

# Jaarverslag Ombudscommissie Waalwijk 2017

“Meer klachten?: Meer kansen!”

Uitgegeven door:

De Ombudscommissie Waalwijk

Postbus 565, 5140 AN Waalwijk

Telefoon: 06-55227260

E-mail: [Ombudscommissie@waalwijk.nl](mailto:Ombudscommissie@waalwijk.nl)

[www.waalwijk.nl/ombudscommissie](http://www.waalwijk.nl/ombudscommissie)

Datum: 1 mei 2018

## **Voorwoord van de voorzitter,**

Geachte leden van de gemeenteraad,  
geachte lezer,

Voor u ligt het verslag van de Ombudscommissie Waalwijk over het jaar 2017. Een bijzonder jaarverslag omdat 2017 het eerste jaar is waarin de commissie in functie was.

In dit jaarverslag legt de commissie verantwoording af aan de gemeenteraad over de wijze waarop wij vorm hebben gegeven aan onze taken en bevoegdheden. De commissie is een onafhankelijke klachteninstantie. We zijn geen verlengstuk van de gemeente en evenmin een belangenbehartiger voor de burger. Alleen de commissie gaat over de wijze van afhandeling van de aan ons gerichte verzoeken.

Wij kunnen ons werk pas echt goed doen als de burgers die ons nodig hebben ons kunnen vinden en de gemeente ons gezag aanvaardt. In dit jaarverslag hopen wij meer duidelijkheid te verschaffen over waar de commissie voor staat en inzicht te geven in onze werkwijze.

Ook in het komend jaar zal de Ombudscommissie haar onafhankelijke bijdrage blijven leveren aan een kwalitatief hoogstaande dienstverlening voor de inwoners van de gemeente Waalwijk. Graag zijn wij zowel de burgers die zich tot ons wenden als de gemeente ook in 2018 weer van dienst. Belangrijk aandachtspunt daarbij zal zijn of wij voldoende zichtbaar en toegankelijk zijn voor de inwoners van Waalwijk.

Waalwijk 30 april 2018

De voorzitter van de Ombudscommissie Waalwijk  
Y. Bouwman- Bakker.

## **Voorwoord**

## **Inhoudsopgave**

### **Inleiding en conclusies**

#### **1. De Ombudscommissie Waalwijk**

1.1 Missie, taak en rol

1.2 Samenstelling en werkwijze

1.3 Bekendheid van de commissie en communicatie

#### **2. Ervaringen en ontwikkelingen in 2017**

2.1 Interne klachtbehandeling door de gemeente

2.2 Klachtbehandeling bij taken die zijn uitbesteed

2.3 Rapporten Nationale Ombudsman, Sociale Adviesraad Waalwijk, WRR

2.4 *Conclusies en verbeterpunten*

#### **3. Verzoeken in cijfers**

3.1 Verzoeken en wijze van afhandeling

3.2 Inhoud van de verzoeken

#### **4. Onderzoeken en rapporten**

# JAARVERSLAG 2017 OMBUDSCOMMISSIE WAALWIJK

## Inleiding en conclusies

### **Installatie door de gemeenteraad**

Op 19 november 2015 besloot de gemeenteraad tot het instellen van een lokale Ombudscommissie voor de gemeente Waalwijk.

De Ombudscommissie is een onafhankelijke en onpartijdige (tweedelijns) externe klachtvoorziening, bedoeld om inwoners een laagdrempelige en toegankelijke voorziening te bieden, met kennis van de lokale situatie.

Na beëdiging van de leden op 15 december 2016 en de aanstelling van een secretaris maakte de Ombudscommissie Waalwijk op 1 januari 2017 een aanvang met haar werkzaamheden. Vanaf die datum kunnen burgers van de gemeente Waalwijk terecht bij een lokale Ombudscommissie in plaats van de Nationale Ombudsman.

### **Het werk in het eerste jaar**

Jaarlijks dient de commissie aan de raad verslag uit te brengen overeenkomstig artikel 10 van de Verordening Ombudscommissie Waalwijk 2017. Dit verslag biedt een overzicht van alle werkzaamheden van de commissie in het eerste jaar van haar bestaan.

De activiteiten bestonden enerzijds uit het behandelen van telefoontjes, mails en brieven van burgers en anderzijds uit het kennismaken en overleggen met de gemeentelijke organisatie, het opstellen van interne werkdocumenten (huishoudelijk reglement en werkinstructie), verwerven van bekendheid bij de burger en professionalisering.

### **Doel, taak en rol van de Ombudscommissie**

De doelstelling van de commissie is een betere gemeentelijke dienstverlening te helpen bevorderen, waar burgers tevreden over zijn. Ook probeert zij, waar nodig, het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen.

De kerntaken van een Ombudscommissie zijn bescherming en preventie. De Ombudscommissie biedt (aanvullende) rechtsbescherming aan de burger door het doen van onderzoek en het geven van een oordeel. Zo veel mogelijk streeft de commissie naar het oplossen van concrete problemen op een vooral informele manier.

