

Jaarverslag 2019

Ombudscommissie Waalwijk

“Communicatie en kenbaarheid”

Uitgegeven door:

De Ombudscommissie Waalwijk

Postbus 565, 5140 AN Waalwijk

Telefoon: 06-55227260

E-mail: Ombudscommissie@waalwijk.nl

www.waalwijk.nl/ombudscommissie

30 april 2020

Voorwoord van de voorzitter,

Dit jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in het werk van de Ombudscommissie. De Ombudscommissie richt zich primair op de vraag of de gemeente bij de uitvoering van haar taken op een behoorlijke manier omgaat met haar burgers en hun belangen. Daarbij zet zij zich in om burgers op weg te helpen als zij problemen ervaren in hun contact met de gemeente.

Waar ze kan lost ze problemen zo snel mogelijk op met informatie, adviezen, verwijzing naar juiste instanties, interventie en een luisterend oor. Als dit alles niet tot resultaat leidt dan kan de Ombudscommissie een onderzoek instellen en haar oordeel uitspreken in een rapport. Daarnaast adviseert de Ombudscommissie gevraagd en ongevraagd de gemeente in het verbeteren van haar dienstverlening en de communicatie met de burger.

De ombudscommissie brengt jaarlijks een jaarverslag uit zodat de gemeentelijke diensten lering kunnen trekken uit de klachten en de gemeenteraad wordt voorzien van een informatiebron om toe te zien op een goede uitvoering van de klachtbehandeling door de gemeente.

In 2019 zijn in totaal 40 verzoeken bij de Ombudscommissie binnengekomen. De helft daarvan is in verband met het kenbaarheidsvereiste overgedragen aan de gemeente. De andere helft (doorverwijzing, advies, luisterend oor, informatie, interventie, oordelen) is grotendeels in behandeling genomen. Relatief veel verzoeken betroffen het sociale domein.

De rode draad in dit jaarverslag is nog steeds de aanbeveling dat de gemeente de eigen klachtbehandeling (zowel de informele als de formele) goed inricht, in processen en klachtenregeling vastlegt en helder met de burger van Waalwijk communiceert.

Bijzondere aandacht verdient de klachtbehandeling bij taken die de gemeente op afstand heeft geplaatst. Voor burgers is het dan vaak lastig om te weten waarvoor en hoe ze dan bij de gemeente terecht kunnen. De Ombudscommissie blijft benadrukken dat de gemeente steeds de belangen van alle burgers dient te behartigen, ook als taken zijn uitbesteed. Ook voor deze taken geldt dat evaluatie en verantwoording van de klachtbehandeling door de gemeente belangrijk is, bij voorkeur in het openbaar door middel van een jaarverslag.

Miscommunicatie tussen burger en gemeente speelde regelmatig een belangrijke rol bij het indienen van een verzoek bij de Ombudscommissie. Die leidde gemakkelijk tot een formele houding van de gemeente en een gespannen relatie tussen burger en gemeente, hetgeen het informele karakter van klachtafhandeling niet ten goede kwam. Onduidelijk voor de ombudscommissie op dit moment is of en zo ja op welke wijze de gemeente hier lering uit trekt.

Voor het komende jaar 2020 zijn speciale aandachtspunten het 'AVG-proof' zijn van de Ombudscommissie en de duidelijkheid voor de burger met betrekking tot de klachtbehandeling door de gemeente, ook bij taken die door de gemeente zijn uitbesteed. Het betreft dan zowel de eerstelijns als de tweedelijns klachtbehandeling.

Ook in 2020 zal de ombudscommissie haar bijdrage blijven leveren aan een behoorlijke omgang van de gemeente met haar burgers.

Waalwijk, 30 april 2020

Y. Bouwman-Bakker, voorzitter ombudscommissie Waalwijk.

Inhoudsopgave

Inleiding/leeswijzer	4
1. De Ombudscommissie Waalwijk	5
1.1. Achtergrond, samenstelling en doel	5
1.2. Taak en werkwijze	6
1.3. Wettelijk kader	7
1.4. Werkproces klachtafhandeling	8
1.5. Professionalisering	8
2. Bevindingen 2019	9
2.1. Belangrijkste cijfers op een rij	9
2.2. Opvolging aanbevelingen 2018	11
2.3. Signalen uit verzoeken 2019	12
2.4. Onderzoek met rapport	12
3. Aanbevelingen 2019	
3.1. Aanbevelingen voortkomend uit verzoeken 2019	15
3.2. Interne klachtbehandeling en registratie	15
3.3. Uitbestede taken	16
3.4. Sociaal domein	16
3.5. Communicatie en kenbaarheid	17

