

Jaarverslag 2018

Ombudscommissie Waalwijk

“Heeft u een klacht? Vertel het ons!”

Uitgegeven door:

De Ombudscommissie Waalwijk

Postbus 565, 5140 AN Waalwijk

Telefoon: 06-55227260

E-mail: Ombudscommissie@waalwijk.nl

www.waalwijk.nl/ombudscommissie

Mei 2019

Voorwoord van de voorzitter,

Geachte leden van de gemeenteraad,
geachte lezer,

Dit jaarverslag is bedoeld om vanuit het werk van de ombudscommissie inzicht te geven in wat er met betrekking tot de dienstverlening door de gemeente leeft onder de inwoners van Waalwijk en op welke wijze hun reacties leiden tot oplossing van een probleem en verbetering van die dienstverlening en klachtbehandeling.

Ombudswerk is teamwerk. De ombudscommissie heeft zich nu 2 jaren samen met de gemeente ingezet om inwoners op weg te helpen als zij problemen ervaren in hun contact met de gemeente. Waar we kunnen lossen we problemen snel op met informatie, een interventie of verwijzing naar de juiste instantie.

Daarnaast adviseert de ombudscommissie de gemeente in het verbeteren van haar dienstverlening en klachtbehandeling. Gevraagd en ongevraagd. We bespreken signalen en knelpunten met ambtenaren, leidinggevenden en bestuurders zodat geleerd kan worden van klachten.

In 2018 heeft de commissie speciale aandacht besteed aan haar bekendheid bij de inwoners van Waalwijk. De spreekuren worden inmiddels goed bezocht. Er zijn beduidend meer verzoeken bij de commissie binnengekomen en dat leidde tot meer contacten met de gemeente. Daaruit kon de commissie de conclusie trekken dat er op het gebied van de klachtbehandeling dingen goed gaan bij de gemeente maar dat er in de ogen van de ombudscommissie ook de nodige verbeteringen zijn aan te brengen.

We zijn dan ook blij met het voornemen van de gemeente in het jaar 2019 een projectplan verbetering klachtbehandeling uit te werken en te implementeren. Het voornemen is de ombudscommissie hierbij actief te betrekken. Een belangrijk aandachtspunt is de cultuur en de attitude van de medewerkers in de organisatie ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en klachtbehandeling. Uitgangspunt daarbij moet zijn de perceptie van de burger.

De speciale aandacht van de commissie zal hierbij ook uitgaan naar hoe de gemeente omgaat met de dienstverlening en klachtbehandeling bij uitbestede taken. De zorg voor een goede dienstverlening aan de burger van de gemeente houdt immers niet op als zij taken uitbesteedt en bij andere organisaties neer legt. Ook niet als deze organisaties formeel zelf verantwoordelijk zijn voor een goede klachtbehandeling.

Graag zijn wij in 2019 e.v. zowel de burgers die zich tot ons wenden als de gemeentelijke organisatie weer van dienst.

Waalwijk, 30 april 2019

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

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	1
1. Inleiding en samenvatting	3
2. Achtergrond van de Ombudscommissie	5
2.1 De organisatie	
2.2 De wet	
2.3 Wie zijn wij en waar staan we voor?	
2.4 Samenstelling	
3. Ervaringen in cijfers in 2018	8
3.1 Verzoeken ingediend bij de ombudscommissie	
3.2 Aantallen per organisatieonderdeel	
3.3 Waar schortte het volgens de burger aan?	
3.4 Signalen	
4. Klachtbehandeling	11
4.1 Klachtbehandeling door de gemeente	12
4.1.1 Hoe de gemeente een klacht oppakt	
4.1.2 Aanbevelingen uit het jaarverslag 2017	
4.1.3 Project “de informele aanpak”	
4.2 Klachtbehandeling bij taken die zijn uitbesteed	17
4.2.1 Sociaal domein	
4.2.2 Overige uitbestede taken	
4.3 Klachtbehandeling door de ombudscommissie	19
4.4 Verhouding intern-extern klachtrecht	20
5. Onderzoeken en rapporten in 2018	21

JAARVERSLAG 2018 OMBUDSCOMMISSIE WAALWIJK

Inleiding en samenvatting

Dit jaarverslag geeft een beeld van het werk van de ombudscommissie in haar tweede jaar. Na het eerste jaar, waarin er vooral aandacht is besteed aan een goede opzet en inrichting van de commissie en een eerste kennismaking met Waalwijkse burgers en de organisatie, blikken we in dit jaarverslag terug op een jaar waarin we:

- de organisatie verder hebben verkend en onze boodschap hebben uitgedragen
- onszelf beter in beeld gebracht hebben bij de burger
- geproefd hebben hoe de organisatie met klachten omgaat.

In het jaarverslag over 2017 hebben wij een aantal aanbevelingen gedaan en de commissie is verheugd te constateren dat dit ertoe heeft geleid dat de gemeente voornemens is het hele proces van klachtbehandeling te verbeteren. De gemeente zal daarvoor een project “De informele aanpak” opzetten.

Overigens is er tot het moment van het schrijven van dit jaarverslag nog geen enkele aanbeveling feitelijk opgevolgd. De commissie dringt er dan ook op aan dat de gemeente het project en vooral de uitvoering ervan zo snel mogelijk oppakt, zodat in 2019 daadwerkelijk de eerste verbeteringen doorgevoerd kunnen zijn.

Ook in 2018 ontving de commissie weer signalen, aan ons voorgelegd door burgers of uit eigen ervaring, die om kritische kanttekeningen vroegen. Daardoor konden enkele aanbevelingen uit 2017 in dit jaarverslag nog wat specifiekere worden gemaakt.

De belangrijkste punten en aanbevelingen uit dit jaarverslag vatten wij hieronder samen:

Hoofdstuk 2 beschrijft de achtergrond van de commissie.

Wat is onze positie ten opzichte van de organisatie en hoe heeft de wet dit geregeld. In 2.3 geven we een beeld van wie wij zijn en waar wij als ombudscommissie voor staan.

Dankzij onze onafhankelijke positie kunnen wij burgers een veilige plek bieden waar zij met hun vragen terecht kunnen. Op die manier zijn wij een brug tussen de gemeente en haar inwoners. De commissie ziet vanuit haar adviserende rol ook toe op de kwaliteit en toepassing van de interne klachtbehandeling. En wij zijn alert op maatschappelijke ontwikkelingen die veel mensen kunnen treffen. Daarin kunnen wij de gemeente adviseren.

Hoofdstuk 3 laat onze ervaringen in cijfers zien.

