

# Jaarverslag 2020

## Ombudscommissie Gemeente Waalwijk

*Een klacht ..... Een kans om vertrouwen te herstellen.*



Het jaarverslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de werkzaamheden van de Ombudscommissie in 2020, zoals voorgeschreven in de Verordening Ombudscommissie Waalwijk 2017. In het verslag wordt het jaar 2020 geëvalueerd. Inzicht wordt geboden in de bevindingen van de Ombudscommissie, het aantal verzoeken dat de Ombudscommissie ontving, de wijze waarop deze afgehandeld zijn en de wijze waarop de Ombudscommissie haar taken vervulde. Ook worden aanbevelingen gedaan richting de toekomst.

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)  
19 juni 2021

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>1. De Ombudscommissie Gemeente Waalwijk</b> .....	4
1.1. Achtergrond, samenstelling en doel .....	4
1.2. Wettelijk kader .....	5
1.3. Werkwijze .....	5
1.4. Werkproces klachtafhandeling .....	6
1.5. Professionalisering .....	7
<b>2. Bevindingen 2020</b> .....	8
2.1. Algemeen beeld .....	8
2.2. Belangrijkste cijfers .....	10
2.3. Onderzoek met rapport en aanbeveling .....	12
2.4. Opvolging aanbevelingen 2019 door de gemeente .....	13
2.5. Interne (eerstelijns) klachtbehandeling .....	13
2.6. Uitbestede taken .....	14
<b>3. Tot slot: de voornemens voor 2021 en aanbevelingen vanuit 2020</b> .....	15

## Inleiding

Ook een **fatsoenlijke en integere overheid** zal altijd fouten blijven maken. Hoezeer ze haar zaken ook op orde heeft, hoezeer ambtenaren en bestuurders zich naar eer en geweten ook ten volle inzetten. De uitdaging die er ligt is dan ook niet om nooit meer fouten te maken, maar wel om altijd open te blijven staan voor de feedback van burgers; en om eventueel gemaakte fouten te erkennen, te herstellen en om ervan te leren.

2020 was 'het jaar van de **Corona-pandemie**'. Vanwege de geldende fysieke beperkingen zijn de 'fysieke' contacten met en tussen burgers, ambtenaren en bestuurders daarom tot een minimum beperkt gebleven. De fysieke beperkingen golden ook voor overleggen en vergaderingen, welke deels fysiek en deels digitaal hebben plaatsgevonden. Het aantal verzoeken van burgers aan het begin van de pandemie was bijna nihil, om in het vierde kwartaal juist weer op te lopen. Dit lijkt in overeenstemming te zijn met de landelijke tendens.

In 2020 zijn er in totaal **26 verzoeken** van burgers bij de Ombudscommissie binnengekomen. Hiervan hebben zes verzoeken geresulteerd in een formeel onderzoek. In vergelijking met landelijke kengetallen is dit een relatief hoog percentage. Ruim de helft van de 26 verzoeken is, in het kader van het zogenaamde kenbaarheidsvereiste, door de Ombudscommissie terugverwezen naar de gemeente (de eerstelijnsklachtbehandeling). Deze klagers voelden zich door de gemeente vaak onvoldoende serieus genomen in hun klachten en zochten via de Ombudscommissie een ingang. De Ombudscommissie heeft steeds de bal teruggelegd bij de gemeente, zoals ook de wet voorschrijft, vanuit de visie dat een organisatie altijd eerst in de gelegenheid moet worden gesteld om zelf over een klacht te oordelen.

De Ombudscommissie heeft kennisgenomen van enkele acties vanuit de gemeente. Zoals de voorbereidingen die in 2020 zijn getroffen voor het vaststellen van een **nieuwe gemeentelijke klachtenverordening**. En daarnaast van de opdracht van de gemeenteraad aan het college om de **rekenkamercommissie** te verzoeken een **evaluatie** uit te voeren naar de klachtenbehandeling in de 1<sup>e</sup> lijn en in het verlengde daarvan in de 2<sup>e</sup> lijn. De Ombudscommissie betreurt het dat ze hier pas ná besluitvorming via de griffie over in kennis gesteld is. Ze was graag vooraf geïnformeerd en vanuit haar eigen rol betrokken geweest. Desalniettemin kijkt de Ombudscommissie uit naar de voorgenomen evaluatie en levert daar graag haar bijdrage aan. Na de start van haar werkzaamheden in 2017 is 2021 in haar ogen een goed moment om op een overstijgend niveau terug- en vooruit te blikken.