Inleiding/leeswijzer

Het jaarverslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de werkzaamheden van de Ombudscommissie in 2019, zoals voorgeschreven in de Verordening Ombudscommissie Waalwijk 2017. In het verslag wordt het jaar 2019 geëvalueerd. Inzicht wordt geboden in de bevindingen van de Ombudscommissie, het aantal meldingen dat de Ombudscommissie in 2019 ontving, de wijze waarop deze afgehandeld zijn en de wijze waarop de Ombudscommissie haar taken vervulde. Ook worden de aanbevelingen uit 2018 geëvalueerd en worden nieuwe (of herhaalde) aanbevelingen gedaan richting de toekomst. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op de lessen die geleerd kunnen worden uit de ingediende en behandelde klachten. Daarnaast worden aanbevelingen gedaan ter verdere professionalisering van de klachtenbehandeling door de gemeente in bredere zin.

Rode draad door dit jaarverslag is de aanbeveling om de klachtbehandeling 'Van A tot Z' duidelijk vast te leggen in actuele juridische spelregels maar ook om het proces van klachtbehandeling zoals dat doorlopen wordt helder te beschrijven. Evenzo belangrijk is om dit op een actieve manier zowel intern als extern kenbaar te maken, dus helder te communiceren. De commissie doelt dan op het gehele proces, dus zowel de formele als de informele klachtbehandeling. Vanaf het moment van indiening van de klacht t/m de afhandeling daarvan.

De Ombudscommissie spreekt haar zorg uit dat door het ontbreken van duidelijkheid en houvast op dit vlak, het risico wordt vergroot dat zowel burgers als ambtenaren zich op een onnodig formele en afstandelijke wijze naar elkaar gaan gedragen. Het effect kan zijn dat partijen tegenover elkaar komen te staan, in plaats van in vertrouwen en gezamenlijkheid te werken aan het oplossen van problemen, en het door de gemeente op empathische wijze meedenken met burgers of bedrijven.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van enkele acties vanuit de gemeente, zoals het opstellen van een jaarverslag interne klachtbehandeling en het opstarten van het 'Project informele aanpak'. Deze initiatieven worden positief gewaardeerd. Toch mist de commissie nog een integrale en brede aanpak van de klachtbehandeling. Aan een dergelijke aanpak kan iedereen op elke moment van klachtbehandeling houvast ontleen. Deze maakt voor zowel de burgers als voor alle ambtenaren en bestuurders kenbaar hoe te handelen op welk moment in het proces.

Bijzondere aandacht vraagt de klachtbehandeling in het Sociale Domein en bij 'uitbestede taken'. Dit zijn gebieden waar onder verantwoordelijkheid van, maar deels buiten het zicht van, de gemeente veel contacten met burgers plaatsvinden. Ook daar geldt de aanbeveling om een professionele klachtbehandeling vast te leggen, het proces te beschrijven en kenbaar te maken door middel van communicatie. De Ombudscommissie benadrukt dat de gemeente de belangen van alle inwoners dient te behartigen, ook als de uitvoering van taken is uitbesteed.

1. De Ombudscommissie Waalwijk

1.1. Achtergrond, samenstelling en doel

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. Sindsdien kunnen burgers van de gemeente Waalwijk terecht bij de Ombudscommissie Waalwijk en niet langer bij de Nationale ombudsman.

De Ombudscommissie Waalwijk is samengesteld uit onafhankelijke deskundigen die geen binding hebben met de gemeentelijke organisatie van de gemeente Waalwijk. De Ombudscommissie bestaat uit drie personen: een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter tevens lid en nog een lid. De commissie wordt 4 tot 6 uur per week ondersteund door een secretaris.

Samenstelling

Mevrouw Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter;
De heer G.J.M. van Dijk, lid, tevens plaatsvervangend voorzitter;
De heer H. van de Waardt, lid;
Mevrouw J. van der Burg was t/m 2019 secretaris, zij is met ingang van 1 januari 2020 opgevolgd door mevrouw A.J. Offereins.

Doel

Het doel van de commissie is het leveren van een bijdrage aan het waarborgen van de behoorlijkheid van gemeentelijk gedragingen, en aan herstel van vertrouwen in de gemeente. Dankzij de onafhankelijke positie van de commissie kan ze een brug vormen tussen de gemeente en haar inwoners.

Dit doet ze door de volgende stijl van werken.

- Snel, direct en persoonlijk contact, een luisterend oor 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.