De commissie ontving 25 verzoeken, waarvan de meeste verzoeken het sociaal domein betroffen. De meeste klachten gingen over voortvarendheid (8) en over betrouwbaarheid (7). We werden benaderd door 4 verzoekers die met de klachtbehandeling bij de gemeente niet tevreden waren, 1 daarvan heeft geleid tot een rapport van de ombudscommissie.

Hoofdstuk 4 beschrijft waarover kan worden geklaagd en wat er gebeurt met een klacht. Wat doet de gemeente met een klacht, wat gebeurt er als taken zijn uitbesteed (aan Baanbrekers bijvoorbeeld) en hoe gaat de ombudscommissie om met een klacht. Een burger kan klagen over een “gedraging” van de overheid. Het kan gaan om feitelijk handelen van een medewerker of bestuurder, maar ook om rechtshandelingen. Bij klachtbehandeling wordt gekeken of het overheidsoptreden voldoet aan de zogenaamde “behoorlijkheidseisen”. Want zelfs al wordt er juist gehandeld volgens de (letter van de) wet, het overheidsoptreden moet ook behoorlijk zijn. In het omgaan met burgers worden aan de overheid dus extra eisen gesteld.

Over het behandelen van klachten door de gemeente doen we in hoofdstuk 4 (opnieuw) een aantal aanbevelingen:

Aanbevelingen klachtbehandeling door de gemeente:

1. Schrap zo snel mogelijk de verplichting bij het online indienen van een klacht DigiD in te vullen, verwijst op de homepagina van de gemeentelijke website naar de klachtmogelijkheid en maak een (digitale) folder die ook specifiek informeert over de mogelijkheden en wegen bij een klacht in het sociaal domein.

2. Stel een klachtenregeling op, die - voor zowel de burger als de beklagde - duidelijk maakt hoe een klacht behandeld wordt, wat de rechten en mogelijkheden zijn, wie in welke situatie de klacht behandelt, wie de regie heeft en welke ambitie de gemeente heeft.

Zorg ook voor een omschrijving van de informele wijze van klachtbehandeling in die klachtenregeling, maak duidelijk dat de burger een keuze heeft en wat die inhoudt.

3. Maak een overzichtelijke klachtenregistratie waarmee het management een middel krijgt om te leren en te evalueren. Zorg dat ook informeel opgeloste klachten daarin worden opgenomen. Maak duidelijk in de organisatie wat precies onder het klachtbegrip valt.

Aanbeveling klachtbehandeling sociaal domein:

Zorg bij klachtbehandeling in het sociaal domein en bij overige uitbesteede taken actief voor een registratie van en inzicht in de klachten en geef de klachtencoördinatoren hierin een coördinerende rol. Volg daarbij de “Vier speerpunten” zoals geformuleerd door de Nationale Ombudsman.

2 Achtergrond van de ombudscommissie

De Ombudscommissie is er om burgers verder te helpen als zij problemen ervaren in hun contact met de gemeente. Door de weg te wijzen naar het juiste loket, of de juiste instantie. Door burgers te adviseren en te informeren. En door onderzoek te doen. Alles vanuit haar onafhankelijke positie.

Anderzijds kijkt de commissie naar hoe de gemeente omgaat met onder andere klachten van burgers en denkt na over manieren waarop het misschien anders en beter kan. Dit alles met meer oog voor het perspectief van de burger.

Zo ondersteunt en adviseert de ombudscommissie de gemeente in de verbetering van haar dienstverlening en klachtbehandeling. Gevraagd en ongevraagd. Door het schrijven van jaarverslagen en rapporten en het bespreken van aanbevelingen en signalen van de burger met medewerkers, leidinggevenden en bestuurders.

2.1 De organisatie

Op 19 november 2015 besloot de gemeenteraad van Waalwijk tot het instellen van een lokale ombudscommissie als tweedelijns klachtinstantie voor klachten over de gemeente. Op 1 januari 2017 begon de ombudscommissie met haar werk. Vanaf die tijd kunnen burgers van de gemeente Waalwijk terecht bij een lokale ombudscommissie in plaats van de Nationale Ombudsman.

De ombudscommissie werkt oplossingsgericht en informeel. Waar mogelijk met een interventie of het geven van informatie en waar nodig met een onderzoek afgesloten met een rapport, waarin een oordeel wordt uitgesproken. Interventies zijn gericht op het vinden van een snelle oplossing voor een probleem, net als het geven van informatie. Dat kan zijn door herstel van communicatie, herstel van fouten, beantwoorden van vragen, versnelling van procedures, uitleg geven, wegwijs maken enzovoort.

De toegang tot de ombudscommissie is laagdrempelig. Wij bieden een luisterend oor. We zijn schriftelijk, per mail en ook telefonisch of tijdens een spreekuur benaderbaar. Voor vragen, signalen, problemen en klachten. Tijdens dit directe en persoonlijk contact beantwoorden wij vragen, verhelpen misverstanden, verwijzen wij door en trekken problemen tussen burger en gemeente vaak weer vlot.

De ombudscommissie staat ook in haar handelen niet op zichzelf. Zij onderhoudt intensief contact met de gemeentelijke organisatie, ombudsinstituten en andere externe organisaties. 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.

In 2018 vonden ook weer diverse gesprekken plaats tussen o.a. de voorzitter en de secretaris van de commissie enerzijds en de burgemeester, griffier, algemeen directeur, directeur bedrijfsvoering en klachtencoördinatoren anderzijds.

Ook vond er in 2018 uitwisseling plaats van ervaringen met andere ombudsinstituten, zoals met andere Brabantse ombudscommissies tijdens een studiemiddag in Oss.

2.2 De wet

Het werk van de ombudscommissie is gebaseerd op de wet (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht Titel 9.2 Klachtbehandeling door een ombudsman) en de Verordening Ombudscommissie Waalwijk 2017.

Behandelen van verzoeken

Burgers kunnen bij de ombudscommissie terecht als zij ontevreden zijn of vast lopen in hun contact met de gemeente. Zij kunnen de ombudscommissie verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Dat kan ook gaan over de klachtbehandeling door de gemeente zelf.

De commissie is een tweedelijns klachtbehandelaar, de wet laat haar pas in beeld komen als de gemeente er niet in slaagt problemen met de burger zelf op te lossen. De klacht of het probleem moet namelijk eerst kenbaar worden gemaakt bij de gemeente zelf. Zodat de gemeente zelf de kans krijgt het probleem op te lossen. (Tenzij dit van de burger niet kan worden gevergd.)