De commissie ziet vanuit haar rol ook toe op de kwaliteit en toepassing van de interne klachtbehandeling. Naast de rol van klachtbehandelaar en kwaliteitsbewaker heeft de commissie een signaalfunctie en een verwijfsfunctie. Ze ziet zichzelf daarbij niet louter als klachtbehandelaar wiens werk uitmondt in formele rapporten, maar vooral als probleemoplosser. Zij is dus oplossingsgericht in plaats van proceduregericht.

### **Ervaringen**

Voordat de Ombudscommissie ervaringen deelt en daaruit conclusies trekt past een kanttekening: door het relatief geringe aantal verzoeken bij de Ombudscommissie in relatie tot het grote aantal klantcontacten van de gemeente, is het lastig om nu al gefundeerde algemene conclusies te trekken. De commissie heeft nog maar één jaar ervaring met de gemeentelijke organisatie, en ze is nog niet bij alle burgers bekend. Wat al wél kan is trends en ontwikkelingen signaleren. Deze vindt u terug in dit jaarverslag.

Verder geldt dat waar gewerkt wordt, fouten gemaakt (mogen) worden. Een klacht is in de ogen van de commissie niet alleen kritiek op het handelen van de gemeente maar vooral een kans die benut

kan worden. Klachtbehandeling hoort daarom bij en maakt onderdeel van een goede gemeentelijke dienstverlening.

### **Conclusies**

De ervaringen van de commissie in 2017 leiden tot de volgende conclusies, die in hoofdstuk 2 worden toegelicht:

De toegankelijkheid en ontvankelijkheid van de gemeente voor het indienen van klachten mag meer uitnodigend zijn, zodat de drempel voor het indienen van klachten lager wordt. De burger neemt de moeite om een signaal af te geven, maak het die burger dan makkelijk. Een klacht biedt de kans om de dienstverlening te verbeteren, in dat licht bezien betekent meer klachten, meer kansen!

Evaluatie van de klachtbehandeling in eerste instantie door de gemeente zelf, is belangrijk. Daarbij zou naar het oordeel van de commissie aan de orde moeten komen:

- de positie en het mandaat van de klachtenbehandelaren
- (centrale) klachtenregistratie
- de verordening en de daarop afgestemde procedures, die niet meer overeenstemmen met de huidige werkwijze.

Bij behandeling van klachten over taken die in een gemeenschappelijke regeling of anderszins zijn uitbesteed, wordt een betrokken en actieve houding van de gemeente gemist. Dit klemmt te meer waar dit het sociaal domein betreft. De uitgangspunten van de Nationale Ombudsman bij klachtbehandeling in het sociaal domein, die neerkomen op het (actief) houden van toezicht op klachtbehandeling die elders plaatsvindt, kunnen daarbij als richtlijn worden gebruikt.

# 1 De Ombudscommissie Waalwijk

## 1.1 Missie, taak en rol

### Missie

De doelstelling (missie) van de commissie is een betere gemeentelijke dienstverlening te helpen bevorderen, waar burgers tevreden over zijn. Ook probeert zij, waar nodig, het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen.

De commissie ziet graag dat de gemeente denkt vanuit het perspectief van de burger en dat zij niet bang is voor klachten. In de visie van de Ombudscommissie moet elke uiting van ongenoegen als een “klacht” worden beschouwd.

De commissie vindt het belangrijk dat de gemeente een laagdrempelige toegang geeft tot het indienen van klachten en dat de burger daarin vriendelijk en met een “open mind” tegemoet wordt getreden.

### Taak

De Ombudscommissie onderzoekt de aan haar voorgelegde klachten over gedragingen van de gemeente of haar medewerkers of bestuurders. De Ombudscommissie geeft daarover als externe en onafhankelijke klachtinstantie een (eind)oordeel.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt de klachtbehandeling door een Ombudsman (of commissie) in artikel 9:17 tot en met 9:36. Een klacht moet gaan over gedragingen in een bepaalde aangelegenheid. Onder gedraging valt elk handelen of nalaten van het bestuursorgaan of diens medewerkers of bestuurders. De wet noemt wel uitzonderingen, de Ombudscommissie is bijvoorbeeld niet bevoegd als het gaat om algemeen beleid.

De kerntaken van een Ombudscommissie zijn bescherming en preventie. De Ombudscommissie biedt (aanvullende) rechtsbescherming aan de burger door het doen van onderzoek en het geven van een oordeel. Hoewel slechts in een beperkt aantal gevallen een rapport, eventueel voorzien van aanbevelingen wordt opgesteld. Zo veel mogelijk streeft de commissie naar het oplossen van concrete problemen op een vooral informele manier.

Door het signaleren van problemen waar burgers tegenaan lopen, via aan de commissie voorgelegde vragen, signalen en klachten geeft de Ombudscommissie invulling aan de preventie taak. Bijvoorbeeld in de vorm van aanbevelingen voor verbeteringen. Naast deze signaalfunctie heeft de Ombudscommissie een informatieve taak (met uitzondering van juridisch advies), een verwijzfunctie en draagt zij bij aan de ontwikkeling van behoorlijkheidsnormen in concrete klachten.