De gemeente heeft een brede zorgplicht voor al haar inwoners. Ook als het gaat om de '**uitbestede taken**', dus gebieden waar onder verantwoordelijkheid van de gemeente, maar deels buiten haar directe zicht, veel contacten met burgers plaatsvinden. Onverkort van kracht, en nog steeds actueel, is de aanbeveling uit het jaarverslag 2019 om de gemeentelijke klachtbehandeling ook voor deze werkzaamheden 'Van A tot Z' duidelijk vast te leggen in een actuele klachtenregeling. En om deze klachtenregeling zowel intern als extern kenbaar en gemakkelijk vindbaar te maken.

# 1. De Ombudscommissie Gemeente 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 en twee leden. De commissie wordt 4 tot 6 uur per week ondersteund door een secretaris.

Op dit moment bestaat de commissie uit de volgende personen:

Mevrouw Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter;

De heer G.J.M. van Dijk, lid;

De heer H.J.A.M. van de Waardt, lid;

Mevrouw A.J. Offereins, secretaris.

De (wettelijke) kerntaak van de Ombudscommissie is het behandelen van klachten over gedragingen van ambtenaren en bestuurders van de gemeente Waalwijk door een externe en onafhankelijke instantie. Missie en doel van de commissie is om behoorlijke omgangsvormen van ambtenaren en bestuurders van de gemeente Waalwijk met hun burgers te monitoren en waarborgen. Dankzij de onafhankelijke positie van de commissie kan ze een brug vormen tussen de gemeente en haar inwoners.

De Ombudscommissie ziet vanuit haar adviserende rol ook toe op de kwaliteit en toepassing van de interne klachtbehandeling. Naast de rol van onafhankelijk klachtbehandelaar heeft de commissie een signaalfunctie en een verwijfsfunctie. Ook is de commissie alert op maatschappelijke ontwikkelingen die veel mensen kunnen treffen en zal de gemeente daarover, als zij daartoe aanleiding ziet, adviseren.

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 zelf 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 klachtbehandeling. Gevraagd en ongevraagd. Door het uitbrengen van jaarverslagen en rapporten en door het doen van aanbevelingen.

## 1.2. Wettelijk kader

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

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

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. Bijvoorbeeld in het geval er veel klachten of andere signalen over een bepaald onderwerp zijn. De wet stelt geen beperkingen aan de aard van de aanbevelingen die gedaan worden.

## 1.3. Werkwijze

De Ombudscommissie werkt zoveel als mogelijk informeel en oplossingsgericht. De toegang tot de Ombudscommissie is laagdrempelig. De commissie is schriftelijk, per mail en ook telefonisch of tijdens een spreekuur benaderbaar. Tijdens dit directe en persoonlijk contact beantwoordt de commissie vragen, verhelpt misverstanden, verwijst door en trekt problemen tussen burger en gemeente waar mogelijk weer vlot. Concreet gaat het dan om het bieden van een onafhankelijk luisterend oor, het juist informeren, doorgeleiden, verwijzen of bemiddelen en met een informele aanpak tot oplossing van problemen komen. Dat kan zijn door een gesprek, herstel van fouten, beantwoorden van vragen, versnelling van procedures, uitleg geven of wegwijs maken.

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. De Ombudscommissie evalueert ook haar eigen functioneren. Dit heeft geleid tot het voornemen om in 2021 haar eigen werkinstructie, daterend van begin 2017, te evalueren en waar nodig aan te passen.

De Ombudscommissie geleidt vanwege het 'kenbaarheidsvereiste', indien aan de orde, 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.

Soms volgt een formeel onderzoek. Dit is in feite een 'ultimatum remedium' en resulteert altijd in een eindrapport waarin een oordeel wordt uitgesproken. Als het tot een onderzoek komt dan onderzoekt

de Ombudscommissie of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met de indiener van de klacht, de 'verzoeker'. De gedragingen van de gemeente worden dan getoetst aan de 22 behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. De Ombudscommissie geeft vervolgens als externe en onafhankelijke klachtinstantie een oordeel over de klachten die bij haar worden ingediend. Een onderzoek kan resulteren in aanbevelingen aan de gemeente. Deze aanbevelingen kunnen zowel betrekking hebben op de manier van werken in vergelijkbare situaties in de toekomst, alsook betrekking hebben op de concrete zaak waar het onderzoek over ging.