De commissie geleidt om die reden veel verzoekers door naar de gemeente als die nog niet op de hoogte is van de klacht. Dit gebeurt altijd in overleg met de verzoeker. Als de gemeente het probleem niet kan oplossen, de burger niet tevreden is met de klachtbehandeling, of de gemeente de klacht niet snel genoeg oppakt, kan de ombudscommissie er mee aan de slag. De ombudscommissie heeft de bevoegdheid zelf af te mogen wegen wanneer zij een verzoek om klachtbehandeling in onderzoek neemt en wanneer niet.

Interventie en advies aan gemeente

Het werk van ombudsinstanties is in toenemende mate veel meer dan het doen van onderzoek en klachtbehandeling. Van ombudsinstellingen verwacht de regering laagdrempelige hulp en een déjuridiserende aanpak. Om die reden spoort de wetgever ombudsinstellingen aan gebruik te maken van hun oplossingsgerichte en interveniërende bevoegdheid die de wet hen biedt.

Ze heeft van de wetgever ook de bevoegdheid gekregen uit eigen beweging tot onderzoek over te gaan, dus ook als er geen ingediende klacht aan ten grondslag ligt. De wet stelt geen beperkingen aan de aard van de aanbevelingen die gedaan worden. Die kunnen dus zowel gericht zijn op de individuele kwestie als op door het bestuursorgaan te voeren beleid.

2.3 Wie zijn wij en waar staan we voor

Ons doel is een betere gemeentelijke dienstverlening te helpen bevorderen, waar burgers tevreden over zijn. En als het nodig is het vertrouwen in de gemeente weer proberen te herstellen.

Dankzij onze onafhankelijke positie kunnen wij burgers een veilige plek bieden waar zij met hun vragen terecht kunnen. Op die manier zijn wij een brug tussen de gemeente en haar inwoners.

Dit doen wij door:

- Snel, direct en persoonlijk contact, een luisterend oor te zijn.
- Oplossen van vragen, problemen en knelpunten van burgers.

- Geven van adviezen over de gemeentelijke dienstverlening en klachtbehandeling.
- Bespreken van signalen en knelpunten met ambtenaren, leidinggevend en bestuurders.
- Onafhankelijk en onpartijdig behandelen van klachten en signalen.

Wij zijn een tweedelijns klachtbehandelaar, en komen pas in beeld als de gemeente er niet in slaagt klachten van de burger zelf op te lossen. Vaak merken we dat burgers het toch lastig vinden om de klacht bij de gemeente zelf neer te leggen en kloppen eerst bij de ombudscommissie aan. Soms blijkt het vertrouwen in de gemeente te zijn geschaad en merken we dat burgers weinig vertrouwen te hebben in klachtbehandeling door diezelfde gemeente. Ook hen bieden we een luisterend oor, leggen wij uit hoe de klachtbehandeling bij de gemeente werkt en als we daarmee weer een stukje van het vertrouwen hebben kunnen herstellen geleiden wij hen door naar de gemeentelijke klachtenbehandelaar.

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

De commissie ziet vanuit haar adviserende rol ook toe op de kwaliteit en toepassing van de interne klachtbehandeling. Naast de rol van klachtbehandelaar heeft de commissie een signaalfunctie en een verwijsfunctie. Ook zijn wij alert op maatschappelijke ontwikkelingen die veel mensen kunnen treffen. Wij willen de gemeente ook daarin ondersteunen en adviseren.

2.4 Samenstelling

De Ombudscommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden:

- **Mevrouw Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter**
- **De heer G.J.M. van Dijk, lid**
- **De heer H. van de Waardt, lid**

De heer Van de Waardt is per 1 januari 2019 benoemd als lid van de commissie, nadat mevrouw K. van Hulten-van den Tillaart als commissielid in 2018 was teruggetreden. De Ombudscommissie wordt (enkele uren per week) ondersteund door een secretaris, mevrouw J. van der Burgh.

3 Ervaringen in cijfers in 2018

3.1 Verzoeken ingediend bij de ombudscommissie

Hoeveel burgers hebben de ombudscommissie benaderd in 2018, waarover werd het meest geklaagd en over welk organisatie onderdeel? Tabel 1 laat de belangrijkste cijfers zien.

Tabel 1 Belangrijkste cijfers op een rij

<ul style="list-style-type: none">• 25 verzoeken ontvangen in 2018 (19 verzoeken in 2017)
<ul style="list-style-type: none">• 3 van die 25 verzoeken betroffen Baanbrekers (22 betroffen de gemeente zelf)
<ul style="list-style-type: none">• de meeste gingen over voortvarendheid (8) en over betrouwbaarheid (7)
<ul style="list-style-type: none">• 8 verzoeken betroffen team WijZ
<ul style="list-style-type: none">• 4 verzoekers hebben na de klachtbehandeling bij de gemeente contact opgenomen met de ombudscommissie, 1 daarvan heeft in 2018 geleid tot een rapport

Toelichting bij tabel 1 en 2

De commissie ontving 25 verzoeken met klachten over de gemeente Waalwijk. Enkele (3) van die verzoeken betroffen klachten over de uitvoering van taken die de gemeente over heeft gedragen aan de Gemeenschappelijke Regeling Baanbrekers.

De meeste burgers klaagden over niet voortvarend handelen (8) van de gemeente en de betrouwbaarheid (7) die mensen misten in contacten met de gemeente. Er waren niet veel klachten over de manier waarop mensen zich bejegend voelden (2), bijvoorbeeld omdat iemand niet netjes of respectvol te woord is gestaan.

In één geval leidde het verzoek een klacht te onderzoeken tot een formeel oordeel van de commissie in een rapport (zie Hoofdstuk 5). De commissie sluit niet uit dat in 2019 nog enkele (mogelijk 3) rapporten uitgebracht zullen worden over verzoeken uit 2018. De betreffende verzoekers lieten weten meer tijd nodig te hebben.

De meeste verzoeken konden worden opgelost door informatie te verstrekken, te adviseren of te verwijzen naar de bevoegde instantie. En 7 verzoeken werden doorgestuurd voor klachtbehandeling door de gemeente zelf (interne klachtbehandeling).

Tabel 2 Wijze van afhandeling door de commissie

	Aantal
Ombudscommissie niet bevoegd (verwijzing of doorzending naar bevoegde instantie: Baanbrekers)	3
Snelle oplossing (informatie, advies, interventie)	14
Doorgestuurd voor interne klachtbehandeling door de gemeente	7
Rapport met een oordeel	1
Totaal	25

3.2 Aantallen per organisatie onderdeel

Tabel 3 laat zien over welk organisatie onderdeel van de gemeente werd geklaagd in het verzoek aan de ombudscommissie. Daaruit blijkt dat de meeste klachten (8) team WijZ betroffen. Ook team Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving was vaker (4) onderwerp van een verzoek bij de commissie.