In tegenstelling tot de rekenkamer heeft ze geen eigen onderzoeksmiddelen voor diepgaande onderzoeken ter beschikking. Een Ombudscommissie heeft overigens wel de bevoegdheid om uit eigen beweging (dus zonder concreet verzoek van een burger) onderzoek te doen. Van deze bevoegdheid maakt bijvoorbeeld de Nationale Ombudsman regelmatig gebruik bij het uitbrengen van rapporten over een bepaald thema naar aanleiding van signalen van burgers (in welke vorm dan ook).

### Rol

In het externe klachtrecht gaat het - anders dan bij het interne klachtrecht (klachtbehandeling door de organisatie zelf) - niet om een advies aan het bestuursorgaan waarbij het bestuursorgaan uiteindelijk zelf beslist, het oordeel van de Ombudscommissie is een – niet rechtens bindend - eindoordeel.

De commissie ziet vanuit haar rol ook toe op de kwaliteit en toepassing van de interne klachtbehandeling. Naast de rol van klachtbehandelaar en kwaliteitsbewaker heeft de commissie een signaalfunctie en een verwijfsunctie. Ze ziet zichzelf daarbij niet louter als klachtbehandelaar wiens werk uitmondt in formele rapporten, maar vooral als probleemoplosser. Zij is dus oplossingsgericht in plaats van proceduregericht.

## 1.2 Samenstelling en werkwijze

### Samenstelling

De Ombudscommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter en leden van de Ombudscommissie zijn door de gemeenteraad benoemd voor de periode van zes jaar:

- **Mevrouw Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter**
- **Mevrouw K. van Hulten-van den Tillaart, lid**
- **De heer G.J.M. van Dijk, lid**

De Ombudscommissie wordt ondersteund door een secretaris, mevrouw J. van der Burgh.

### Werkwijze bij verzoeken van burgers

Hoe de Ombudscommissie werkt als burgers een verzoek indienen, legde zij vast in de Werkinstructie Ombudscommissie Waalwijk van 7 maart 2017 en is gebaseerd op de visie van de commissie op haar taak en rol.

In het onderstaande is deze werkwijze als volgt samen te vatten:

Burgers kloppen bij de (secretaris van de) Ombudscommissie aan via de telefoon, mail of sturen een brief naar de postbus. Uitgangspunt is dat er, waar mogelijk, snel persoonlijk contact is. Uit een klacht, signaal of vraag blijkt namelijk vaak niet wat er precies aan de hand is.

In bijna alle gevallen is een dergelijk verkennend gesprek zinvol. Dit eerste (telefonische) contact vervult een diagnosefunctie en is onderdeel van een meer informele behandeling van het verzoek. Het zijn vaak gesprekken die wat tijd nemen. De secretaris verkent daarin het verzoek, onderzoekt wat er speelt, vraagt wat het doel is van verzoeker en onderzoekt wat de beste aanpak is. In deze fase heeft de Ombudscommissie daarom (nog) geen oordeel over de klacht. De Ombudscommissie wijst burgers in deze fase de weg, zodat ze verder kunnen. Ook voor situaties waarin de Ombudscommissie (achteraf) niet de juiste instantie is of mocht blijken te zijn. De Ombudscommissie heeft in die gevallen een belangrijke verwijfsunctie.

De secretaris registreert het verzoek in een registratielijst en onderzoekt of de gemeente de klacht al heeft behandeld. Als dat niet het geval is wordt de klacht in overleg met de verzoeker doorgeleid naar de gemeente. Ook daarna houdt de secretaris de vinger aan de pols en vraagt de gemeente om de commissie op de hoogte te brengen over de afhandeling van de klacht.

Soms wordt alleen informatie of advies gevraagd of er kan worden doorverwezen. In het geval een verzoek snel en eenvoudig, bijvoorbeeld met een telefoontje kan worden opgelost zonder verdere behandeling, dan wordt dat eerst geprobeerd.

Als de klacht al behandeld is door de gemeente zelf vindt een door de Awb voorgeschreven toets plaats: is de commissie bevoegd, heeft zij behandelingsplicht en is het verzoek ontvankelijk? Vervolgens wordt verzoeker gevraagd wat deze met het verzoek wil bereiken en of prijs gesteld wordt op een (informeel) gesprek. Afhankelijk van wat er mogelijk is wordt een gesprek voorbereid of wordt er een hoorzitting gehouden. Ook tijdens een hoorzitting wordt de mogelijkheid van een

niet formele oplossing onderzocht. Dat kan ertoe leiden dat ook een (uitgebreid) onderzoek niet eindigt met een rapport.

Mocht een verzoek wel leiden tot een rapport dan geeft de commissie daarin aan of de gedraging behoorlijk was en voorziet het rapport eventueel van aanbevelingen. Of een gedraging behoorlijk is of niet toetst de commissie aan de behoorlijkheidsnormen uit de "[Behoorlijkheidswijzer](#)", die werd ontwikkeld door de Nationale Ombudsman. Na bekendmaking aan verzoeker en de gemeente wordt het rapport op de website van de commissie (anoniem) gepubliceerd.