Het overgrote deel van het werk van de Ombudscommissie bestaat uit communicatie met burgers over zaken waar deze klachten over hebben. Concreet gaat het dan om het bieden van een onafhankelijk en deskundig luisterend oor, het juist informeren, doorgeleiden, verwijzen of bemiddelen en een informele aanpak om tot oplossing van problemen te komen. Slechts een enkele keer volgt een formeel onderzoek. Een formeel onderzoek is in feite een 'ultimum remedium' en resulteert altijd in een eindrapport.

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 verwijzfunctie. Ook is de commissie alert op maatschappelijke ontwikkelingen die veel mensen kunnen treffen en zal de gemeente daarover, indien zij daartoe aanleiding ziet, adviseren.

1.2. Taak en werkwijze

De kerntaken van de 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 streeft de commissie naar het oplossen van concrete problemen op een vooral informele manier.

De Ombudscommissie onderzoekt de aan haar voorgelegde klachten over gedragingen van medewerkers en bestuurders van de gemeente Waalwijk. Daarbij wordt nagegaan of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met verzoeker. De Ombudscommissie geeft vervolgens als externe en onafhankelijke klachtinstantie een oordeel over de klachten die bij haar worden ingediend. De gedragingen van de gemeente worden getoetst aan de 22 behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.
(www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer.nl).

De Ombudscommissie werkt **oplossingsgericht** en zoveel als mogelijk **informeel**. Waar mogelijk door middel van een interventie of het geven van informatie. Waar nodig volgt een formeel onderzoek dat wordt 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 of wegwijs maken.

De toegang tot de Ombudscommissie is **laagdrempelig**. De commissie biedt een luisterend oor en is schriftelijk, per mail en ook telefonisch of tijdens een spreekuur benaderbaar. Voor vragen, signalen, problemen en klachten. Tijdens dit directe en persoonlijk contact beantwoordt de commissie vragen, verhelpt misverstanden, verwijst door en trekt problemen tussen burger en gemeente vaak weer vlot.

De Ombudscommissie staat niet op zichzelf en onderhoudt intensief contact met de gemeentelijke organisatie, de Nationale ombudsman, andere Ombudsvoorzieningen en diverse externe organisaties. In 2019 vonden weer diverse gesprekken plaats tussen o.a. de voorzitter en de secretaris van de commissie met de burgemeester, griffier, algemeen directeur, directeur bedrijfsvoering en met de gemeentelijke klachtencoördinatoren.

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. Ook kijkt de commissie hoe de gemeente omgaat met klachten van burgers en denkt na over manieren waarop het misschien anders en beter kan vanuit het perspectief van de burger. De commissie adviseert de gemeente bij de verbetering van haar dienstverlening en klachtbehandeling. Gevraagd en ongevraagd. Door het uitbrengen van jaarverslagen en rapporten en door het doen van aanbevelingen.

1.3 Wettelijk kader

Het werk van de Ombudscommissie vindt haar grondslag in artikel 81c van de Gemeentewet, in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), hoofdstuk 9, titel 9.2. en in de Verordening Ombudscommissie Waalwijk 2017. 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 eerst kenbaar moet 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 gevegd. Dit laatst zal alleen in uitzonderlijke gevallen aan de orde zijn.

De commissie geleidt om die reden veel verzoekers door naar de gemeente. 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 alsnog mee aan de slag. Vaak vinden burgers het lastig om de klacht zelf bij de gemeente neer te leggen en kloppen eerst bij de Ombudscommissie aan. Soms blijkt het vertrouwen in de gemeente te zijn geschaad en is er weinig vertrouwen in klachtbehandeling door diezelfde gemeente. Ook hen wordt een luisterend oor geboden, uitleg en informatie gegeven, en als daarmee weer een stukje van het vertrouwen is hersteld kan alsnog doorgeleiding naar de gemeentelijke klachtenbehandelaar plaatsvinden.

De regering verwacht in toenemende mate laagdrempelige hulp en een déjuridiserende aanpak. Om die reden spoort de wetgever Ombudsvoorzieningen aan gebruik te maken 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. De wet stelt geen beperkingen aan de aard van de aanbevelingen die gedaan worden. De Ombudscommissie kan ook op eigen initiatief een onderzoek instellen. Bijvoorbeeld in het geval er veel klachten of andere signalen over een bepaald onderwerp zijn.