Sommige klachten betroffen meer dan één organisatieonderdeel, zodat het totaal van tabel 3 hoger ligt dan de 22 klachten over de gemeentelijke organisatie.

Tabel 3 Klachten per organisatie onderdeel

Team	Aantal
WijZ	8
Leefbaarheid, Toezicht&Handhaving	4
Wethouders (verschillende)	3
Belastingen	2
Ontwikkeling Openbare Ruimte	2
Publiekszaken	1
HRM	1
Vastgoed	1
Financiën	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	1

3.3 Waar schortte het volgens de burger aan?

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.

Verreweg de meeste verzoekers klaagden over voortvarendheid (8), die werd ondervonden in contacten met de gemeente en over betrouwbaarheid (7). Bij gebrek aan betrouwbaarheid ging het niet alleen om het niet nakomen van toezeggingen, maar onder andere ook om het niet nakomen van een rechtelijke uitspraak. Ook waren er meerdere klachten over maatwerk, goed luisteren naar de burger en samenwerking met andere overheidsorganisaties.

De totaalstelling in tabel 4 is hoger dan het totaal aantal klachten, dat komt omdat sommige klachten meer behoorlijkheidsnormen betroffen.

Tabel 4 Verzoeken ingedeeld naar behoorlijkheidsnorm

Norm	Klachten per norm
Voortvarendheid	8
Betrouwbaarheid	7
Maatwerk	4
Luisteren naar de burger	3
Samenwerking	3
Transparantie	2
Fatsoenlijke bejegening	2
Goede informatieverstrekking	2
Goede organisatie	2
Respecteren privacy	1

3.4 Signalen

Uit deze cijfers en uit de contacten die de ombudscommissie met verzoekers had, vallen de volgende signalen op, die de commissie graag wil delen:

Voortvarendheid en betrouwbaarheid

In 2018 waren burgers, die bij de ombudscommissie aanklopten vooral ontevreden over de voortvarendheid (8) en de betrouwbaarheid (7) van de gemeente.

Zoals hierboven in 3.3. al aangegeven betrof die (on)betrouwbaarheid niet eens het algemeen maatschappelijk gesignaleerde afgenomen gevoel van vertrouwen in de overheid, maar onder andere het niet nakomen van toezeggingen en het niet nakomen van een rechtelijke uitspraak door de gemeente. Iets om serieus te nemen dus.

Toename verzoeken en sociaal domein

In 2017 ontving de ombudscommissie 19 verzoeken en in 2018 waren dat er 25. De verwachting is (gebaseerd op het aantal klachten dat in de eerste maanden van 2019 al binnenkwam) dat dit aantal in 2019 nog zal toenemen. Deels laat zich dat verklaren door een grotere bekendheid van de commissie bij de inwoners van Waalwijk. Door publicaties in het weekblad en het houden van spreekuren weten burgers inmiddels beter de weg te vinden naar de commissie.

Verreweg het grootste aantal verzoeken betroffen het sociaal domein, namelijk Team WijZ (8) en Baanbrekers (3).

Zorgwekkende signalen

Ook ving de commissie een aantal signalen op, die zorgwekkend te noemen zijn:

- een aantal verzoekers liet de commissie weten alleen hun klacht te willen melden, maar daar niets mee te willen doen omdat ze vreesden erop afgerekend te zullen worden (zeker als er sprake was van afhankelijkheid);
- een aantal verzoekers gaf aan dat zij pas na veel aandringen werden doorverbonden naar een klachtencoördinator (of het telefoonnummer van de ombudscommissie kregen), dit werpt de vraag op of de organisatie wel goed op de hoogte is van de klachtmogelijkheden en de rechten van de burger.

4 Klachtbehandeling

Wat voor gedrag

Tegen welke gedraging van de overheid kan iemand nu klagen? Vaak wordt alleen gedacht aan de situatie waarin een gesprek tussen een burger en een medewerker niet netjes verliep. Maar onder "gedraging" verstaat de wet elk handelen of nalaten.

Het kan gaan om feitelijk handelen, maar ook om rechtshandelingen (zowel publiek- als privaatrechtelijk). Er zijn wel een aantal uitzonderingen, klagen mag bijvoorbeeld niet over de inhoud van beleid. Wel over toepassing van beleid of als de afgesproken procedures niet goed zijn gevolgd.

Waarover wordt geklaagd

Onderwerp van een klacht kan zijn dat de burger vindt dat niet fatsoenlijk met hem is om gegaan (fatsoenlijke bejegening), maar heel wat meer klachten gaan over open en duidelijke communicatie (de burger serieus nemen, transparant zijn, goed motiveren en zowel gevraagd als ongevraagd volledige en duidelijke info verstrekken). En over eerlijk en betrouwbaar handelen (zoals nakomen van toezeggingen, rechterlijke uitspraken opvolgen en onpartijdig handelen) en over betrokken en oplossingsgericht zijn (zoals samenwerken met andere instanties, voortvarend handelen en coulant zijn als er fouten zijn gemaakt).

Behoorlijk

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. De Nationale Ombudsman is gekomen tot een aantal “behoorlijkheidseisen”, die overheden daarin kunnen helpen. Want zelfs al wordt er juist gehandeld volgens de (letter van de) wet, het overheidsoptreden moet ook behoorlijk zijn. In het omgaan met burgers worden aan de overheid dus extra eisen gesteld. Waarbij het natuurlijk ook van belang is dat de burger zich constructief opstelt.

4.1 Klachtbehandeling door de gemeente

Klachtbehandeling door de gemeente zelf heet de “interne klachtbehandeling”. Dit in tegenstelling tot de klachtbehandeling bij de ombudscommissie die “externe klachtbehandeling” wordt genoemd (klachtbehandeling in tweede instantie).

In dit hoofdstuk gaat de commissie vanuit haar adviserende rol in op de aanbevelingen die zij in het jaarverslag over 2017 aan de gemeente deed ter verbetering van de interne klachtbehandeling. En welke signalen en aandachtspunten wij afgelopen jaar tegen kwamen. In de contacten met burgers, maar ook tijdens de overleggen met de organisatie (klachtcoördinatoren en directeuren).

Ook gaan wij in op de punten waar het (al) wel goed gaat. En hoe interne en externe klachtbehandeling elkaar kunnen versterken.

4.1.1 Hoe de gemeente een klacht oppakt

Interne klachtbehandeling heeft onder meer tot doel: herstellen van fouten en misverstanden, leren van klachten, verbeteren van dienstverlening, verkrijgen van informatie van de burger, genoegdoening voor de burger, verbeteren van de relatie met de burger en het herstel van vertrouwen tussen de gemeente en de burger.