Veel van de verzoeken die bij de Ombudscommissie binnen komen, komen nooit tot een hoorzitting, rapport of oordeel van de Ombudscommissie. Dit komt omdat de commissie zoveel mogelijk een oplossing probeert te vinden. Deze verzoeken blijven wel indicatief als signaal van (al dan niet terechte) onvrede van burgers.

De secretaris van de commissie heeft bij de behandeling van verzoeken in de "voorfase" een belangrijke taak en doet daarin, waar nodig in overleg met de voorzitter, een belangrijk deel van het werk. In het gehele verdere proces vervult zij een centrale rol, tezamen met de voorzitter.

### **Interne werkwijze**

De Ombudscommissie komt jaarlijks plenair ongeveer zes keer bijeen. Het doel van deze bijeenkomsten is:

1. Het bespreken van concrete verzoeken en de voortgang ervan.
2. Het bespreken en zo nodig bijstellen van de werkwijze, doel en rol van de commissie.
3. Het benutten van de gezamenlijke denkkraft.
4. Het delen en bevorderen van kennis (professionalisering).

De commissie kwam in 2017 op gezette tijden plenair bijeen om te bespreken waar de commissie voor wil staan en om alles wat in de opstartfase gedaan moest worden te bespreken. Verder kwamen lopende verzoeken aan de orde, die werden afgestemd en werd er kennis gedeeld. Zo kwamen bijvoorbeeld de themarapporten van de Nationale Ombudsman en een onderzoek van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (over redzaamheid) op de agenda waarbij de commissie zich steeds afvroeg op welke wijze die op de gemeente betrokken kunnen worden. Daarbij is de gezamenlijke denkkraft van de hele commissie van waarde gebleken. Daarnaast is er over lopende zaken of de contacten met de gemeentelijke organisatie regelmatig contact tussen voorzitter en secretaris.

### **Professionalisering**

In het kader van professionalisering en deskundigheidsbevordering is de commissie lid geworden van de Vereniging voor Klachtrecht. Een afvaardiging van de commissie bezocht het door de Nationale Ombudsman georganiseerde jaarlijkse congres van gemeentelijke ombudsvoorzieningen, de bijeenkomst van Ombudsmannen Zonder Bureau en een studiemiddag van de Vereniging voor Klachtrecht.

Ook is er onderling contact tussen de secretarissen van de Ombudscommissies van Waalwijk, Den Bosch en Eindhoven.

## **1.3 Bekendheid en communicatie**

De commissie heeft in 2017 verschillende activiteiten ontplooid om bekendheid te verwerven bij de burger (externe communicatie) en bij de gemeentelijke organisatie (interne communicatie).

### **Externe communicatie**

Om bekend te worden bij de burger heeft de commissie diverse middelen benut:

- Ontwikkelen eigen webpagina [www.waalwijk.nl/ombudscommissie](http://www.waalwijk.nl/ombudscommissie)
- Plaatsen van artikelen in “De Waalwijk”
- Houden van een spreekuur

Aan een folder met klachtenformulier wordt gewerkt, zodat die te vinden zal zijn in de hal van het gemeentehuis.

### **Interne communicatie**

Ook met de gemeentelijke organisatie zelf zijn diverse contacten gelegd. Een goede samenwerking met de gemeente acht de commissie van belang om samen te kunnen kijken waar en hoe het beter kan in de contacten met de burger.

Diverse gesprekken vonden plaats tussen o.a. de voorzitter en een lid dan wel de secretaris van de commissie enerzijds en de burgemeester, griffier, algemeen directeur, directeur bedrijfsvoering, klachtencoördinatoren en teamleiders anderzijds.

Periodiek was er overleg met de griffier. Onder meer om ondersteuning en faciliteiten te regelen, te bespreken hoe de terugkoppeling vanuit de commissie naar de raad kan plaatsvinden en welke communicatiemogelijkheden gebruikt kunnen worden.

Met de klachtencoördinatoren is de interne en onderlinge werkwijze als eerste verkend.

Afgesproken is periodiek overleg met elkaar te hebben. De commissie wil op die manier bewerkstelligen dat zij een goed zicht krijgt op de wijze waarop de gemeente omgaat met klachten van de burgers. De inbreng van de klachtencoördinatoren wordt door de commissie daarbij als belangrijk en nuttig ervaren.

## 2 Ervaringen en ontwikkelingen in 2017

### 2.1 Interne klachtbehandeling door de gemeente

#### Het belang van een klacht

Een klacht is in de ogen van de commissie geen kritiek, maar een kans die benut kan worden. Klachtbehandeling hoort daarom bij en maakt onderdeel van een goede gemeentelijke dienstverlening.

In de visie van de Ombudscommissie is elke uiting van ongenoegen een “klacht”.