1.4 Werkproces klachtafhandeling

Het werk van de Ombudscommissie vindt zoals gezegd haar grondslag in artikel 81c van de Gemeentewet, waarin de raad de behandeling van verzoekschriften kan opdragen aan de een gemeentelijke Ombudscommissie. De Algemene wet bestuursrecht de gemeentelijke verordening geven uitvoeringsvoorschriften. De werkwijze van de Ombudscommissie is vastgelegd in de Werkinstructie Ombudscommissie Waalwijk van 7 maart 2017 en is ook te vinden op de website van de Ombudscommissie. Burgers kloppen bij de commissie 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 in nauwe samenspraak met de voorzitter het verzoek, vraagt wat het doel is van verzoeker en onderzoekt wat de beste aanpak is. In deze fase wordt nog geen oordeel over de klacht gegeven. Eerst wordt nagegaan of de gemeente de klacht zelf 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 een verzoek snel en eenvoudig, bijvoorbeeld met een telefoontje, opgelost kan worden zonder verdere behandeling, dan wordt dat eerst geprobeerd. Is de klacht wel behandeld door de gemeente zelf, dan wordt de klacht door de Ombudscommissie in behandeling genomen.

Als een verzoek leidt tot een rapport dan wordt daarin een oordeel gegeven over de 'behoorlijkheid' van het gemeentelijk handelen, en worden eventueel aanbevelingen gedaan. Als toetsingskader hanteert de Ombudscommissie de behoorlijkheidsnormen uit de "[Behoorlijkheidswijzer](#)", die is ontwikkeld door de Nationale ombudsman. Na toezending van het rapport aan verzoeker en de gemeente, wordt dit rapport anoniem gepubliceerd op de website van de commissie.

De meeste verzoeken die bij de Ombudscommissie binnenkomen, leiden niet tot een hoorzitting en een rapport. Dit komt omdat de commissie zoveel mogelijk snel en informeel een oplossing probeert te vinden.

1.5. Professionalisering

In het kader van professionalisering, kwaliteitsborging en deskundigheidsbevordering is de commissie lid van de Vereniging voor Klachtrecht, die een vakblad uitgeeft en studiemiddagen organiseert. Er vindt kennisdeling plaats met de Nationale ombudsman en met andere Ombudsvoorzieningen in Brabant. Ook is er onderling contact tussen de secretarissen van de Ombudscommissies van Waalwijk, Den Bosch en Eindhoven om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

2. Bevindingen 2019

2.1 Belangrijkste cijfers 2019

- a. *Ontwikkeling aantal verzoeken Ombudscommissie per jaar*
- b. *Verhouding intern - extern - andere instantie*
- c. *Wijze van afhandeling*
- d. *Verzoeken per norm*
- e. *In behandeling genomen door de Ombudscommissie*

a. *Ontwikkeling aantal verzoeken Ombudscommissie per jaar*

Er is een duidelijke toename te zien in het aantal verzoeken dat jaarlijks de Ombudscommissie bereikt. Vermoedelijk komt dit doordat de burger de commissie steeds gemakkelijker weet te vinden. De commissie is laagdrempelig en biedt één loket voor allerhande onvrede rond het contact met de gemeente, en kan zowel een onafhankelijk luisterend oor bieden alsook eenvoudig de juiste weg wijzen.

	2017	2018	2019
Totaal aantal verzoeken	19	25	40

b. *Verhouding intern - extern - andere instantie*

Zoals uit onderstaande cijfers blijkt is er veelal sprake van een verwijz- of bemiddelfunctie.

Totaalaantal verzoeken ingediend in 2019 bij de Ombudscommissie	40
Terugverwezen naar de gemeente voor interne klachtenbehandeling	20
Doorverwezen naar andere instanties	14
Door de Ombudscommissie in behandeling genomen.	6

c. *Wijze van afhandeling/aard van de klachten*

Relatief veel verzoeken betreffen het sociaal domein en het beheer van de openbare ruimte. De toegevoegde waarde van de Ombudscommissie was veelal gelegen in het informeren, verwijzen, bemiddelen en/of adviseren van de burger.

NB: Meerdere gevallen komen op verschillende plekken terug in onderstaande tabel. Bijvoorbeeld: een verwijzing naar intern, betreffende Team WijZ.

Doorgestuurd voor interne klachtenbehandeling (kenbaarheid)	20
Klachten over Team WijZ	10
Klachten over Leefbaarheid, toezicht en handhaving	8
Opgelost door middel van informeren, verwijzen, adviseren	14
Onderzocht door de commissie resulterende in eindrapport (zie paragraaf 2.5.)	1
Niet doorgezet door verzoeker	1

Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende gegevens	1
Openstaand met doorloop 2020	2
Inhoudelijk in behandeling genomen door Ombudscommissie	6

d. Verzoeken per norm

De meeste verzoeken die de Ombudscommissie bereiken omvatten een mengeling van frustraties. In onderstaande tabel is een voorzichtige indeling gemaakt van de door de burger ervaren schendingen van behoorlijkheidsnormen. 'Niet goed luisteren' is wel de meest gehoorde klacht. Daarna volgen onjuist informatie, gebrek aan voortvarendheid en/of maatwerk, en onbetrouwbaarheid.