Hierbij staat steeds de tevredenheid van de klager voorop. En het vinden van een oplossing van zijn probleem.

De gemeente Waalwijk heeft de huidige werkwijze van klachtbehandeling niet vastgelegd en de werkwijze uit verordening van 2003 wordt niet meer gevolgd. Het enige aanknopingspunt is een stroomschema klachtbehandeling. Daaruit blijkt een volgende werkwijze:

De gemeente heeft als uitgangspunt dat zij eerst probeert de klacht op een *informele wijze* op te lossen. Als een klacht binnenkomt bij de klachtcoördinator en er zijn geen “contra-indicaties”¹ stuurt deze de klacht door naar de teamleider, die contact opneemt met klager. De klacht gaat ook naar degene over wie geklaagd wordt. Dan probeert de teamleider een oplossing te vinden. De klacht wordt dan afgehandeld zonder dat het komt tot een beoordeling van de klacht. Als een oplossing niet mogelijk is, handelt de gemeente de klacht op *formele wijze* af. De klachtcoördinator organiseert dan een hoorzitting en de gemeente (het college) doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht in een brief aan de klager (“afdoeningsbrief”).

¹ Zo noemt de gemeente het zelf in het stroomschema klachtbehandeling, zijn er wel contra-indicaties dan probeert de klachtcoördinator zelf of een oplossing mogelijk is.

Met het stroomschema zelf en de daarin omschreven werkwijze is inhoudelijk niets mis. Maar de constatering dat niet meer gewerkt wordt volgens de (nog steeds van kracht zijnde) verordening roept veel vragen op.

Als de huidige wijze waarop de gemeente met klachten omgaat alleen kan blijken uit een stroomschema, waarvan het maar de vraag is of buiten de klachtcoördinatoren de organisatie hiermee bekend is, hoe moeten burgers dan weten hoe hun klacht behandeld wordt? En wie in de organisatie zich op welk moment daarmee mag bemoeien?

De ombudscommissie zal in het onderstaande (4.1.2 en 4.1.3) nader ingaan op deze en meer vragen die zij heeft bij de interne klachtbehandeling en opnieuw een aantal aanbevelingen doen.

4.1.2. Aanbevelingen uit het jaarverslag 2017

In het jaarverslag van 2017 heeft de ombudscommissie een aantal aanbevelingen gedaan ter verbetering van de klachtbehandeling bij de gemeente.

De commissie is verheugd te constateren dat de meeste van deze aanbevelingen zullen worden overgenomen. De gemeente heeft namelijk een notitie opgesteld, waarin een reactie wordt gegeven op de aanbevelingen van de commissie. Deze notitie kondigt de opzet van een project aan ter verbetering van de klachtbehandeling: “De informele aanpak”. Daarmee is een begin gemaakt met het opvolgen van de aanbevelingen en dat is goed om te constateren.

Overigens is er tot het moment van het schrijven van dit jaarverslag nog geen enkele aanbeveling feitelijk opgevolgd, de notitie kondigt alleen verbeteringen aan. De commissie dringt er dan ook op aan dat de gemeente het project en vooral de uitvoering ervan zo snel mogelijk oppakt, zodat in 2019 daadwerkelijk de eerste verbeteringen te constateren zijn.

De notitie verbetering klachtbehandeling zelf bespreken we in 4.1.3. Hieronder volgen eerst de (eerdere) aanbevelingen uit het jaarverslag van 2017 en wat de gemeente daarmee belooft te gaan doen.

Toegankelijkheid

Aanbeveling commissie 2017:

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

Maak een folder met daarin de mogelijkheden die er zijn als iemand een klacht heeft.”

Deze aanbeveling zal blijkens de notitie van de gemeente voor een deel worden opgevolgd. Het is bijvoorbeeld goed te horen dat de aanbeveling om de verplichte invulling van DigiD bij het indienen van een klacht te schrappen, wordt opgevolgd. Dat zou direct al aangepast kunnen worden op de website van de gemeente. De gemeente heeft het voornemen een (digitale) folder te maken. De commissie acht het wenselijk dat ook de ombudscommissie in die folder wordt opgenomen. Wordt daarin ook aandacht besteed aan de mogelijkheden en de te volgen wegen als iemand een klacht heeft die het sociaal domein betreft?

De commissie vindt dat elke manier van indienen van een klacht mogelijk moet zijn. Het is aan de organisatie om te zorgen dat het op de goede plek terecht komt. Het is een zorgplicht van de gemeente om dit goed te organiseren en te bewaken.

Een voorbeeld van uitstekende toegankelijkheid geven de medewerkers van de receptie in de hal van het stadhuis, die de bezoekers hartelijk welkom heten, nagaan waar ze moeten zijn en hen de weg wijzen, zo ervaart de commissie. Een organisatie die graag leert zou op eenzelfde wijze om kunnen gaan met klachten; heeft u een klacht, vertel het ons!

Tijdens een van de gesprekken die de ombudscommissie met de organisatie had, sprak de gemeente over de mogelijkheid een button op de home-pagina te plaatsen waar het woord klacht wordt vermeld. De commissie acht het wenselijk dat dit voornemen vorm krijgt.

Aanbeveling 2018:

Schrap zo snel mogelijk de verplichting bij het online indienen van een klacht DigiD in te vullen, verwijst op de homepagina van de gemeentelijke website naar de klachtmogelijkheid en maak een (digitale) folder die ook specifiek informeert over de mogelijkheden en wegen bij een klacht in het sociaal domein.

Klachtenregeling

Aanbeveling commissie 2017: "Nu de verordening uit 2003 ("Verordening op de behandeling van klachten gemeente Waalwijk 2003") niet meer wordt gehanteerd, is het goed prioriteit te geven aan het actualiseren van de verordening en het daarop afstemmen van de werkwijze."

Deze aanbeveling zal niet worden opgevolgd blijkens de notitie van de gemeente, die adviseert de verordening in te trekken, zonder een andere regeling te treffen. Dat betreft de commissie. Het is immers meer dan wenselijk om - voor de burger, maar ook voor de beklagde (medewerker of bestuurder) – in een actuele klachtenregeling helder te maken hoe de klachtbehandeling op hoofdlijnen is ingericht. Hoe de werkwijze is, wat de keuzemogelijkheden van de klager zijn, hoe de taakverdeling is tussen medewerker, klachtbehandelaar, klachtcoördinator en college en wie in welke situatie de regie voert. In een klachtenregeling legt de gemeente zijn ambitie vast en maakt die zo ook inzichtelijk voor de "buitenwereld".