De commissie vindt het belangrijk dat de gemeente een laagdrempelige toegang tot het indienen van klachten heeft en dat de burger vriendelijk en met een “open mind” tegemoet wordt getreden. De burger heeft namelijk de moeite genomen om een signaal af te geven, niet zelden met de intentie om te voorkomen dat anderen eenzelfde (onplezierige) ervaring mee hoeven te maken. Dit behoeft waardering. Bovendien geeft een klacht een kans om ervan te leren en de dienstverlening te verbeteren.

#### Ervaringen

De commissie heeft nog maar één jaar ervaring en is nog niet bij alle burgers bekend. Het is dan ook nog niet mogelijk om algemene conclusies te trekken uit de verzoeken, die aan de commissie werden voorgelegd. Wat al wel kan is bepaalde knelpunten en ontwikkelingen signaleren, op basis van onder meer informatie uit onder andere de overleggen met de gemeentelijke organisatie.

Bij de volgende onderwerpen rond klachtbehandeling plaatst de commissie een aantal kanttekeningen en geeft suggesties voor verbetering:

#### Klachtregistratie

De Ombudscommissie heeft de gemeente verzocht om inzicht te verschaffen in de klachten die bij de gemeente zijn ingediend in de afgelopen jaren. De gemeente maakt geen jaarverslagen over klachtbehandeling. Wel heeft de commissie onlangs een overzicht ontvangen van klachten over de jaren 2015, 2016 en 2017. Daarin zijn ook schema's opgenomen die iets vertellen over de behandelduur, het resultaat van de klachtbehandeling, en de klachten in relatie tot de onderscheiden vakteams.

Het feit dat de commissie pas onlangs en na herhaaldelijk verzoek dit overzicht ontving, kan erop duiden dat gemeente die overzichten niet structureel opstelt en evalueert.

Overzichten van alle klachten over taken en diensten, die de gemeente heeft uitbesteed, lijken er niet te zijn.

Bovendien is niet duidelijk of de klachten die bij de vakteams zelf binnen komen en daar door de teamleiders worden afgehandeld wel voor registratie worden aangemeld.

#### Suggestie

Een centrale, gemeentebrede klachtenregistratie, die regelmatig wordt geëvalueerd, zou een goede zaak zijn. Daar zou een registratie van klachten over uitbesteede taken en diensten bij moeten horen.

#### Toegankelijkheid

Op de website van de gemeente wordt duidelijk uitgelegd hoe een klacht kan worden ingediend en de mogelijkheid wordt geboden van telefonische informatie bij klachtencoördinatoren.

Wel valt op dat het digitale klachtenformulier alleen ingevuld kan worden via DigiD, een extra

drempel.

Een verwijzing op de home-pagina van de gemeente naar de klachten-pagina ontbreekt, zodat alleen burgers die bekend zijn met de mogelijkheid van het indienen van een klacht gericht kunnen gaan zoeken naar het woord "klacht" en dan pas de - op zich duidelijke - informatie vinden.

Niet-digitale mogelijkheden, zoals een klachtenformulier of een foldertje in de hal van het gemeentehuis zijn er niet.

#### Suggestie

Werp zo weinig mogelijk (digitale) drempels op voor het indienen van klachten, maak het de burger makkelijker en verwijs op de homepagina naar de klachtmogelijkheid.

Maak een folder met daarin de mogelijkheden die er zijn als iemand een klacht heeft. De commissie is bereid daar haar medewerking aan verlenen en is van oordeel dat die op zo kort mogelijke termijn beschikbaar moet zijn. Zij zal nog met de klachtencoördinatoren en de organisatie overleggen en onderzoeken of er gezamenlijk één of meer (op elkaar afgestemde) folders gemaakt worden, die burgers in de hal van het gemeentehuis kunnen vinden.

#### **Onafhankelijkheid en positie klachtenbehandelaars**

Uit de overleggen met de organisatie kwam als knelpunt naar voren dat het moeilijk blijkt om te voorkomen dat klachten soms door medewerkers zelf (de 'beklaagde') worden behandeld. Dat biedt burgers niet de nodige garantie van een onafhankelijke en onpartijdige klachtbehandeling en is in strijd met de wet (art. 9:7 Awb).

Klachtencoördinatoren hebben slechts een beperkt mandaat, ze mogen alleen beslissen over het niet-inbehandeling nemen van een klacht. Daarnaast is hun positie in de organisatie (op de juridische afdeling, waar ook bezwaarschriftenprocedures worden begeleid) niet wenselijk en biedt naar de burger toe niet altijd de nodige onafhankelijkheid .

Uit de overleggen die de Ombudscommissie voerde met de organisatie bleek dat dit soort knelpunten op korte termijn zullen worden geëvalueerd. De commissie zal dit met belangstelling volgen.

#### **Klachtenregeling**

In de overleggen met de klachtencoördinatoren kwam de vraag aan de orde naar de huidige werkwijze bij klachtbehandeling. Die vraag ontstond bij de commissie toen de klachtencoördinatoren aangaven dat hun werkwijze niet meer overeenstemt met de verordening uit 2003. Deze verordening zal volgens de klachtencoördinatoren worden vernieuwd na een evaluatie die in het najaar van 2017 gepland was. Tot nu toe is er alleen een stroomschema waarin de huidige werkwijze in kaart is gebracht.