De Ombudscommissie staat niet op zichzelf en onderhoudt intensief contact met de gemeentelijke organisatie, de Nationale ombudsman, andere Ombudsvoorzieningen en diverse externe organisaties. In 2020 zijn de fysieke contacten vanwege de Corona-richtlijnen beperkt tot de hoogstnoodzakelijke. De overige vonden digitaal plaats.

#### **1.4. Werkproces klachtafhandeling**

Burgers wenden zich tot de commissie via de telefoon, de mail, het spreekuur of sturen een brief naar de postbus. Uitgangspunt is dat er zo snel mogelijk persoonlijk contact is. Zo mogelijk worden burgers direct geholpen en geïnformeerd. 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 al afgehandeld door de gemeente zelf, dan wordt de klacht door de Ombudscommissie in behandeling genomen.

Na de eerste melding kunnen er zodoende verschillende niveaus van klachtafhandeling ontstaan. Hoewel de niveaus soms in elkaar kunnen overlopen, ontstaat globaal het volgende beeld van **drie niveaus**.

##### **Niveau 1**

Directe afhandeling van het verzoek van de burger, door middel van informatieverstrekking, terugwijzing naar de gemeente en/of doorverwijzing naar een ander loket. Dit gebeurt meestal door de secretaris, per mail of telefoon.

##### **Niveau 2**

Het in behandeling nemen van een verzoek en afhandelen zonder formeel onderzoek en eindrapport. Dit kan op veel verschillende manieren. Bijvoorbeeld door het voeren van verkennende gesprekken, door te bemiddelen, miscommunicatie uit de wereld te helpen of informeel te interveniëren. Ter afronding kan een gesprek, mail of brief volgen.

### Niveau 3

Een formeel onderzoek naar de gedragingen van de gemeente, resulterend in een eindrapport met een oordeel over de klacht en eventueel aanbevelingen. 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.

In het geval dat een verzoek leidt tot een rapport dan wordt daarin een oordeel gegeven over de 'behoorlijkheid' van het gemeentelijk handelen, en worden eventueel aanbevelingen gedaan aan de gemeente. 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 webpagina van de commissie.

## **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. Het heeft er in 2020 vanwege de corona-pandemie nauwelijks 'live' uitwisseling plaatsgevonden met andere gremia. De Ombudscommissie hoopt dit in 2021 weer op te pakken en goed te kunnen maken.

## 2. Bevindingen 2020

### 2.1. Algemeen beeld

2020 was 'het jaar van de Corona-pandemie' waardoor, vanwege de geldende fysieke beperkingen, de persoonlijke contacten met burgers, ambtenaren en bestuurders zoals al eerder gezegd tot een minimum beperkt zijn gebleven. Het werk van de Ombudscommissie is doorgedaan, waar mogelijk fysiek en waar nodig digitaal. Daarbij viel het aantal verzoeken van burgers aan het begin van de pandemie nagenoeg stil, om in het vierde kwartaal juist weer toe te nemen. Dit lijkt in overeenstemming te zijn met de landelijke tendens. Ook heeft de Ombudscommissie slechts één spreekuur gehouden, te weten in januari 2020. Normaliter zijn dit er ca. 4 tot 5 per jaar. De bijeenkomsten die gewoonlijk door de Nationale ombudsman georganiseerd worden zijn niet doorgedaan, evenals de regiobijeenkomst van lokale Ombudsvoorzieningen en de geplande kennismaking met de Sociale Adviesraad Waalwijk (SAR). Wel heeft een digitale kennismaking plaatsgevonden tussen de Nationale (substituut-)ombudsman en de Ombudscommissie Waalwijk.