Informatie over de wijze van klachtafhandeling is belangrijk. Veel klagers (en beklagden) weten vooraf niet wat zij van een klachtenprocedure kunnen verwachten. Of welke rechten zij hebben. Ook teamleiders die met klachten te maken krijgen zullen willen weten waar ze zich aan moeten houden, wat er mogelijk is en op welke wijze.

Goede informatie hierover in een duidelijke regeling is daarom belangrijk. Want gebrek aan informatie maakt klagers onzeker en wantrouwig. Dit bleek uit signalen die de Ombudscommissie hierover ontving. Regelmatig hoort de commissie als zij burgers "terug" verwijst naar de gemeente om daar eerst hun klacht neer te leggen dat er vaak geen vertrouwen is in een "slager die zijn eigen vlees keurt". Zeker niet als van te voren niet duidelijk is welke rechten en mogelijkheden hij heeft.

Nog gevoeliger blijkt dat te zijn bij klachten in het sociaal domein, waar nogal eens schroom bestaat om de klacht bij de gemeente neer te leggen. De Ombudscommissie kwam meer dan eens tegen dat burgers bang waren voor de gevolgen van het indienen van een klacht, je wordt er zomaar op afgerekend was hun eerdere ervaring en om die reden vertelden ze dat ze afzagen van het indienen van hun klacht. Dat wantrouwen kun je (deels) wegnemen door tevoren inzichtelijk te maken waar en bij wie je terecht kunt, wat er met je klacht gebeurt, wat het onderscheid is tussen een informeel gesprek en een formele hoorzitting met een duidelijke regie door een (meer onafhankelijke) klachtencoördinator.

De ombudscommissie ervaart zelf dat zij het wantrouwen meestal weg kan nemen door uit te leggen dat zij de klacht overdraagt aan een (onafhankelijke) klachtencoördinator, die op een andere plek in de organisatie zit en de regie voert en dat de klager keuzes heeft. Om die reden vraagt de Ombudscommissie hierover duidelijk(er) te communiceren met (potentiële) klagers en met de beklagde (medewerker of bestuurder). En als een klager van te voren die informatie kan vinden in een klachtenregeling is de kans dat een klacht ter kennis van de organisatie wordt gebracht groter. Vandaar dat de commissie komt tot deze aanbeveling:

Aanbeveling 2018:

Stel een klachtenregeling op, die - voor zowel de burger als de beklagde - duidelijk maakt hoe een klacht behandeld wordt, wat de rechten en mogelijkheden zijn, wie in welke situatie de klacht behandelt, wie de regie heeft en welke ambitie de gemeente heeft.

Klachtregistratie

Aanbeveling commissie 2017: "Een centrale, gemeentebrede klachtenregistratie, die regelmatig wordt geëvalueerd zou een goede zaak zijn. Daar zou een registratie van klachten over uitbestede taken en diensten bij moeten horen."

Deze aanbeveling wordt voor een deel overgenomen in de notitie klachtbehandeling van de gemeente. Niettemin blijft er voor de commissie een aantal vragen over.

Is de huidige registratie van klachten binnen de gemeente wel zo compleet als in de notitie aangenomen wordt? De commissie vraagt zich af of wat er in die registratie vermeld wordt wel voldoende duidelijk is, of er iets mee gedaan kan worden door het management en hoe geborgd wordt dat ook informeel behandelde (opgeloste) klachten daarin terecht komen?

Hoe wordt voorkomen dat alleen klachten die via de klachtencoördinator binnenkomen geregistreerd worden, en andere klachten niet? Dat hoeft niet erg te zijn als het bijvoorbeeld gaat om een eenvoudige terloops gemelde uiting van onvrede, die snel door een teamleider opgelost kan worden, maar is nagedacht over waar de grens ligt? Een duidelijke uitleg over wat een klacht precies is zou kunnen helpen.

Verder wordt nergens gesproken over (een structurele) evaluatie van klachten, terwijl de notitie het leereffect wel belangrijk noemt. Zou niet ook evaluatie aandacht moeten krijgen?

Aanbeveling 2018:

Maak een overzichtelijke klachtenregistratie waarmee het management een middel krijgt om te kunnen leren en te evalueren. Zorg dat ook informeel opgeloste klachten daarin worden opgenomen. Maak duidelijk in de organisatie wat precies onder het klachtbegrip valt.

4.1.3 Project “De informele aanpak”

De notitie die de gemeente opstelde in antwoord op de aanbevelingen van de ombudscommissie belooft de uitvoering van het project: “De informele aanpak”. De commissie heeft inmiddels met de projectleider gesproken en er zijn afspraken gemaakt om de commissie bij dit project te betrekken. Dat stemt tot tevredenheid, de commissie deelt graag haar expertise met de gemeente en spreekt de verwachting uit dat deze samenwerking de klachtbehandeling ten goede zal komen. Bij deze notitie plaatste de commissie hierboven (4.1.2) al een aantal opmerkingen. In het onderstaande vult zij deze nog aan voor wat betreft de volgende onderwerpen:

Informeel

De ombudscommissie vraagt zich af wat de notitie precies met de term “informeel” bedoelt? Inhoudelijk informeel, omdat het niet tot een formeel oordeel op de klacht komt? Dat is ook nu al de praktijk en is zeker een goede zaak. Als de organisatie zelf de oplossing kan vinden is dat een grotere garantie dat een soortgelijk probleem zich niet meer snel voor zal doen.

De commissie is benieuwd hoe de voorgenomen informele klachtbehandeling inhoudelijk anders zal zijn ten opzichte van de huidige wijze van informele klachtbehandeling.

En de commissie plaatst een aantal kanttekeningen:

Komen er wel waarborgen over de wijze waarop en door wie de klacht informeel behandeld wordt? Pas op dat de klacht niet “behandeld” gaat worden door de medewerker zelf (in strijd met de wet).

Moet de burger niet weten dat hij een keuze heeft? En allereerst gevraagd worden of hij open staat voor een informeel gesprek? En dat hij ook kan kiezen voor een formele (meer onafhankelijke) behandeling, met begeleiding door een onafhankelijke klachtcoördinator? En dat die formele weg altijd nog open staat als het informele gesprek niet naar tevredenheid verloopt.

Aanbeveling 2018:

Zorg voor een omschrijving van de informele wijze van klachtbehandeling in een klachtenregeling, maak duidelijk dat de burger een keuze heeft en wat die inhoudt.

Laagdrempelig

Laagdrempeligheid vraagt ook om een goede omschrijving; hoe werkt dat in de praktijk? De algemene attitude zou moeten zijn: “Heeft u een klacht? Vertel het ons!”.

De commissie merkt regelmatig dat de burger, voordat die met een van de klachtcoördinatoren heeft gesproken, het gevoel heeft dat hij niet gehoord wordt; hoe kan daar verandering in gebracht worden?