Uit de overleggen met de klachtencoördinatoren bleek dat de behandeling van klachten oplossingsgericht en informeel wordt ingestoken. Om deze reden vragen de klachtencoördinatoren in eerste instantie de betreffende teammanagers om contact op te nemen met klagers. In het geval klagers toch prijs stellen op een schriftelijk besluit op hun klacht, organiseert de klachtencoördinator in de meeste gevallen een hoorzitting met de burgemeester. Klagers en de beklagde kunnen dan een toelichting geven, waarna het college een schriftelijk besluit neemt op de klacht.

#### Suggestie

Nu de verordening uit 2003 niet meer wordt gehanteerd, is het goed prioriteit te geven aan het actualiseren van de verordening en het daarop afstemmen van de werkwijze.

#### **Conclusies ten aanzien van interne klachtbehandeling:**

De werkwijze van de klachtencoördinatoren van de gemeente is oplossingsgericht en informeel en de communicatie met de Ombudscommissie loopt goed.

Het is echter de vraag of de organisatie wel voldoende zicht heeft op het geheel aan klachten. Niet geborgd is dat klachten niet door een beklagde medewerker zelf worden behandeld (in strijd met de wet) en het is de vraag of alle klachten die de vakteams behandelen centraal geregistreerd worden.

De toegankelijkheid van de gemeente voor het indienen van klachten zou meer uitnodigend mogen zijn.

De positie van de klachtencoördinatoren op de huidige plek in de organisatie is niet wenselijk en hun mandaat zeer beperkt. Formeel is de klachtbehandeling niet meer in overeenstemming met de Verordening op de behandeling van klachten uit 2003.

## **2.2 Klachtbehandeling bij taken die zijn uitbesteed**

### **Klachtbehandeling in het sociaal domein**

In Waalwijk spelen Team WijZ en de gemeenschappelijke regeling “Baanbrekers” een grote rol in het sociaal domein.

Team WijZ zorgt voor de uitvoering van taken op het terrein van welzijn, inkomen, jeugd en zorg. Baanbrekers is de organisatie die namens de gemeente Waalwijk (en tevens Heusden en Loon op Zand) de Participatiewet uitvoert voor meedoen, werk en inkomen.

Baanbrekers handelt klachten zelf af. Voor klachten over medewerkers van Team WijZ kan de burger bij de gemeente terecht (dit is te vinden in de beleidsregels MO). Klachten over de zorg die is uitbesteed aan gecontracteerde zorgaanbieders, worden door de betreffende zorgaanbieder behandeld.

Uit klachten en signalen maakt de Ombudscommissie op dat niet alle burgers binnen het sociaal domein de weg weten te vinden wanneer zij problemen ervaren. Een aantal verzoeken die bij de Ombudscommissie binnen kwamen betroffen Baanbrekers en Team WijZ. Het was voor deze burgers onduidelijk, of en waar zij met hun klachten terecht konden.

De commissie heeft nog onvoldoende signalen dat de gemeente een actieve en betrokken rol speelt bij klachtbehandeling in het sociaal domein, zoals bijvoorbeeld door het bijhouden van een registratie of een regelmatige evaluatie.

Op de vraag van de commissie naar wie binnen de gemeente de vinger aan de pols houdt bij klachten over Baanbrekers verwees de gemeente naar de mogelijkheid dat de gemeenteraad en het dagelijks bestuur van Baanbrekers controle kunnen uitoefenen op de klachtafwikkeling door Baanbrekers. Een meer actieve houding lijkt de commissie wenselijk.

Klachten die door de zorgaanbieders worden behandeld worden teruggekoppeld naar team WijZ. De commissie vraagt zich af wat er vervolgens mee gebeurt.

Ook de Nationale Ombudsman geeft over klachtbehandeling in het sociaal domein een duidelijke richtlijn, een gemeente moet zich:

“.....in alle gevallen, ook als taken zijn uitbesteed of overgedragen, verantwoordelijk voelen voor een behoorlijke dienstverlening aan haar inwoners en dus ook voor een behoorlijke klachtbehandeling. Van de gemeente wordt verwacht dat zij afspraken maakt over de klachtbehandeling, daar zicht op houdt en inzicht heeft hoe klachtbehandeling bijdraagt aan een verbetering van de dienstverlening. “ En als conclusie: “Voor inwoners zijn alle betrokken instanties in het sociaal domein 'de overheid'.”  
(*Nationale Ombudsman in rapport Terug aan tafel*)

### **Klachtbehandeling bij overige taken die zijn uitbesteed**

De gemeente Waalwijk heeft nog meer taken uitbesteed op verschillende manieren, zoals bijvoorbeeld het parkeren en diverse aanbestede taken. De commissie heeft de gemeente gevraagd om een overzicht van die overige uitbesteede taken en daaraan de vraag gekoppeld hoe de klachtbehandeling daarin is geregeld en of de organisatie daar zicht op houdt.