NB: Sommige klachten komen op verschillende plekken terug in onderstaande tabel omdat er dan verschillende normen geschonden zouden zijn.

NORM	Klachten per norm
Voortvarendheid	7
Betrouwbaarheid	6
Maatwerk	5
Luisteren naar burger	19
Fatsoenlijke bejegening	1
Goede informatieverstrekking	8

e. In behandeling genomen door de Ombudscommissie

Slechts een enkele keer resulteert een verzoek van een burger in een formeel onderzoek. Een formeel onderzoek is in feite een 'ultimatum remedium' en resulteert altijd in een eindrapport. Het overgrote deel van het werk van de Ombudscommissie bestaat uit communicatie met burgers over zaken waar deze klachten over hebben. Concreet gaat het dan om het bieden van een onafhankelijk en deskundig luisterend oor, het juist informeren, doorgeleiden, verwijzen of bemiddelen en een informele aanpak om tot oplossing van een probleem te komen.

Formeel onderzoek resulterend in eindrapport	1
Doorlopend in 2020	2
Na informatie-uitwisseling niet doorgezet	1
Opgelost na een verkennend gesprek en een interventie	1
Niet in behandeling kunnen nemen omdat verzoeker de opgevraagde gegevens niet heeft verstrekt	1
TOTAAL	6

2.2. Opvolging aanbevelingen 2018

In de kaders hieronder zijn de aanbevelingen uit het jaarverslag 2018 van de Ombudscommissie samengevat weergegeven. Vervolgens wordt kort omschreven welke opvolging de gemeente daaraan gegeven heeft, zover op dit moment bij de commissie bekend is.

Schrap zo snel mogelijk de verplichting bij het online indienen van een klacht DigiD in te vullen, verwijs op de homepage van de gemeentelijke website naar de klachtmogelijkheid en maak een (digitale) folder die ook specifiek informeert over de manier waarop een klacht kan worden ingediend over handelen binnen het sociaal domein.

De aanbeveling om de verplichte invulling van DigiD bij het indienen van een klacht te schrappen is niet opgevolgd. De reden hiervan is niet duidelijk. Deze verplichting werpt naar de mening van de Ombudscommissie een onnodige drempel op voor het indienen van een klacht over een gedraging. Op de homepage van de gemeente is onderaan bij de contactgegevens een link aangebracht naar de pagina over klachten. De Ombudscommissie heeft begrepen dat er geen papieren folder komt maar wel een digitale.

*Stel een **klachtenregeling en -procesbeschrijving** 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. Zorg daarbij ook voor een omschrijving van de informele wijze van klachtbehandeling. Maak de regels en processen zowel extern als intern **kenbaar** door **communicatiemiddelen** die zijn afgestemd op specifieke doelgroepen, zoals bijvoorbeeld ouderen.*

Nog steeds heeft de gemeente de huidige wijze van klachtbehandeling niet vastgelegd in actuele gemeentelijke regelgeving en procesbeschrijving. Er loopt intussen een 'project informele aanpak' bij de gemeente. De Ombudscommissie is hier weliswaar van in kennis van gesteld, maar is hierbij niet betrokken geweest, en ziet dit als een gemiste kans.

*Zorg ook bij klachtbehandeling bij **uitbestede taken** (zoals o.a. Baanbrekers) actief voor een registratie van, inzicht in en evaluatie van de klachten en geef de klachtencoördinatoren hierin een coördinerende rol. Volg daarbij de "Vier speerpunten" zoals geformuleerd door de Nationale Ombudsman.*

De Ombudscommissie heeft geen inzicht in klachtafhandeling, registratie en evaluatie bij uitbestede taken. Deze vallen wel nonder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

2.3. Signalen uit 2019

Hierna volgen enkele algemene signalen, voorkomend uit het beeld dat naar voren komt uit de 40 verzoeken die de Ombudscommissie in 2019 hebben bereikt.

Voor wat betreft schending van 'behoorlijkheidnormen' betroffen de meeste klachten van burgers:

- Luisteren naar de burger
- Voortvarend optreden
- Duidelijk informeren
- Betrouwbaar zijn, dus 'afpraak=afpraak'

Bij het verwerken van de 40 binnengekomen verzoeken zijn de Ombudscommissie overigens nog de volgende zaken opgevallen.

