

**JAARVERSLAG
2025**



INHOUD

Voorwoord van de voorzitter	3
Achtergrond van de ombudscommissie	4
Terugblik 2025: De essentie	5
Missie en visie	6
Algemeen beeld / Bevindingen 2025	7
Grenzen van de ombudscommissie	14
Vooruitblik 2026	16
Bijlage	
Wettelijk kader	17



03

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER

Het jaar 2025 stond voor de ombudscommissie Waalwijk in het teken van verbinding en vernieuwing. Wij zochten actief het contact met inwoners door spreekuren te organiseren in de Bibliotheek Waalwijk. Met deze fysieke aanwezigheid wilden wij onze zichtbaarheid en toegankelijkheid vergroten en de drempel verlagen voor iedereen die een vraag, zorg of klacht met ons wilde bespreken.

Daarnaast hebben wij het nieuwe logo ontwikkeld en ingezet op nauwere samenwerking met de Nationale Ombudsman. Ook zijn in 2025 de eerste stappen gezet om in 2026 een brede ontmoeting te organiseren tussen Brabantse ombudscommissies, zodat wij kennis kunnen delen en van elkaar kunnen leren.

Het aantal klachtverzoeken per telefoon en e-mail was relatief beperkt. In de meeste gevallen konden wij verzoekers na een kort contactmoment doorverwijzen naar de juiste instantie of terugverwijzen naar de gemeente Waalwijk.

Dit jaarverslag biedt een inkijk in ons werk en de signalen die wij oppikken. Het laat zien waar inwoners tegenaan lopen en waar verbetering mogelijk is. We blijven in gesprek met de gemeente en andere instanties om te zorgen dat klachten niet alleen worden opgelost, maar dat er ook geleerd wordt van de patronen die we signaleren.

Onze inzet blijft gericht op een overheid die toegankelijk en benaderbaar is. Vertrouwen in de overheid begint met luisteren, begrip en de bereidheid om te verbeteren.

Voorzitter ombudscommissie
gemeente Waalwijk,
Harold van de Waardt

13 maart 2026



ACHTERGROND VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

De ombudscommissie is een onafhankelijke tweedelijns klachteninstantie, ingesteld door de gemeenteraad. Zij heeft als doel om tekortkomingen in de relatie tussen gemeente en inwoners te signaleren en bij te dragen aan een beter functionerende dienstverlening. De ombudscommissie ziet erop toe dat de gemeente bij de uitvoering van haar taken de belangen van de burger niet uit het oog verliest. De ombudscommissie Waalwijk heeft een duidelijke positie en bevoegdheid ten opzichte van de gemeente en opereert volledig onafhankelijk. Zij werkt conform de Algemene wet bestuursrecht, de Gemeentewet en de Verordening Ombudscommissie Waalwijk.

Inwoners en organisaties kunnen bij de ombudscommissie Waalwijk terecht wanneer zij, na het doorlopen van de eerstelijns klachtenprocedure bij de gemeente, ontevreden zijn over de wijze waarop zij zich in haar klacht bejegend voelen. De ombudscommissie streeft ernaar om klachten in eerste instantie op een informele manier op te lossen, met een uitkomst die voor beide partijen bevredigend is. Vaak bestaat haar rol uit het geven van uitleg of het doorverwijzen naar de juiste instantie die verdere ondersteuning kan bieden. Wanneer een informele aanpak niet volstaat, kan de ombudscommissie besluiten een formeel klachtonderzoek te starten. Daarbij beoordeelt zij of de gemeente zorgvuldig heeft gehandeld en of de afhandeling van de klacht voldoet aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman.

Wie zitten er in de ombudscommissie Waalwijk

De ombudscommissie Waalwijk is samengesteld uit een drietal onafhankelijke deskundigen die geen binding hebben met de gemeentelijke organisatie van de gemeente Waalwijk en bestaat uit de voorzitter en twee leden. De commissie wordt gemiddeld 7 uur per week ondersteund door een secretaris.