De commissie ontving alleen een overzicht van de gemeentelijke taken die in een Gemeenschappelijke Regeling zijn ondergebracht. Van de overige uitbesteede taken is geen overzicht ontvangen. Het is dus maar de vraag of de gemeente zelf het totaal duidelijk in beeld heeft. Het toezicht op de klachtbehandeling bij de gemeenschappelijke regelingen wordt overgelaten aan het algemeen bestuur ervan. De gemeente verwijst in haar antwoord op de vraag van de commissie dus naar de formele regeling. De gemeente zegt de jaarverslagen te screenen op klachten. Wie dat doet en hoe dat gebeurt wordt niet vermeld. En de commissie vraagt zich af of een jaarverslag van een gemeenschappelijke regeling wel (enige) informatie geeft over klachten.

### **Conclusie:**

De commissie mist een betrokken en actieve houding van de gemeente als het gaat om klachten over taken die in een gemeenschappelijke regeling of anderszins zijn uitbesteed en om die reden elders behandeld worden.

Werkelijke interesse in de vraag of Waalwijkse burgers ook buiten het stadhuis behoorlijk worden behandeld en hoe klachtbehandeling bijdraagt aan verbetering van de dienstverlening, zou bijvoorbeeld kunnen blijken uit registratie en regelmatige evaluatie van die klachten.

## **2.3 Rapporten Nationale Ombudsman, Sociale Adviesraad Waalwijk, WRR**

De Ombudscommissie nam kennis van diverse (thema)rapporten van de Nationale Ombudsman, de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), de Rekenkamercommissie Waalwijk en de Sociale Adviesraad Waalwijk.

De commissie leest deze rapporten, bekijkt of ze een rol spelen in Waalwijk en of ze aanleiding geven om met de gemeente in overleg te gaan. Verder zijn ze van belang voor de professionalisering van de commissie.

Het betreft de navolgende rapporten:

#### Nationale Ombudsman:

“Terug aan tafel, samen de klacht oplossen” (Klachtbehandeling in sociaal domein, maart 2017)

“De kunst van handhaven” (maart 2017)

“Behoorlijke bijstand?” (oktober 2017)

“Een open deur?” (Schuldhulpverlening, januari 2018)

“Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling” (maart 2018),

#### Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid:

“Weten is nog geen doen” (redzaamheid, april 2017)

#### Rekenkamercommissie Waalwijk:

“Toegang tot het sociaal domein” (juni 2016)

#### Sociale Adviesraad Waalwijk:

“Advies klachtenbehandeling” (mei 2017) en de reactie daarop van de gemeente (augustus 2017)

## 2.4 Conclusies en verbeterpunten

De toegankelijkheid van de gemeente voor het indienen van klachten zou meer uitnodigend mogen zijn, zodat de drempel voor het indienen van klachten lager wordt. De burger neemt de moeite om een signaal af te geven, maak het die burger makkelijk. Een klacht biedt de kans om de dienstverlening te verbeteren, in dat licht bezien betekent meer klachten, meer kansen!

Evaluatie van de klachtbehandeling zou een goede zaak zijn. Daarbij zou aan de orde zou moeten komen:

- de positie en het mandaat van de klachtencoördinatoren
- (centrale) klachtenregistratie
- de verordening, die niet meer overeenstemt met de huidige werkwijze

Bij behandeling van klachten over taken die zijn uitbesteed, wordt een betrokken en actieve houding gemist. Dit klemmt temeer waar dit het sociaal domein betreft. De uitgangspunten van de Nationale Ombudsman bij klachtbehandeling in het sociaal domein, die neerkomen op het (actief) houden van toezicht op klachtbehandeling die elders plaatsvindt, kunnen daarbij als richtlijn worden gebruikt.

### 3 Verzoeken in cijfers

Hoeveel burgers hebben de Ombudscommissie benaderd in 2017 en waarover werd het meest geklaagd?

Tabel 1 Belangrijkste cijfers op een rij

<ul style="list-style-type: none"><li>• 19 verzoeken ontvangen, 18 daarvan betroffen de gemeente Waalwijk</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 5 verzoeken betroffen Baanbrekers</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• er waren 4 verzoeken over (niet) fatsoenlijke bejegening</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 verzoek is inhoudelijk behandeld door de commissie</li></ul>

#### 3.1 Verzoeken en wijze van afhandeling

Van de 19 burgers die bij de Ombudscommissie aanklopten, klaagde er één over een andere instantie dan de gemeente Waalwijk en vijf over Baanbrekers. De Ombudscommissie is alleen bevoegd de verzoeken over de gemeente Waalwijk te behandelen, Baanbrekers heeft een eigen klachtenregeling. De Ombudscommissie verwees door naar de juiste instanties of stuurde het verzoek zelf door naar de bevoegde Ombudsvoorziening (op grond van artikel 9:18 Awb).

Er waren zes verzoeken die zich leenden voor een snelle oplossing door de (secretaris van de) Ombudscommissie.