In 2020 zijn in totaal 26 verzoeken van burgers bij de Ombudscommissie binnengekomen. Hiervan hebben 6 verzoeken geresulteerd in een formeel onderzoek. In vergelijking met landelijke kengetallen, zover bekend, is dit een relatief hoog percentage. Ruim de helft van de 26 verzoeken is door de Ombudscommissie terugverwezen naar de gemeente (de eerstelijnsklachtbehandeling). Deze klagers voelden zich door de gemeente vaak onvoldoende serieus genomen in hun klachten en zochten via de Ombudscommissie een ingang. De Ombudscommissie heeft steeds terugverwezen naar de gemeente zoals door de Awb is voorgeschreven. Pas nadat de organisatie een oordeel heeft geveld over de klacht (informeel of formeel) is de Ombudscommissie aan zet. In de contacten met de gemeente heeft de Ombudscommissie regelmatig ervaren dat de houding van de gemeente bij klachten van burgers formeel (juridisch) en tamelijk afstandelijk was. Het accent lag vaak voornamelijk op de inhoud en de betreffende regelgeving. De gemeente wilde vooral antwoord geven op de vraag wie er juridisch in zijn of haar gelijk stond en leek minder gericht op herstel van vertrouwen. Het accent zou volgens de Ombudscommissie meer dienen te liggen op een voortvarende, betrokken en persoonlijke bejegening van de klagende burger.

Onverkort van kracht, en nog steeds actueel, is de aanbeveling uit het jaarverslag 2019 om de gemeentelijke klachtbehandeling 'Van A tot Z' duidelijk vast te leggen in een actuele klachtenregeling. En om deze klachtenregeling zowel intern als extern te publiceren. Ook staat nog overeind de gevraagde aandacht voor het goed regelen van de klachtbehandeling bij 'uitbestede taken', dus gebieden waar onder verantwoordelijkheid van de gemeente, maar deels buiten haar directe zicht, veel contacten met burgers plaatsvinden.

De Ombudscommissie heeft via de griffie kennisgenomen van enkele initiatieven vanuit de gemeente, die betrekking hebben op de interne (eerstelijns) en externe (tweedelijns) klachtbehandeling. De commissie betreurt het dat ze van deze zaken niet eerder op de hoogte is gesteld en/of daarin betrokken is. Deze initiatieven betreffen om te beginnen de voorbereidingen die in 2020 zijn getroffen voor het vaststellen van een nieuwe gemeentelijke klachtenverordening. En daarnaast het voorstel van het College aan de gemeenteraad om opnieuw aansluiting te zoeken bij de Nationale ombudsman, en daarmee afscheid te nemen van de Ombudscommissie Waalwijk. Dit voorstel heeft geresulteerd in een opdracht van de gemeenteraad aan het college om de Rekenkamercommissie te verzoeken een evaluatie uit te voeren naar de klachtenbehandeling in de eerste lijn en in het verlengde daarvan in de tweede lijn. De Ombudscommissie kijkt uit naar een



dergelijke evaluatie en levert daar graag haar bijdrage aan. Na de start van haar werkzaamheden in 2017 is 2021 in haar ogen een goed moment om op een overstijgend niveau terug- en vooruit te blikken. De Ombudscommissie gaat ervan uit dat in een dergelijk onderzoek ook wordt geëvalueerd op welke wijze aanbevelingen die vanuit de Ombudscommissie gedaan zijn opgevolgd zijn.

#### **Raadsbesluit 12 november 2020**

De raad, gehoord de beraadslaging,

##### Constaterende dat:

- De raad in 2016 heeft besloten tot het instellen van een gemeentelijke ombudscommissie als tweedelijnsvoorziening als inwoners van mening zijn dat klachten in eerste lijn onvoldoende worden afgehandeld;
- Het college – zonder dat een evaluatie van het functioneren van de ombudscommissie in relatie tot de eerstelijnsafhandeling van klachten heeft plaatsgevonden – voorstelt om de gemeentelijke ombudscommissie op te heffen en aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman;

##### Overwegende dat,

- De gemeentelijke ombudscommissie slechts een aantal jaar functioneert;
- Deze periode te kort is om een afgewogen oordeel te vormen over het functioneren van de gemeentelijke Ombudscommissie in relatie tot de eerstelijns klachtafhandeling door, en onder verantwoordelijkheid van het college;
- In de afgelopen jaren onvoldoende aandacht is besteed aan de positionering van de gemeentelijke Ombudscommissie;
- De gemeentelijke ombudscommissie een belangrijk instrument voor de raad is om het vertrouwen tussen inwoners en overheid te laten toenemen, maar ook om door middel van externe, onafhankelijke adviezen de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren;
- De drempel naar de Nationale Ombudsman vaak als te hoog wordt ervaren;
- Voordat een besluit wordt genomen over het al dan niet continueren van de gemeentelijke ombudscommissie, eerst een brede evaluatie moet worden uitgevoerd, waarbij ook de kwaliteit van mediation en eerstelijns klachtafhandeling door het college moet worden betrokken.