Klaththerkenning

Het is goed te constateren dat de notitie de intentie weergeeft om opleiding en scholing voor medewerkers te regelen op dit vlak.

Onafhankelijkheid en positie klachtencoördinatoren

De notitie is verwarrend ten aanzien van de rol van de klachtencoördinatoren. Wie gaat contact opnemen met de klager? De notitie noemt de teamleider en ergens anders weer de klachtencoördinator. Wenselijk in de ogen van de commissie is dat als de klager niet weet waar hij terecht kan met zijn klacht, hij eerst een klachtencoördinator te spreken krijgt, en dat organisatie onderdelen als het Klant Contact Centrum daarover goed geïnformeerd worden. Dat hoeft natuurlijk niet uit te sluiten dat een klager zich uit eigen initiatief direct wendt tot een medewerker of een teamleider.

De commissie vraagt zich verder af of de klachtencoördinator wel mandaat heeft voor begeleiding, advisering (aan het college) en informele afdoening? In het jaarverslag van 2017 heeft de commissie erop gewezen dat de klachtencoördinatoren een duidelijke rol, taak en bevoegdheid moeten hebben. Het vertrouwen in de klachtbehandeling kan alleen maar beter worden als de burger weet dat de persoon die de regie heeft op een andere plek in de organisatie zit dan degene waarover hij klaagt.

4.2 Klachtbehandeling bij taken die zijn uitbesteed

Of een taak nu uitbesteed is of niet, wij vinden dat de gemeente de plicht heeft om aandacht te hebben voor elke klacht van elke inwoner. En daarop actief toe te zien. Zeker ook in het sociaal domein is er vaak verwarring: waar moet de burger zijn?

We verwachten dat we aan klachten in het sociaal domein in 2019 speciale aandacht zullen gaan geven.

4.2.1 Sociaal domein

De commissie besteedt in dit jaarverslag apart aandacht aan klachtbehandeling in het sociaal domein omdat verreweg het meeste aantal verzoeken die we ontvingen dit domein betroffen (Team WijZ 8 en Baanbrekers 3).

Ook de Nationale Ombudsman besteedt in zijn rapport 2018/083 bijzondere aandacht aan klachtbehandeling in het sociaal domein. Omdat het voor inwoners sinds de decentralisaties niet altijd duidelijk is waar zij hun hulpvraag, signaal of klacht over het sociaal domein moeten indienen. Gemeenten voeren sommige taken zelf uit en hebben andere uitbesteed aan samenwerkingsverbanden, met vaak een eigen (interne) klachtenprocedure.

Ook de gemeente Waalwijk heeft taken uitbesteed in het sociaal domein. Baanbrekers heeft een eigen klachtenregeling. Klachten over zorgaanbieders moeten bij de zorgaanbieder zelf worden ingediend. Zij worden teruggekoppeld met team WijZ, maar wat er daarna mee gebeurt is onduidelijk, de commissie stelde die vraag al in het jaarverslag van 2017.

Om de klachtbehandeling in het sociaal domein te professionaliseren, moeten gemeenten volgens de Nationale Ombudsman de volgende stappen (“vier speerpunten”) zetten:

- *Het college van burgemeester en wethouders dient inzichtelijk te maken waar burgers klachten, signalen, meldingen en hulpvragen af kunnen geven en wie voor de behandeling daarvan verantwoordelijk is*
- *Raad en college bepalen hoe ver de 'gemeentelijke verantwoordelijkheid' bij de uitvoering van uitbestede taken of diensten reikt en wat dit betekent voor het toezicht van de gemeente op de uitvoering daarvan*
- *Tussen ambtelijk apparaat – college - raad zijn duidelijke afspraken over het verstrekken van informatie en het afleggen van verantwoording over de behandeling van klachten, signalen, meldingen en hulpvragen*
- *Transformatie in het sociaal domein kan niet zonder transformatie binnen de gemeentelijke organisatie. Het college van burgemeester en wethouders bepaalt in samenspraak met de raad en de ambtelijke organisatie hoe een noodzakelijke cultuurverandering wordt gefaciliteerd.*

De ombudscommissie vindt het wenselijk dat de gemeente deze stappen meeneemt in het project “Informeel aanpak” en dit als handreiking gebruikt bij het opvolgen van de aanbevelingen.

4.2.2 Overige uitbestede taken

Ook voor de overige uitbestede taken is het van belang dat de gemeente inzicht heeft in wat Waalwijkse burgers tegenkomen bij de behandeling van hun klacht door andere organisaties. De hierboven genoemde vier speerpunten zijn in de visie van de nationale ombudsman niet alleen van toepassing op het sociaal domein, maar ook op andere gemeentelijke taken, die elders gelegd zijn.

De aanbeveling uit het jaarverslag van 2017 over uitbestede taken heeft de gemeente (in de notitie klachtbehandeling) doen overwegen dat het wenselijk is dat het jaarverslag van een gemeenschappelijke regeling nadrukkelijk aandacht besteedt aan de klachtafhandeling. En dat bij andere uitbestedingen in het contract een regeling moet worden getroffen over een behoorlijke klachtafhandeling.

De commissie stemt in met die constatering, en is benieuwd hoe deze overweging vorm gaat krijgen, hoe geborgd gaat worden dat jaarverslagen van derden aandacht besteden aan klachtafhandeling en dat bij uitbesteding een klachtenregeling getroffen wordt.

De notitie doet de suggestie om de klachtencoördinatoren hierin een coördinerende rol te geven, dit lijkt een prima oplossing voor dit probleem.

Aanbeveling 2018:

Zorg bij klachtbehandeling in het sociaal domein en bij overige uitbestede taken actief voor een registratie van en inzicht in de klachten en geef de klachtencoördinatoren hierin een coördinerende rol. Volg daarbij de “Vier speerpunten” zoals geformuleerd door de Nationale Ombudsman.

4.3 Klachtbehandeling door de ombudscommissie

Werkwijze

Hoe de Ombudscommissie werkt als burgers een verzoek indienen, legden we vast in de Werkinstructie Ombudscommissie Waalwijk van 7 maart 2017 en is ook te lezen op de website. Burgers kloppen bij ons aan via de telefoon, de mail, het spreekuur of sturen een brief naar de postbus. Uitgangspunt is dat er, waar mogelijk, snel persoonlijk contact is. De secretaris van de commissie verkent daarin het verzoek, vraagt wat het doel is van verzoeker en onderzoekt wat de beste aanpak is. In deze fase hebben we daarom (nog) geen oordeel over de klacht. We wijzen burgers in deze fase de weg, zodat ze verder kunnen.

