een tevreden burger.

Bij de Overijsselse Ombudsman zijn 20 overheidsinstanties aangesloten. De meeste ingediende klachten hadden betrekking op een van de 13 aangesloten Overijsselse gemeenten, enkele op andere overheidsinstanties. De Ombudsman probeert altijd eerst om via interventie het conflict alsnog op te lossen. Maar soms lukt dat helaas niet. Dan volgt een onderzoek dat wordt afgerond met een rapport met oordeel.

Veel klachten kunnen door gemeenten voorkomen of opgelost worden door meer aandacht voor maatwerk en het altijd serieus nemen van burgers. En niet in het minst door gemaakte afspraken na te komen.

Bij de Overijsselse Ombudsman komen bijna dagelijks telefoontjes en mailtjes binnen van inwoners die met iets zitten. Vaak kan door een advies of een verwijzing naar het juiste loket worden geholpen. Regelmatig blijkt dat menig burger in het doolhof van bezwaar-, beroeps- en klachtmogelijkheden de weg kwijt raakt.

Vorig jaar zijn daarnaast 94 klachten schriftelijk/per mail binnengekomen. De Overijsselse Ombudsman neemt alleen klachten in behandeling die de gemeente al in eerste instantie heeft behandeld. Via interventie kon een aantal worden opgelost, andere hebben tot een rapport met een oordeel van de Ombudsman geleid.

Uit het jaarverslag 2014 blijkt dat klachten kunnen worden voorkomen of worden opgelost door maatwerk te leveren. Dat vraagt van gemeenten en andere overheidsinstanties een oplossingsgerichte houding door goed te luisteren naar inwoners.

De Overijsselse Ombudsman staat letterlijk en figuurlijk dicht bij de burger. Als bijvoorbeeld tijdens het onderzoek van een klacht een gesprek nodig is (wat in veel gevallen zo is), vindt dit in principe plaats in de gemeente waartegen de klacht gericht is. Uit reacties blijkt dat dit zeer op prijs wordt gesteld door zowel verzoeker(s) als de gemeente.

De Overijsselse Ombudsman biedt een klachtvoorziening voor 550.000 inwoners van de Overijsselse gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holtten, Staphorst, Twenterand, Zwartewaterland en Zwolle. Daarnaast hebben de samenwerkingsverbanden GGD IJsselland, Veiligheidsregio IJsselland, regio Twente, Veiligheidsregio Twente, Soweco, Stadtoezicht Almelo en Regionaal Bedrijventerrein Twente het extern klachtrecht ondergebracht bij de Overijsselse Ombudsman. Burgers kunnen met klachten over bovengenoemde instanties terecht bij de Overijsselse Ombudsman als zij denken niet op een goede manier te zijn behandeld.

Wettelijke voorwaarde is wel dat de klacht eerst door de betreffende instantie moet zijn behandeld. Als betrokkene vervolgens niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of als dat te lang duurt, kan een verzoek tot onderzoek worden ingediend bij de Overijsselse Ombudsman.

Meer informatie over de Overijsselse Ombudsman is te vinden op www.overijsselseombudsman.nl