Het ging dan bijvoorbeeld over vragen om informatie, advies (in geval van juridisch advies verwijst de Ombudscommissie door) of om een probleem dat na contact met de gemeente snel op te lossen bleek.

Indien de klacht nog niet eerder door de interne klachtenbehandelaar van de gemeente is behandeld, dan moet de Ombudscommissie de gemeente eerst die gelegenheid geven op grond van artikel 9:20 Awb. Zes verzoekers verwees de Ombudscommissie om die reden door naar de gemeente voor interne klachtbehandeling of leidde deze zelf door naar de klachtencoördinator.

In één geval behandelde de commissie het verzoek inhoudelijk en gaf een oordeel (zie Hoofdstuk 4).

Tabel 2 Wijze van afhandeling

	Aantal
Ombudscommissie niet bevoegd (verwijzing of doorzending naar bevoegde instantie)	6
Snelle oplossing (informatie, advies)	6
Doorgestuurd voor interne klachtbehandeling	6
Inhoudelijk onderzoek	1
Totaal	19

### 3.2 Inhoud van de verzoeken

In tabel 4 is te zien waar het volgens de burger aan schortte in de wijze waarop de gemeente met hen of met hun belangen omging. Er valt in te lezen wat de burger niet goed vond, maar niet of de visie van de burger daadwerkelijk gegrond bleek of niet.

Tabel 4 geeft een overzicht de verzoeken over de gemeente (niet die over Baanbrekers), dus ook de verzoeken die de Ombudscommissie moest doorsturen voor interne klachtbehandeling.

De meeste verzoekers klaagden over fatsoenlijke bejegening die werd ondervonden in contacten met de gemeente. Ook waren er meer klachten over (niet) Luisteren naar de burger, (onvoldoende) Voortvarendheid en (onvoldoende) Betrouwbaarheid.

Tabel 4 Verzoeken ingedeeld naar behoorlijkeheidsnorm

Norm	Aantal verzoeken
Transparant	
Goede informatieverstrekking	1
Luisteren naar de burger	2
Goede motivering	
Respecteren grondrechten	
Bevorderen actieve deelname burger	
Fatsoenlijke bejegening	4
Fair play	
Evenredigheid	1
Maatwerk	
Samenwerking	
Coulante opstelling	
Voortvarendheid	2
Integriteit	
Betrouwbaarheid	2
Onpartijdigheid	
Redelijkheid	
Goede organisatie	1

## 4 Onderzoeken en rapporten

In 2017 kwam slechts één verzoek voor inhoudelijke behandeling in aanmerking. Een samenvatting van het oordeel van de Ombudscommissie werd op de website gepubliceerd en is hieronder te vinden:

### Samenvatting rapport 5 oktober 2017

#### De klacht

Verzoeker heeft de Ombudscommissie gevraagd zijn klacht te onderzoeken over gedragingen van de gemeente in het kader van de Wet waardering onroerende zaken (hierna: WOZ). Volgens verzoeker heeft de gemeente Waalwijk (hierna te noemen: gemeente) niet behoorlijk gehandeld bij de totstandkoming van het taxatierapport. Daarnaast is verzoeker van oordeel dat:

1. verzoeker in de klachtprocedure bij de gemeente ten onrechte niet gehoord is
2. de gemeente namens verzoeker ten onrechte beroep ingesteld heeft bij de Rechtbank na de bezwaarprocedure
3. de gemeente niet het recht had om bouwtekeningen en de bouwvergunning te raadplegen in het kader van de WOZ zonder verzoeker daarvan (vooraf) in kennis te stellen.

#### De procedure

De Ombudscommissie nodigde verzoeker uit voor een gesprek, waarin verzoeker zijn standpunt heeft toegelicht. Omtrent enkele onderdelen van de klacht is nader onderzoek gedaan bij de gemeente.

De Ombudscommissie besloot het onderzoek naar de totstandkoming van het taxatierapport niet voort te zetten op grond van artikel 9:23 onderdeel g van de Algemene wet bestuursrecht. Het betreft namelijk een gedraging waarover een rechterlijke instantie (het Gerechtshof) uitspraak had gedaan. De drie andere onderdelen van de klacht zijn wel onderzocht.

#### De wijze van beoordeling

De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met verzoeker. Het verzoek is getoetst aan de behoorlijkheidsnormen, die de Nationale Ombudsman hanteert ([www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer](http://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer)).

#### Het oordeel

De Ombudscommissie concludeerde dat voldaan is aan het vereiste van een goede informatieverstrekking en overwoog het volgende::

1. De gemeente is niet verplicht een klager te horen als een klacht kennelijk niet-ontvankelijk is en daarvan was sprake in dit geval.
2. De gemeente heeft geen beroep ingesteld namens verzoeker, maar heeft op grond van haar doorzendplicht de brief van verzoeker doorgestuurd naar de Rechtbank. Van deze doorzending heeft zij verzoeker op de hoogte gebracht.
3. De gemeente was bevoegd stukken te raadplegen in het kader van haar taakuitoefening zonder verzoeker daarvan in kennis te stellen.

De Ombudscommissie achtte de klacht dan ook ongegrond.