- Veel onduidelijkheid over, en onbekendheid met de interne klachtbehandeling. Het verschil tussen een klacht en een melding, of het kenbaar maken van onvrede bij de inhoudelijke afdeling, was veelal niet bekend of onvoldoende helder gecommuniceerd.
- Regelmatig een formele houding van de gemeente. Men beroept zich vaak op inhoud, wet- en regelgeving en lijkt zich minder bewust te zijn van de 'behoorlijkheidnormen' die gelden voor de omgang met de burger.
- Relatief veel klachten betroffen het sociale domein, en binnen dat domein was regelmatig sprake van ondoorzichtigheid voor de burger vanwege betrokkenheid van meerdere instanties.

2.4. Onderzoek met rapport

In 2019 vormde één verzoek aanleiding tot een formeel onderzoek dat resulteerde in een rapport met een oordeel van de Ombudscommissie. Twee andere verzoeken, waarin de gemeente de klachtbehandeling heeft afgerond, kunnen in de loop van 2020 nog tot een rapport leiden.

Hierna volgt een samenvatting van het rapport van december 2019

De klacht

Verzoekers hebben de Ombudscommissie gevraagd hun klachten te onderzoeken over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met hun verzoek om vergoeding van schade aan hun woning als gevolg van het wijzigen van het gebruik van een weg, die langs het perceel van verzoekers loopt en met de brieven die verzoekers daarover aan de gemeente hebben geschreven.

De procedure

De gemeente maakte gebruik van de gelegenheid om te reageren op het verzoek. De Ombudscommissie nodigde verzoeker en de gemeente uit voor een toelichting van hun standpunten tijdens een hoorzitting. Na deze hoorzitting zond de commissie haar bevindingen aan de gemeente

en verzoekers toe en kregen zij de gelegenheid om hierop te reageren. Na ontvangst van de reacties stelde de commissie een rapport op met daarin haar oordeel.

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*, *betrouwbaarheid* en *een conflict oplossende opstelling*.

Het oordeel

De Ombudscommissie concludeerde dat niet voldaan is aan de vereisten van *Goede informatieverstrekking*, *betrouwbaarheid* en *een conflict oplossende opstelling* en overwoog daarover:

- Gezien de historie en gevoeligheden had de gemeente in dit geval zelf de relatie met de burger moeten blijven onderhouden en zelf moeten motiveren waarom de gemeente hetzelfde standpunt als de verzekeraar in nam. De gemeente had in de ogen van de Ombudscommissie zelf een inhoudelijk standpunt over de claim in moeten nemen;
- De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente niet heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van een behoorlijke afhandeling van een schadeclaim. Van de gemeente had een conflict oplossende opstelling verwacht mogen worden, zij had zelf de relatie met verzoekers moeten onderhouden en zelf een inhoudelijk standpunt over de claim in moeten nemen. Op dit onderdeel is de commissie daarom van oordeel dat de klacht gegrond is.
- De behoorlijkheidsnorm van *Goede informatieverstrekking*, verplicht de overheid gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie, die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.
- In dit geval betekent dit dat vragen die per brief gesteld zijn, door de gemeente (tijdig) beantwoord moeten worden en dat de gemeente in die beantwoording alle informatie verstrekt, die de belangen van verzoekers raken. Nu vaststaat dat een aantal brieven van verzoekers niet en niet-tijdig beantwoord werden is de klacht op dit onderdeel gegrond. Ten aanzien van een tweetal brieven heeft de gemeente erkend dat die niet beantwoord zijn en excuses aangeboden. Voor wat betreft dit onderdeel is de klacht niet meer gegrond.
- Het behoorlijkheidsvereiste van *Betrouwbaarheid* houdt in dat de overheid doet wat zij zegt, zij komt afspraken en toezeggingen na, als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.
- De gemeente erkent dat zij verzoekers heeft toegezegd een onderzoek uit te voeren. De gemeente heeft zich niet gehouden aan haar toezegging door de uitkomst van het onderzoek voor zich te houden en daarover niet te communiceren met verzoekers. Verder is toegezegd dat er een contactpersoon zou worden aangewezen. De gemeente geeft in het verweer aan dat er wel degelijk een contactpersoon is aangewezen. Maar ook hierover zijn verzoekers niet geïnformeerd. Naar verzoekers toe zijn de verwachtingen, die de gemeente gewekt heeft, niet gehonoreerd. Het niet nakomen van de toezeggingen is niet in overeenstemming met het vereiste van *Betrouwbaarheid*. Daarom is ook dit onderdeel van de klacht gegrond.
- De Ombudscommissie vindt dat verzoekers niet voldoende hebben onderbouwd en daarmee niet voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat de gemeente in strijd heeft gehandeld met het gelijkheidsbeginsel. Bovendien is de Ombudscommissie van oordeel dat de Raad van State in 2016 zich hierover heeft uitgesproken, zodat de Ombudscommissie geen bevoegdheid heeft om hierover een uitspraak te doen.