##### Besluit,

Het dictum van het besluit onder punt 1 als volgt te wijzigen:

1. De Programmabegroting 2021 van de gemeente Waalwijk vast te stellen en de daarbij behorende meerjarenramingen voor de jaren 2022, 2023 en 2024 voor kennisgeving aan te nemen met dien verstande:
  - a. Niet in te stemmen met het voorstel om de gemeentelijke ombudscommissie op te heffen en aan te sluiten bij de Nationale ombudsman;
  - b. De rekenkamercommissie te verzoeken een evaluatie naar de klachtenbehandeling in eerstelijns en in het verlengde hiervan de tweedelijns klachtenbehandeling door de ombudscommissie op te pakken;
  - c. De kosten van instandhouding van de gemeentelijke ombudscommissie te dekken uit de algemene reserve.

## 2.2. Belangrijkste cijfers 2020

In 2020 zijn zoals gezegd in totaal 26 verzoeken binnengekomen bij de Ombudscommissie. Hiervan vormden zes verzoeken aanleiding tot een formeel onderzoek. Vijf van deze verzoeken zijn door de Ombudscommissie in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2020 in behandeling genomen en zullen naar verwachting in de eerste helft van 2021 worden afgerond met een eindrapport (zie verder onder 2.4.). Eén verzoek heeft geresulteerd in een eindrapport in 2020, met een oordeel van de Ombudscommissie (zie onder 2.3.). Dit rapport is geanonimiseerd gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie.

Hierna worden eerst de cijfers verder als volgt uitgesplitst.

- a. Ontwikkeling aantal verzoeken Ombudscommissie per jaar
- b. Verhouding intern - extern - andere instanties
- c. Op welk gemeentelijk domein hadden de verzoeken betrekking

Vervolgens is, ter vergelijking, een citaat uit de cijferbijlage van het jaarverslag van de Nationale ombudsman opgenomen.

### a. Ontwikkeling aantal verzoeken Ombudscommissie per jaar

	2017	2018	2019	2020
Totaal aantal verzoeken	19	25	40	26

### b. Verhouding interne klachtbehandeling door gemeente, externe klachtbehandeling door Ombudscommissie en extern door andere instantie

<b>Verzoeken terugverwezen door de Ombudscommissie naar de gemeente voor interne klachtenbehandeling.</b> (NB: alleen procesmatig gevolgd door de Ombudscommissie, niet inhoudelijk)  <u>Waarvan:</u> 6 Sociaal domein 6 Openbare ruimte 3 Overige	15
<b>Verzoeken afgehandeld door de Ombudscommissie zonder onderzoek, dus d.m.v. informatie of doorverwijzing naar ander (niet gemeentelijk) loket, of kennelijk niet bevoegd of niet ontvankelijk.</b>  Deze verzoeken hadden betrekking op:  > een huisuitzetting uit 2011 > onvrede over eindoordeel Ombudscommissie en over de reactie daarop van de gemeente > 2 maal Baanbrekers > schending integriteit, te vage klacht en daardoor niet ontvankelijk	5

<p><b>Verzoek door de Ombudscommissie in behandeling genomen en onderzocht, resulterend in eindrapport.</b></p> <p>Dit onderzoek betrof de wijze van het binnentreden van een woning in het kader van controle asbestsanering en constructieve veiligheid. Het eindrapport is geanonimiseerd gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie. De samenvatting van dit rapport is hierna onder 2.3. te vinden.</p>	1
<p><b>Door de Ombudscommissie in 2020 behandeling genomen, met eindrapport 2021.</b></p> <p>Deze onderzoeken hebben betrekking op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; controle constructieve veiligheid in het kader van een asbestsanering; deze was volgens verzoekers ondeugdelijk uitgevoerd;</li> <li>&gt; besluitvormingsproces 'Museum Plus'; verzoekers voelden zich in dit proces onvoldoende gehoord en niet serieus genomen;</li> <li>&gt; onderhoud bomen; onenigheid over wie hier verantwoordelijk voor zou zijn en onvrede over hoe hierover is gecommuniceerd;</li> <li>&gt; communicatie rond herinrichting buurt en verjaring tuinen;</li> <li>&gt; omzetvergunningprocedure, contactverbod en klachtprocedures; de gemeente zou zich volgens verzoekers in veel opzichten onbehoorlijk gedragen hebben.</li> </ul>	5
Totaal aantal meldingen ingediend in 2020 bij de Ombudscommissie	26