Op dit moment bestaat de commissie uit de volgende personen:

De heer H.J.A.M. van de Waardt, voorzitter

De heer D. van Ruitenbeek, lid

De heer R. Bruls, lid

Mevrouw S. van den Heuvel, secretaris



TERUGBLIK 2025: DE ESSENTIE

1. Proactief werken als gemeente én commissie

De ombudscommissie ziet proactief werken als een kernvoorwaarde voor het voorkomen van klachten. Dit betekent dat de gemeente niet alleen op problemen moet reageren, maar ook moet anticiperen op mogelijke knelpunten. Proactief werken vraagt om een houding waarbij signalen van inwoners vroegtijdig worden opgepakt en serieus worden genomen. De commissie treedt daarover waar nodig in contact met de gemeente.

2. Luisteren naar iedere inwoner, ook de lastige

Een terugkerend thema is dat inwoners, ook als zij “lastig” of emotioneel zijn, recht hebben op een luisterend oor. Het niet erkennen van emoties of zorgen vergroot de afstand tussen de overheid en haar burgers.

3. Grenzen van de ombudscommissie

Als ombudscommissie gaan we niet over inhoudelijke beleidsbeslissingen of juridische geschillen. Ons werk richt zich op gedragingen en procedures van de gemeente. Zonder relevante nieuwe feiten of omstandigheden, kunnen wij onze eerdere bevindingen niet zomaar heroverwegen. Toch blijft het essentieel dat inwoners begrijpen waarom bepaalde zaken buiten onze bevoegdheid vallen. Transparante communicatie hierover helpt verwachtingen te managen en teleurstellingen te voorkomen.



MISSIE EN VISIE

Missie

De ombudscommissie Waalwijk behandelt klachten over het handelen van de gemeente onafhankelijk, zorgvuldig en laagdrempelig. Wij zetten ons in voor toegankelijke klachtbehandeling, waarbij inwoners helder inzicht krijgen in hun rechten en in de rolverdeling tussen gemeente en ombudscommissie. Door aanbevelingen en signalen te delen wanneer casussen daartoe aanleiding geven, stimuleren wij de gemeente om te blijven leren en haar dienstverlening en communicatie te verbeteren.

Visie

De ombudscommissie Waalwijk streeft naar een overheid die betrouwbaar, transparant en toegankelijk is voor al haar inwoners. Een overheid waarin inwoners zich eerlijk, respectvol en zorgvuldig behandeld voelen, en waarin klachten worden gezien als kansen om te leren en de dienstverlening te verbeteren. Door onafhankelijk toezicht en constructieve samenwerking draagt de commissie bij aan het versterken van het vertrouwen van inwoners in de gemeente Waalwijk.

Onze werkwijze

De ombudscommissie werkt vanuit een zelfstandige en onafhankelijke positie, maar altijd in verbinding met inwoners, gemeentelijke afdelingen en andere betrokken partijen. In 2025 is extra ingezet op regelmatige afstemming met de gemeente, omdat een goed functionerend klachtsysteem afhankelijk is van samenwerking en wederzijds begrip. Door tijdig te signaleren, helder te communiceren en escalatie te voorkomen, dragen wij bij aan een open, lerende en betrouwbare overheid.

*Het behandelen van klachten is voor de ombudscommissie geen doel op zich!
Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en de gemeente te laten leren van klachten. De ombudscommissie is dan ook een laagdrempelig, bereik- en benaderbaar instituut met als doel dichterbij de Waalwijkse burger te komen.*



ALGEMEEN BEELD / BEVINDINGEN

Het jaar 2025 kan worden beoordeeld als een relatief rustig jaar gezien het beperkte aantal gevallen van klachtafhandeling. In mei 2025 is de nieuwe secretaris gestart, waarna een nieuwe impuls is gegeven aan een aantal zaken met betrekking tot communicatie, zichtbaarheid en verbinding. In het oog springende zaken zijn:

1. Verbinding

In 2025 zijn wij gestart met het vergaderen op locatie en houden van spreekuren in de Bibliotheek van Waalwijk. Op drie vrijdagen is een spreekuur gehouden van 11:30-13:00 uur. Doel van deze spreekuren was om als ombudscommissie Waalwijk zichtbaarder, toegankelijker en laagdrempelig benaderbaar te zijn. Evenwel heeft niemand gebruik gemaakt van het spreekuur om aldaar in contact te komen met de ombudscommissie. In januari 2026 zijn deze spreekuren geëvalueerd en is ondanks de geringe opkomst besloten om de spreekuren in 2026 in stand te houden. Ook is een nieuw logo gemaakt en is door de toonzetting op de website (nog) meer de nadruk gelegd op de onafhankelijke positie van de ombudscommissie Waalwijk.

2. Hulpvragen aan de ombudscommissie

Ook zijn in het jaar 2025 klachtverzoeken en gevraagde hulp aan de ombudscommissie vaak niet aan het juiste adres geweest. Soms zijn personen in de 'war', wat vraagt om telefonisch geduld om te komen tot een ontleding van een definitieve hulpvraag of klacht, teneinde een succesvolle doorverwijzing of oplossing te bewerkstelligen.

Daarnaast zijn er ook inwoners die de ombudscommissie herhaaldelijk weten te vinden, en ook zij hebben recht op een luisterend oor. Ervaring leert dat het erkennen van emoties, het zorgvuldig te woord staan en uitleg geven van procedures vaak de-escalierend op een klachtverzoek werkt.

3. Wat als de ombudscommissie niet bevoegd is

De ombudscommissie wordt benaderd met een bepaald verwachtingspatroon, dat soms niet overeenstemt met de bevoegdheden van de commissie. In die gevallen tracht de ombudscommissie om zo transparant mogelijk uit te leggen waarom bepaalde zaken buiten haar bevoegdheid vallen.



Helder moet zijn dat de ombudscommissie Waalwijk geen enkele bevoegdheid heeft zich een inhoudelijk oordeel te vormen over klachten die gaan over de inhoud van wettelijke regels of over (gemeentelijk) beleid. De ombudscommissie komt als tweedelijns klachteninstantie ook pas in beeld op het moment dat er ontevredenheid bestaat over een doorlopen (interne) klachtenprocedure bij de gemeente en over gedragingen van een bestuurder, een ambtenaar, een afdeling of een dienst van de gemeente Waalwijk. De verplichte eerstelijnsklachtenprocedure van de gemeente brengt dat de gemeente zichzelf nog eens een goed beeld kan vormen over de eigen gedragingen in een betreffende kwestie en zelf tot andere inzichten over eigen handelen kan komen.

4. Deelname/inzet Brabantbrede ontmoeting

In 2025 zijn voorbereidingen getroffen voor een ontmoeting van de Noord-Brabantse ombudscommissies die op 28 januari 2026 heeft plaatsgevonden.

Wij kijken heel positief terug op een geslaagde middag met een kennismaking en kennisdeling. Er is inzicht gekregen in de verschillende wijze waarop de commissies zijn georganiseerd en we hebben elkaar geïnspireerd om na te blijven denken over onze eigen werkwijze en te leren van de diversiteit. We hebben elkaar gevonden in het gezamenlijk enthousiasme om het “goed” te willen doen voor de burger en hebben daarbij ook zeker oog voor de ambtelijke inspanningen.

5. Nationale ontwikkelingen, Raadbaak

De secretaris van de ombudscommissie neemt sinds november 2025 deel aan het verbeteren van de landelijke ‘Raadbaak’. De Raadbaak is een digitaal platform om de verbinding tussen alle ombudscommissies in Nederland digitaal te verbinden en te leren van elkaars casussen.