De Ombudscommissie achtte de klacht dan ook grotendeels gegrond en doet een aanbeveling.

Aanbeveling

Het zou de gemeente sieren als zij ten opzichte van verzoekers zou erkennen dat zij op het gebied van communiceren en omgang met de burger in deze heeft gefaald; dat partijen elkaar mede daardoor, zoals de vertegenwoordiger van de gemeente het tijdens de hoorzitting uitdrukte, 'hebben gemist' en dat de gemeente daarover spijt betuigt en aan verzoekers haar excuses aanbiedt. Een poging tot verzoening en/of mediation tussen partijen na het lange traject van (juridische) strijd, waarin partijen zich alleen maar steeds verder en dieper hebben ingegraven in hun eigen standpunten, zal naar het oordeel van de Ombudscommissie helaas nu weinig kans van slagen meer hebben.

3. Aanbevelingen 2019

3.1. Voorkomend uit de verzoeken 2019

De indruk bestaat dat de gemeente vooral inhoudelijk haar werk goed wil doen, en dat ze zich bij de uitvoering van haar taken niet altijd voldoende bewust is van de 'behoorlijkheidsnormen'. Omdat de Ombudscommissie het belangrijk vindt om deze bewustwording te vergroten, doet ze de volgende aanbeveling.

Aanbeveling 2019.1

*Stuur explicieter op het verinnerlijken van 'behoorlijkheid', concreet:
Luister naar de burger, geef duidelijke informatie, wees voortvarend en betrouwbaar.*

Verwijs de burger in één keer door naar het juiste loket. Zoek waar mogelijk naar informele oplossingen van frustraties. Communiceer snel, open, toegankelijk en persoonlijk. Reageer niet defensief maar sta open voor feedback en verwijs tijdig (eerder) naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

3.2. Interne klachtenregeling en registratie

Deze aanbeveling is in feite een 'herhaalde oproep' uit voorgaande jaren. Momenteel is de verordening uit 2003, die in de praktijk al jaren niet meer wordt gevolgd, het enige formele aanknopingspunt voor burgers als zij een klacht willen indienen. De organisatie heeft gezegd oog te hebben voor dit probleem en de intentie te hebben om de verordening in te trekken en aan de burgers duidelijk te maken wat de geldende regels zijn.

De Ombudscommissie spreekt in dit verband haar zorg uit dat door het ontbreken van duidelijkheid en houvast voor alle betrokkenen, het risico wordt vergroot dat zowel burgers als ambtenaren zich op een formele en afstandelijke wijze naar elkaar gaan gedragen, en als partijen tegenover elkaar komen te staan, in plaats van in vertrouwen en gezamenlijkheid te werken aan het oplossen van problemen, en het door de gemeente op empathische wijze meedenken met burgers of bedrijven.

De Ombudscommissie adviseert om die reden de rechten en plichten rond klachtbehandeling niet alleen duidelijk vast te leggen in actuele juridische spelregels (lees: de verordening uit 2003 te actualiseren), maar ook om het proces van klachtbehandeling zoals dat doorlopen wordt helder te beschrijven. De commissie doelt dan op het gehele proces, dus zowel de formele als de informele klachtbehandeling, en vanaf het moment van indiening t/m de afhandeling.

Hoewel de Ombudscommissie kennis heeft genomen van enkele acties vanuit de gemeente, zoals het opstellen van een jaarverslag interne klachtbehandeling en het opstarten van het 'Project informele aanpak'; en deze initiatieven 'an sich' positief waardeert, mist ze nog een integrale en brede aanpak van de klachtbehandeling. Aan een dergelijke aanpak kan iedereen op elke moment van klachtbehandeling duidelijkheid ontnemen; en maakt voor zowel de burgers als voor alle ambtenaren en bestuurders kenbaar hoe te handelen op welk moment in het proces.

In 2019 sprak de Ombudscommissie met een delegatie van de raad, de algemeen directeur, de directeur bedrijfsvoering, de griffier, de afdeling communicatie en de Projectleider 'Verbetering van klachtbehandeling'. De Commissie is bij het ontwerp van de inhoud van het project 'De informele aanpak' tot haar spijt niet actief betrokken, anders dan door kennis te nemen van het jaarverslag 2018 van de Ombudscommissie. De toezegging is gedaan dat ze na formele vaststelling van de projectinrichting in de organisatie, alsnog vanuit haar rol zal worden betrokken bij de uitvoering van het project.