c. Op welk inhoudelijk domein de verzoeken betrekking hadden

Sociaal domein	9
Openbare ruimte (toezicht, handhaving, beheer)	12
Overige (AVG, belasting, communicatie bestuur)	5
Totaal	26

**Ter vergelijking, een citaat uit de cijferbijlage van de Nationale ombudsman:**

In 2020 heeft de Nationale ombudsman 25.640 verzoeken van burgers ontvangen. Van de ontvangen verzoeken heeft de Nationale ombudsman 1.169 zaken opgelost door interventie. In 15 zaken heeft de ombudsman bemiddeld. Hij schreef 285 brieven en 40 rapporten waarin na onderzoek een oordeel werd gegeven. In alle overige zaken (24.218) heeft de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg geholpen en doorverwezen, of een lopend onderzoek tussentijds beëindigd, bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht geen prijs stelde op voortzetting van het onderzoek

## 2.3. Onderzoek met rapport en aanbevelingen

Het verzoek dat in 2020 heeft geresulteerd in een onderzoek met eindrapport had betrekking op klachten over het binnentreden van een woning in het kader van de uitvoering van toezicht en handhaving. Het complete rapport is in geanonimiseerde vorm op de webpagina van de ombudscommissie gepubliceerd.

De Ombudscommissie heeft in het rapport, samengevat, de volgende uitspraken gedaan:

- a. het deels gegrond verklaren van de ingediende klachten;
- b. het deels ongegrond verklaren van de ingediende klachten;
- c. onbevoegdheid om te oordelen over enkele klachtonderdelen.

Ad. A. Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachten met betrekking tot de klachtafhandeling luidde gegrond, voor wat betreft het zorgvuldig weergeven van de feiten en het voortvarend en transparant afhandelen van de klachten.

Ad. b. Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachten met betrekking tot de wijze van het binnentreden luidde ongegrond. Tegelijk zag de Ombudscommissie voor wat betreft het binnentreden wel ruimte voor het verbeteren van de communicatie met de burger. Zoals de gemeente tijdens de hoorzitting zelf al gezegd heeft, was het netjes geweest als de toezichthouder de minderjarige jongen aan de deur gevraagd had of hij zijn vader of moeder kon informeren.

Ad. c. Op grond van artikel 9:22f Algemene wet bestuursrecht achtte de Ombudscommissie zich niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de rechtmatigheid van het binnentreden van een woning. Dit is een gedraging waar de rechterlijke macht op toeziet.

Dit onderzoek resulteerde in twee aanbevelingen:

A. Neem de wettelijke termijnen in acht die staan voor het afhandelen van klachten. In het geval gerechtvaardigde feiten of omstandigheden hieraan in de weg staan: communiceer dit proactief, duidelijk en empathisch naar de burger.

B. Neem de burger mee in het proces van klachtafhandeling zodat deze zich serieus genomen voelt. Wees zowel zorgvuldig als tactvol bij de weergave van de feiten. Zorg dat klager zich gehoord voelt, ook als deze geen gelijk krijgt. Dit kan frustratie en escalatie voorkomen.

## 2.4. Opvolging aanbevelingen 2019 door de gemeente

In haar jaarverslag 2019 heeft de Ombudscommissie vijf aanbevelingen gedaan.

Deze aanbevelingen hadden, samengevat, betrekking op:

- a. het vergroten van bewustwording en verinnerlijking van de 'behoorlijkheidsnormen';
- b. de interne klachtenregeling, -registratie en -verordening;
- c. klachtbehandeling uitbestede taken;
- d. evaluatie klachtbehandeling in het sociale domein;
- e. communicatie en kenbaarheid, dus de klachtenregeling zowel intern als extern bekend en toegankelijk maken.