Klachtafhandeling 2025 en bevindingen

De ombudscommissie Waalwijk kiest in 2025 voor een andere wijze van het in beeld brengen van haar eigen werkzaamheden met betrekking tot de klachtafhandeling. In het jaarverslag van 2024 werd het aantal contactmomenten rondom de klachtafwikkeling vermeld. Dit bestond uit een optelling van emailcontacten, telefooncontacten, schriftelijke contacten maar ook vergader - en overlegmomenten. Daar deze kwantitatieve opsomming geen inzicht geeft in de kwaliteit van de werkzaamheden, wordt in dit jaarverslag van 2025 de focus gelegd op het in beeld brengen van het aantal daadwerkelijk ingediende klachtverzoeken, in de wetenschap dat ieder klachtverzoek veelal bestaat uit meerdere zowel telefonische als emailcontacten en afhandelingsmomenten.

In het jaar 2025 heeft de ombudscommissie 12 klachtverzoeken in behandeling genomen. Eén daarvan betrof een klachtverzoek van een klacht die al in 2024 was afgehandeld maar waar eerst in 2025 reactie op het eindoordeel van de ombudscommissie is gevraagd. Onderstaand schema geeft een overzicht van de klachtverzoeken, gerelateerd aan de sectoren:

Werk, Inkomen Jeugd & Zorg	IIII
Beheer Openbare Ruimte & Vastgoed	II
Sportbedrijf	I
Vergunningverlening & Belastingen	I
Gemeenteraad	I
Niet te herleiden	III

Gemeenteraad

Van bovengenoemde twaalf klachtverzoeken heeft de commissie slechts in één specifiek geval een officieel eindoordeel opgesteld. Dat betrof een verzoek om een klacht te behandelen tegen een uitspraak van een gemeenteraadslid. De ombudscommissie Waalwijk heeft zich in haar eindoordeel niet bevoegd geacht om een inhoudelijk oordeel te geven van de gewraakte opmerkingen en uitlatingen die zijn gedaan gedurende een raadsvergadering. De ombudscommissie heeft de casus afgedaan onder verwijzing naar de rol van de voorzitter van een raadsvergadering om de orde te handhaven en om in die hoedanigheid een oordeel te vellen over het al dan niet toestaan van gedane uitspraken en dus geen inhoudelijk oordeel gevormd en daarmee de casus zonder horen afgedaan.



Werk, Inkomen Jeugd & Zorg

Van de vier klachtverzoeken van de sector WIJZ waren er drie min of meer afkomstig van ‘verwarde personen’. De ombudscommissie Waalwijk heeft met betrekking tot één verzoek de afdeling “WIJZ” succesvol in contact gebracht met de klager waardoor de persoon in beeld is gebracht voor hulp.

Een klager deed een onsamenhangend beroep op de ombudscommissie tegen de afwijzing van een medische urgentieverklaring voor het verkrijgen van woonruimte. De gewenste woonruimte bevond zich echter buiten de gemeente Waalwijk. De ombudscommissie is nagegaan onder welke voorwaarden medische urgentieverklaringen meegenomen kunnen worden en heeft vervolgens de klager doorverwezen om een verzoek om medische urgentie te richten in het gewenste woongebied.

Een andere klager stuurde een verwarde mail over ervaren onrecht in haar leven en een klacht over de algemene wijze van klachtafhandeling van de gemeente Waalwijk. Klager was langere tijd niet woonachtig meer in Waalwijk en aangezien er geen sprake was van een actuele klacht en afhandeling door de gemeente Waalwijk is klager doorverwezen voor hulp in haar woongebied.

Een verder klachtverzoek is medio december 2025 onder de aandacht gebracht van de ombudscommissie Waalwijk. De klacht was met name inhoudelijk en gericht tegen de afwijzing van een verzoek tot de vergoeding van kosten eigen risico. Aangezien er geen klacht eerder bleek te zijn ingediend, heeft de ombudscommissie geconcludeerd dat de klager zich in eerste instantie moet richten tot de gemeente met zijn klacht.