Aanbeveling 2019.2

Leg de rechten en plichten rond klachtbehandeling niet alleen duidelijk vast in actuele juridische spelregels (lees: actualiseer de verordening uit 2003), maar maak daarbij een heldere beschrijving van het proces van klachtbehandeling. De commissie doelt dan op het gehele proces, dus zowel formeel als informeel, en vanaf het moment van indiening t/m de afhandeling.

Betrek de Ombudscommissie actief bij het gemeentelijke project 'Verbetering van klachtafhandeling/De informele aanpak'.

3.3. Uitbestede taken

Nog steeds een belangrijk aandachtspunt is hoe gemeente omgaat met klachten die door burgers worden geuit over organisaties waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed, of bij heeft ondergebracht. Vragen zijn: heeft de gemeente een goed overzicht van al deze taken en hoe vindt monitoring en evaluatie van de 'behoorlijkheid' en kwaliteit van werken plaats. Weet de burger waar hij met klachten terecht kan.

Aanbeveling 2019.3

3.1. Maak in een 'wegwijzer' voor zowel de burger als de gemeentelijke organisatie als de Ombudscommissie helder en inzichtelijk bij welk loket men terecht kan met welke klacht. In het bijzonder ook over gemeentelijke gedragingen die direct of indirect of uitbesteed onder de verantwoordelijkheid (of afgeleid) van de gemeente vallen. Dit voorkomt dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd, of tussen de wal en het schip geraken.

3.2. Waarborg behoorlijke klachtafhandeling, registratie en evaluatie (ook) bij uitbesteding van taken.

3.4. Sociaal domein

In 2019 betroffen relatief veel klachten het sociaal domein (Team WijZ). Zoals eerder in dit verslag al is verwoord bereiken de Ombudscommissie weliswaar signalen van een formele en soms weinig transparante werkwijze, maar ontbreekt voldoende informatie om 'harde' uitspraken hierover te doen. De Ombudscommissie is voornemens in 2020 een informatief gesprek met team WijZ te voeren om te proberen haar beeld te verhelderen.

Aanbeveling 2019.4

Evalueer de klachten en klachtafhandeling binnen het sociaal domein (inclusief WijZ en Baanbrekers). Dus ook hier een registratie van bijhouden en vooral ook bezien welke lessen geleerd kunnen worden van ingediende klachten.

3.5. Communicatie en kenbaarheid.

Essentieel voor een professioneel verlopend klachtbehandelingsproces is communicatie en kenbaarheid. Dit geldt op alle niveaus van klachtbehandeling. Regelmatig merkt de commissie dat de burger niet weet waar hij terecht kan met zijn klacht. Veelal kent de burger niet het verschil tussen een melding, een bewaar, een beroep, een verzoek om genoegdoening, een klacht bij de inhoudelijk behandelende ambtenaar of bij de klachtencoördinator. Ook het verschil tussen inhoudelijke besluiten en behoorlijkheidsnormen is voor velen niet zomaar duidelijk. Om die reden is een voorwaarde voor een soepel verlopend proces dat de 'spelregels' door middel van effectieve communicatie zowel intern als extern op begrijpelijke en toegankelijke wijze kenbaar worden gemaakt.

Goede informatie over wat er met een klacht gebeurt is belangrijk. Gebrek aan informatie maakt (potentiële) klagers onzeker en wantrouwig. Die signalen ontvangt de commissie regelmatig, als zij burgers terugverwijst naar de gemeente om daar eerst hun klacht neer te leggen. Dat wantrouwen is meestal weg te nemen door uit te leggen dat een klacht behandeld kan worden door een klachtencoördinator, die op een andere plek in de organisatie werkt en de regie voert.

Als klagers deze informatie kunnen vinden in een regeling, op de website en in een folder, dan is de kans dat een klacht op de juiste plek en wijze ter kennis van de organisatie wordt gebracht groter.

Aanbeveling 2019.5

5.1. Extern: Publiceer de mogelijkheid voor het indienen van een klacht en het proces van klachtafhandeling zo spoedig mogelijk op de gemeentelijke website, in De Waalwijk en middels folders (zowel digitaal als hardcopy).

5.2. Intern: Draag zorg voor een grotere bekendheid en vertrouwdheid met het klachtbehandelingsproces binnen de organisatie (dus bij de Waalwijkse ambtenaren en bestuurders), zodat burgers direct goed geïnformeerd en verwezen worden.