De Ombudscommissie heeft via de griffie vernomen dat het College eind 2020 een voorstel aan de raad heeft gedaan voor het vaststellen van een nieuwe gemeentelijke klachtenverordening. Of, en zo ja op welke wijze de gemeente opvolging heeft gegeven aan de overige aanbevelingen is niet bekend, en ook niet actief teruggekoppeld aan de Ombudscommissie. De Ombudscommissie heeft de doorwerking van deze overige aanbevelingen niet kunnen waarnemen.

## 2.5. Interne (eerstelijns) klachtbehandeling

Al sinds haar aantreden in 2017 dringt de Ombudscommissie aan op het actualiseren, publiceren en toegankelijk maken van de wijze waarop de klachtbehandeling in de eerste lijn, dus intern bij de gemeente, verloopt. Zij onderscheidt daarin de volgende aspecten (2.5.1. t/m 2.5.5.)

2.5.1. Essentieel voor een professioneel verlopend klachtbehandelingsproces is communicatie en kenbaarheid. Dit geldt op alle niveaus van klachtbehandeling. Regelmatig merkt de Ombudscommissie 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 behandelend 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. Gebrek aan informatie maakt (potentiële) klagers onzeker en wantrouwig. 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. Ook kan deze informatie meegestuurd worden met de ontvangstbevestiging van een klacht.

### 2.5.2 De gemeentelijke 'Verordening op de behandeling van klachten 2003'

Eind 2020 heeft het College de raad voorgesteld deze verordening in te trekken en een nieuwe verordening vast te stellen. De Ombudscommissie is hierover geïnformeerd door de griffier. Bij de voorbereiding van de nieuwe verordening is ze niet betrokken. Ze ziet dit al een gemiste kans. In 2021 zal de Ombudscommissie kennismaken van de uitkomst. De Ombudscommissie is daarbij van oordeel dat alleen het bestaan van een actuele verordening niet voldoende is. Deze moet uitgewerkt worden in een klachtenregeling (zie hierna).

2.5.3. Een gemeentelijke klachtenregeling waarin het gehele proces van klachtbehandeling helder beschreven staat ontbreekt. Aan een dergelijke regeling kan iedereen op elke moment van klachtbehandeling duidelijkheid ontleen. Deze maakt voor zowel de burgers als voor alle

ambtenaren en bestuurders kenbaar hoe te handelen op welk moment in het proces. 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.

2.5.4. De Ombudscommissie is op de hoogte van het gegeven dat de gemeente een begin gemaakt heeft met het zogenaamde 'Project informele aanpak'. De Ombudscommissie is een groot voorstander van het informeel oplossen van klachten van burgers. Tegelijk is dit slechts een onderdeel van de gemeentelijke klachtbehandeling, die veelomvattender is. Het is de commissie niet bekend wat de status en impact van het project zijn; zij is hier niet in of bij betrokken.

2.5.5. De ervaringen in 2020 met de interne (1<sup>e</sup> lijns-) klachtbehandeling resulteren al met al in de volgende aanbevelingen.

#### **Aanbevelingen 2020 eerstelijns klachtbehandeling**

A. Stel een klachtenregeling op en maak deze actief bekend door publicatie op de website. Stuur deze klachtenregeling ook mee met de ontvangstbevestiging die verzonden wordt na het indienen van een klacht. Zorg voor interne bekendheid van de klachtenregeling bij ambtenaren en bestuurders en integreer deze in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers en bestuurders. Evalueer deze klachtenregeling periodiek.

B. Communiceer voortvarend, persoonlijk en empathisch met klagers tijdens het proces van klachtafhandeling. Focus op herstel van vertrouwen, en niet enkel op de vraag waar het inhoudelijk gelijk ligt.

#### **2.6. Uitbestede taken**

Onverminderd blijft een belangrijk aandachtspunt hoe de gemeente omgaat met klachten die door burgers worden geuit over organisaties waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed, of bij heeft ondergebracht. De Ombudscommissie is van mening dat de gemeente hier verantwoordelijk voor is en blijft. En dat ze dit ook actief moet communiceren naar de burger. Onduidelijk is of de gemeente een goed overzicht heeft van al deze taken; hoe de monitoring en evaluatie van de 'behoorlijkheid' en kwaliteit van werken daar plaatsvindt; en of de burger weet waar hij met klachten terecht kan. De aanbevelingen hierover uit 2019 blijven daarom overeind.