Beheer Openbare Ruimte & Vastgoed

Een klacht zag op parkeeroverlast en verkeersveiligheid. De ombudscommissie heeft in 2024 al een eindoordeel gevormd over deze kwestie, waarmee deze casus dus eigenlijk buiten het jaarverslag valt. Deze casus kreeg in 2025 echter nog een staartje. Het College van Burgemeester en Wethouders heeft (in januari 2025) een reactie gegeven op het eindoordeel van de ombudscommissie Waalwijk. Medio 2025 is, na door de gemeente hierover gezocht contact met de commissie, door de commissie alsnog een antwoord gestuurd. Hoewel een inhoudelijke reactie van een partij (in dit geval de gemeente) op een eindoordeel niet leidt tot het aanpassen van het eindoordeel van de onafhankelijke ombudscommissie heeft de ombudscommissie Waalwijk wel een nieuwe werkwijze geïntroduceerd. In vervolg zal op een eventuele reactie op een eindoordeel van de ombudscommissie altijd worden gereageerd met een ontvangstbevestiging en de



opmerking dat de reactie in goede orde is ontvangen.

Een tweede klacht over parkeeroverlast is gekomen van een klager die bekend is bij de gemeente. Klager is ontevreden over het feit dat hij niets hoort van de gemeente, klager blijkt een verkeerd emailadres te hebben doorgegeven en de ombudscommissie heeft in overleg met de klachtbehandelaar van de gemeente aangegeven dat klager rechtstreeks wordt benaderd door de gemeente.

Sportbedrijf

De ombudscommissie Waalwijk is telefonisch benaderd en gevraagd naar informatie over en het proces voor het indienen van een klacht. De klacht betrof de wijze van behandeling en bejegening met betrekking tot een aanvraag namens een sportclub richting de gemeente. Met klager zijn de mogelijkheden doorgesproken en is duidelijk gemaakt dat de gemeente als eerstelijns klachteninstantie eerst zelf aan zet is om een oordeel te vellen over een klacht over bejegening. De “klager” gaat naar aanleiding van dit telefoongesprek op zoek naar alternatieve mogelijkheden om tot een oplossing te komen en het contact met de ombudscommissie Waalwijk bestond in dit geval dus juist uit het voorkomen van een klacht.

Vergunningverlening & belastingen

In maart 2025 ontving de commissie een klacht waarin klager stelt dat een eerdere reactie op zijn klacht uitblijft. Navraag bij de klachtencoördinator leerde dat er iets anders speelt. Klager lijkt aan te sturen op verjaring van de vordering van de gemeente. Iedere keer dat er een “vermeende” klacht wordt aangedragen stopt namelijk de afdeling invordering. Er is evenwel geen klacht in behandeling op dit moment. De afdeling klachtafhandeling neemt de situatie op met de afdeling invordering. De ombudscommissie heeft verzocht om het telefoonnummer van klager dat bij de gemeente niet bekend is. Hier is geen reactie meer op ontvangen.

Niet te herleiden naar een afdeling

Een klacht betrof de storing van een warmtepomp en het bijbehorende verzoek om onmiddellijk een oplossing te verzorgen in de huurwoning. Op het moment dat de ombudscommissie contact opnam, ontbrak de urgentie reeds en om die reden is deze mail niet opnieuw onder de aandacht van de gemeente gebracht.



Een klacht ging over een situatie bij een sportclub. De vrouw en zoon van klager is op de sportclub vastgehouden omdat het vermoeden bestond dat haar zoon op een gestolen fiets rondreed, die fiets is later door de politie in beslag is genomen. Als ombudscommissie is dit verhaal aangehoord en is navraag gedaan bij de politie naar procedure in geval van inbeslagname.

Politie heeft aangegeven dat er wellicht een onderzoek wordt/is gestart en dat daardoor het wel even kon duren en dat klager zelf contact op diende te nemen met de politie. De ombudscommissie heeft dit telefonisch medegedeeld aan klager.