Eerst gaan we na 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 kan de burger worden doorverwezen. Als we een verzoek snel en eenvoudig, bijvoorbeeld met een telefoontje op kunnen lossen zonder verdere behandeling, dan proberen we dat eerst.

Als de klacht wel eerst behandeld is door de gemeente zelf, dan vragen we of de verzoeker prijs stelt op een (informeel) gesprek. Afhankelijk van wat er mogelijk is wordt een gesprek voorbereid of wordt er een hoorzitting gehouden.

Als een verzoek leidt tot een rapport dan geven we daarin aan of de gedraging behoorlijk was of niet en voorzien we het rapport eventueel van aanbevelingen. Of een gedraging behoorlijk is of niet toetsen we aan de behoorlijkheidsnormen uit de "[Behoorlijkheidswijzer](#)", die werd ontwikkeld door de Nationale Ombudsman. Na het bekendmaken aan verzoeker en de gemeente publiceren we het rapport op de website van de commissie (anoniem).

De meeste verzoeken die bij ons binnen komen, leiden niet tot een hoorzitting en rapport. Dit komt omdat de commissie zoveel mogelijk een oplossing probeert te vinden. Deze verzoeken blijven wel indicatief als signaal van onvrede van burgers.

Professionalisering

In het kader van professionalisering en deskundigheidsbevordering is de commissie lid van de Vereniging voor Klachtrecht, die een vakblad uitgeeft en studiemiddagen organiseert. Een afvaardiging van de commissie bezocht in 2018 deze studiemiddag.

Er vindt kennisdeling plaats met andere ombudsinstanties in Brabant. In dat kader bezochten we een studiemiddag georganiseerd door de ombudscommissie Oss. Ook is er onderling contact tussen de secretarissen van de ombudscommissies van Waalwijk, Den Bosch en Eindhoven.

4.4 Verhouding intern-extern klachtrecht

Het aantal mensen dat na de afgeronde interne klachtenprocedure doorging naar de ombudscommissie lag in 2018 op 4. In één van die vier gevallen is het inmiddels tot een rapport gekomen.

De commissie verwees 7 verzoekers door naar de gemeente om eerst de interne klachtbehandeling te doorlopen.

Naast een kwantitatieve verhouding bestaat er ook een kwalitatieve verhouding tussen de interne en externe klachtenprocedure. Een goede klachtbehandeling bij de ombudscommissie is gebaat bij een goede klachtbehandeling door de gemeente. Een goede onderlinge communicatie en afstemming van procedures is daarbij essentieel. Vooral om burgers adequaat te kunnen informeren en verwijzen.

De ervaring van de commissie in 2018 is dat de gemeentelijke klachtencoördinatoren snel en adequaat reageren bij interventies, informatieverzoeken en onderzoeken door de ombudscommissie. Ook belangrijk is dat we een terugkoppeling krijgen over hoe de gemeente de klacht afhandelde na een interne doorverwijzing of interventie. De contacten tussen de (secretaris van de) ombudscommissie en klachtencoördinatoren lopen goed. Met als resultaat dat de interne en externe klachtenprocedures elkaar meer kunnen versterken. Ieder vanuit een eigen rol, taak, en bevoegdheden. Dat betekent winst voor de gemeente en ook voor de burger.

5 Onderzoeken en rapporten in 2018

In 2018 vormde slechts één verzoek aanleiding tot een formeel onderzoek dat resulteerde in een rapport met een oordeel van de ombudscommissie.

Drie andere verzoeken, waarin de gemeente de klachtbehandeling heeft afgerond kunnen in de loop van 2019 nog tot een rapport leiden. De betreffende verzoekers hebben zich tot de ombudscommissie gewend, maar om meer tijd verzocht om hun verzoek op te stellen (of door te zetten). Tot een jaar na het afronden van de klachtbehandeling bij de gemeente hebben mensen de tijd om de ombudscommissie om een oordeel te vragen.

Het rapport dat de ombudscommissie uitbracht werd op de website gepubliceerd en een samenvatting is hieronder te vinden:

Samenvatting rapport 31 januari 2019

De klacht

Verzoeker heeft de ombudscommissie gevraagd zijn klacht te onderzoeken over zijn ervaringen tijdens een gesprek dat plaatsvond bij de gemeente op 6 september 2016. Verzoeker was voor dit gesprek door Rijkswaterstaat uitgenodigd in zijn hoedanigheid van voorzitter van een belangenorganisatie voor zogenaamde Homo-ontmoetingsplaatsen (afgekort: HOP). Onderwerp van gesprek was de afsluiting van een parkeerplaats door Rijkswaterstaat.

Tijdens het gesprek is informatie verstrekt over de afsluiting van een parkeerplaats, die als HOP in gebruik was en over een andere parkeerplaats, die de gemeente als mogelijk alternatief noemde. Verzoeker klaagde erover dat een medewerkster van de gemeente tijdens dat gesprek onjuiste informatie over deze alternatieve parkeerplaats verstrekte en hij voelde zich door haar overrompeld en gemanipuleerd. De gemeente verklaarde zijn klacht eerder ongegrond.

De procedure

De ombudscommissie nodigde verzoeker uit voor een gesprek, waarin verzoeker zijn standpunt heeft toegelicht. Ook de medewerkster van de gemeente is uitgenodigd en heeft het standpunt van de gemeente toegelicht en vragen van de commissie beantwoord.

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). In dit onderzoek zijn de gedragingen van de gemeente getoetst aan de vereisten van *Goede informatieverstrekking* en *Fatsoenlijke bejegening*.

Het oordeel

De ombudscommissie concludeerde dat voldaan is aan het vereiste van een *Goede informatieverstrekking* en *Fatsoenlijke bejegening* en overwoog daarover:

- Verzoeker heeft niet aannemelijk gemaakt dat de medewerkster onjuiste informatie heeft verstrekt over de mate van begroeiing van de als alternatief genoemde parkeerplaats.

Verzoeker is op een later tijdstip ter plaatse gaan kijken dan de medewerkster. In de

tussentijd had Rijkswaterstaat snoeiwerkzaamheden uitgevoerd, zodat verzoeker en de betreffende medewerkster ieder een ander beeld van de werkelijkheid kregen.

- De betreffende medewerkster heeft het verwijt dat zij tijdens het gesprek dwingend en manipulatief is geweest ontkend. In een door verzoeker zelf opgesteld verslag van dit gesprek heeft verzoeker geen enkele melding gemaakt van een dergelijke gedraging. De commissie is van oordeel dat verzoeker niet aannemelijk heeft gemaakt dat er sprake is geweest van niet fatsoenlijke bejegening.

De ombudscommissie achtte de klacht dan ook ongegrond.