#### **Aanbevelingen 2020 uitbestede taken**

A. Draag zorg voor een goede klachtenregeling bij de uitvoering van uitbestede taken. Inclusief communicatie over, en periodiek evaluatie van deze klachtenregeling.

B. 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 klachten, en wat de daarvoor geldende klachtenregeling is. Dit voorkomt dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd, of tussen de wal en het schip geraken.

### 3. Tot slot: voornemens voor 2021 en aanbevelingen vanuit 2020

Ook in 2021 zal de Ombudscommissie Waalwijk haar bijdrage leveren aan een behoorlijke omgang van de gemeente met haar burgers. Ze zal zich inspannen om haar eigen voornemens voor het blijvend verbeteren en professionaliseren van haar klachtbehandeling ten uitvoer te brengen.

#### Voornemens Ombudscommissie 2021

##### 1. Deelnemen aan/organiseren van diverse vanwege Corona in 2020 uitgestelde ontmoetingen en uitwisseling, zoals:

- > periodieke spreekuren voor burgers
- > kennismaking SAR
- > evaluatie jaarverslag met (een delegatie van) de gemeenteraad
- > deelname live nationale en regionale sessies andere Ombudsvoorzieningen
- > toetsen landelijke signalen Nationale Ombudsman aan lokale praktijk

##### 2. Evaluatie werkinstructie

De Ombudscommissie heeft voor de uitvoering van haar werkzaamheden begin 2017 een huishoudelijk reglement en een werkinstructie opgesteld. Zij is voornemens deze in 2021 te evalueren en waar nodig aan te passen.

De aanbevelingen aan de gemeente richten zich vooral op de interne klachtbehandeling bij de gemeente zelf, dus door de ambtenaren en de bestuurders; alsook op de klachtbehandeling bij de zogenaamde 'uitbestede taken'.

Het belangrijkste credo moet zijn: "stel de burger centraal". Geef als gemeente actief blijk van begrip voor het perspectief van de burger, ook als deze boos of onredelijk is. Streef bij klachten altijd naar herstel van vertrouwen.

De bevindingen van de Ombudscommissie in 2020 resulteren samengevat, zoals hiervoor in hoofdstuk 2 nader toegelicht, in de volgende concrete aanbevelingen aan de gemeente.

#### Aanbevelingen 2020 van de Ombudscommissie aan de gemeente

##### 1. Voortkomend uit onderzoek met aanbevelingen

1.A. Neem de wettelijke termijnen in acht die staan voor het afhandelen van klachten. In het geval gerechtvaardigde feiten of omstandigheden hieraan in de weg staan: communiceer dit proactief, duidelijk en empathisch naar de burger.

1.B. Neem de burger mee in het proces van klachtafhandeling zodat deze zich serieus genomen voelt. Wees zowel zorgvuldig als tactvol bij de weergave van de feiten. Zorg dat klager zich gehoord voelt, ook als deze geen gelijk krijgt. Dit kan frustratie en escalatie voorkomen

## **2. Over de interne (eerstelijns) klachtbehandeling**

2.A. Stel een klachtenregeling op en maak deze actief bekend door publicatie op de website. Stuur deze klachtenregeling ook mee met de ontvangstbevestiging die verzonden wordt na het indienen van een klacht. Zorg voor interne bekendheid van de klachtenregeling bij ambtenaren en bestuurders en integreer deze in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers en bestuurders. Evalueer deze klachtenregeling periodiek.

2.B. Communiceer voortvarend, persoonlijk en empathisch met klagers tijdens het proces van klachtafhandeling. Focus op herstel van vertrouwen, niet enkel op de vraag waar het inhoudelijk gelijk ligt.

## **3. Over uitbestede taken**

3.A. Draag zorg voor een goede klachtenregeling bij de uitvoering van uitbestede taken. Inclusief communicatie over, en periodiek evaluatie van deze klachtenregeling.

3.B. 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 klachten, en wat de daarvoor geldende klachtenregeling is.