Een klacht ging over het feit dat bij de verkoop van klagers huis in 2013 het geld door de notaris aan diens ex is overgemaakt. Klager heeft dit onlangs pas ontdekt en vraagt zich af hoe dit heeft kunnen gebeuren en verzoekt of de ombudscommissie hierbij zou kunnen helpen. De ombudscommissie Waalwijk heeft de klachtverzoeker te woord gestaan en aangegeven dat dit toch echt een privaatrechtelijke kwestie is, waarna de klager is doorverwezen. De ombudscommissie heeft eerst ook nog zelf contact gelegd met het Juridisch Loket en navraag gedaan hoe klager dit verder zou kunnen pakken. Uiteindelijk dient klager toch echt zelf vervolgstappen te nemen richting het Juridisch Loket. Dit heeft de ombudscommissie klager telefonisch medegedeeld, klager heeft vervolgens in reactie hierop aangegeven het hier waarschijnlijk bij te laten.



Rol en impact 2025

In 2025 vervulde de ombudscommissie vooral de rol van wegwijzer, luisterend oor en bewaker van zorgvuldige processen. Hoewel formele klachtbehandeling slechts beperkt nodig was, kwam de maatschappelijke waarde van de commissie juist sterk naar voren in de informele ondersteuning en het signaleren van knelpunten in de gemeentelijke dienstverlening.

De ombudscommissie Waalwijk investeerde bovendien actief in haar zichtbaarheid, onder andere door op locatie te vergaderen en de communicatie te verbeteren. Daarnaast stond 2025 in het teken van het versterken van verbindingen, zowel binnen Noord-Brabant als landelijk, met als doel kennis eenvoudiger te kunnen delen én ophalen.

De rode draad van 2025

In 2025 ontving de ombudscommissie Waalwijk een breed scala aan meldingen. Slechts één daarvan leidde tot een formeel eindoordeel; de overige verzoeken bleken vooral hulpvragen, signalen van kwetsbaarheid of kwesties die buiten de bevoegdheid van de commissie vielen. Hierdoor vervulde de ombudscommissie in de praktijk vooral een informerende en bemiddelende rol.

Een aantal inwoners had moeite met het vinden van de juiste route binnen de gemeentelijke organisatie. De commissie werd regelmatig benaderd als eerste aanspreekpunt, vooral door personen in een kwetsbare of verwarde situatie. In deze gevallen lag voor de ombudscommissie de nadruk op het herstellen van contact, het bieden van uitleg en het doorverwijzen naar passende hulpverlening of gemeentelijke afdelingen. Dit maakt de ombudscommissie tot een vangnet voor inwoners die anders buiten beeld dreigden te raken. Die taak vervult de ombudscommissie graag, al ligt hier evident ook een opgave voor de gemeente zelf

Daarnaast viel op dat een deel van de meldingen voortkwam uit communicatieproblemen, zoals onduidelijke of uitblijvende reacties of misverstanden over procedures. De commissie signaleerde deze knelpunten en legde zichzelf ook een communicatieverbetering op, om voortaan standaard te reageren op elke reactie van een partij op een eindoordeel.

Tot slot kwamen er ook meldingen binnen die geen relatie hadden met de gemeente of die privaatrechtelijk of politie-gerelateerd van aard waren. Hoewel de ombudscommissie hierin geen formele rol heeft, werden inwoners te woord gestaan en doorverwezen naar de juiste instanties.



GRENZEN VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

Een duidelijke afbakening van onze rol

De ombudscommissie heeft een specifieke taak:

Het beoordelen van klachten over gedragingen van de gemeente en het onderzoeken of deze zorgvuldig en behoorlijk zijn geweest.

Wij kunnen echter geen inhoudelijke besluiten wijzigen, juridische oordelen geven of beleidsregels aanpassen. Casussen waarbij de grenzen van onze bevoegdheden zichtbaar werden, benadrukken het belang van een goede klachtenprocedure en duidelijke communicatie met klagers.

Wij merken dat sommige inwoners, ondanks uitleg over de procedure, blijven terugkomen bij de ombudscommissie zonder dat de formele klachtenprocedure bij de gemeente is doorlopen. Dit vraagt om geduld en duidelijke communicatie. We waarderen de volharding van deze klagers, maar benadrukken dat onze rol beperkt blijft tot het tweedelijnsonderzoek, na afronding van het gemeentelijk traject.



Het belang van kleine bemiddelingen

Naast formele klachtbehandeling speelt de ombudscommissie ook een bemiddelende rol. Soms volstaat een kleine interventie om een probleem op te lossen en vertrouwen te herstellen.

Proactief werken als gemeente en ombudscommissie

Een van de speerpunten dit jaar was om in een vroeg stadium situaties te signaleren en te bemiddelen voordat ze escaleren. Proactief werken houdt in dat de gemeente niet wacht op klachten, maar actief naar signalen ophaalt. Tegelijkertijd werkt de ombudscommissie proactief door snel en betrokken in te spelen op klachten en signalen van inwoners.

Luisteren naar iedere inwoner

We erkennen dat niet iedere klacht of verzoek eenvoudig is. Ook inwoners die als "lastiger" worden ervaren, verdienen een luisterend oor. In de casussen waar inwoners zich niet gehoord voelden, hebben we de gemeente aangemoedigd om de menselijke maat centraal te stellen en duidelijk te communiceren over wat wel en niet mogelijk is.



VOORUITBLIK 2026

In 2026 richten wij ons op:

- **Laagdrempelig in contact met de burger: de drempel te verlagen voor inwoners om hun zorgen te delen en een brug te slaan tussen inwoners, de gemeenteraad en ambtelijke organisatie.**
- **Actief volgen van de agenda van de Nationale Ombudsman en ontwikkelingen bij andere ombudscommissies: dit helpt ons om landelijke trends en thema's, zoals responsieve dienstverlening en de participatie te volgen en daar waar nodig toe passen in de werkwijze.**

Tot slot: Het jaar 2025 heeft wederom laten zien hoe belangrijk het is om te luisteren en betrokken te zijn. Onze aanbevelingen zijn bedoeld om de relatie tussen inwoners en de gemeente te versterken en het vertrouwen te herstellen.

We kijken uit naar 2026 en leveren graag als ombudscommissie onze bijdrage aan een gemeente waar iedereen zich gehoord en gezien voelt.



BIJLAGE

Wettelijk kader

Het werk van de ombudscommissie vindt haar grondslag in artikel 81c van de Gemeentewet, in hoofdstuk 9, titel 9.2. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), en in de Verordening Ombudscommissie Waalwijk 2017. Op grond van artikel 81c van de Gemeentewet kan de gemeenteraad de behandeling van verzoekschriften opdragen aan een gemeentelijke ombudscommissie. De Algemene wet bestuursrecht en de gemeentelijke verordening geven uitvoeringsvoorschriften. De gedragingen van de gemeente worden getoetst aan de 22 behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman (www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer.nl).

In artikel 9:20 van de Awb is in het zogenoemde ‘kenbaarheidsvereiste’ bepaald dat de commissie een tweedelijns klachtbehandelaar is. Dit houdt in dat de klacht of het probleem in principe eerst kenbaar moet worden gemaakt bij de gemeente zelf. Zo krijgt de gemeente eerst zelf de kans het probleem op te lossen; tenzij dit van de burger niet kan worden gevergd. Dit laatste zal alleen in uitzonderlijke gevallen aan de orde zijn.

In lijn met de maatschappelijke trend staat de ombudscommissie laagdrempelige hulp en een déjuridiserende aanpak voor. Om die reden maakt de ombudsvoorzieningen optimaal gebruik van de oplossingsgerichte en interveniërende bevoegdheid die de wet hen biedt. Zoals de mogelijkheid om uit eigen beweging tot onderzoek over te gaan, dus ook als er geen ingediende klacht aan ten grondslag ligt. Bijvoorbeeld in het geval er veel klachten of andere signalen over een bepaald onderwerp zijn. De wet stelt geen beperkingen aan de aard van de aanbevelingen die gedaan worden.

Maart 2026, ombudscommissie gemeente Waalwijk
www.waalwijk.nl/ombudscommissie

