

Jaarverslag 2021

Ombudscommissie Gemeente Waalwijk



Het jaarverslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de werkzaamheden van de Ombudscommissie in 2021, zoals voorgeschreven in de Verordening Ombudscommissie Waalwijk 2017. 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
www.waalwijk.nl/ombudscommissie

11 april 2022

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inleiding en samenvatting | 3 |
| 1. De Ombudscommissie Gemeente Waalwijk | 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 en evaluatie | 7 |
| 2. Bevindingen 2021 | 8 |
| 2.1. Algemeen beeld | 8 |
| 2.2. Belangrijkste cijfers | 9 |
| 2.3. Onderzoeken met eindrapport en aanbevelingen | 11 |
| 2.4. Interne (eerstelijns) klachtbehandeling | 13 |
| 2.5. Uitbestede taken | 14 |
| 3. Alle voornemens en aanbevelingen voor 2022 op een rij | 15 |
| 3.1. Voornemens Ombudscommissie | 15 |
| 3.2. Overzicht aanbevelingen gemeente | 15 |

Inleiding en samenvatting

Ook een fatsoenlijke en integere overheid zal 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.

2021 stond opnieuw in het teken van de **Corona-pandemie**. Hoewel het moeilijk te zeggen valt wat de impact daarvan exact is geweest voor het ombudsmanwerk, kan in ieder geval geconcludeerd worden dat de fysieke contacten met en tussen burgers, ambtenaren en bestuurders beperkt is gebleven.

In 2021 zijn in totaal **15 nieuwe verzoeken** van burgers bij de Ombudscommissie binnengekomen. Daarvan hebben vijf verzoeken geresulteerd in een formeel onderzoek en tien verzoeken zijn afgehandeld door middel van advies, informatie of verwijzing. Verder zijn vijf onderzoeken afgerond met een eindrapport. De in 2021 afgeronde onderzoeken van de Ombudscommissie resulteren in zeven aanbevelingen welke te vinden zijn in de slotparagraaf van dit jaarverslag. Alles overziende constateert de Ombudscommissie de meeste verbeterpunten op het gebied van pro-actief, persoonlijk en duidelijk communiceren.

Wat opvalt is dat de Ombudscommissie bijna geen terugkoppeling heeft ontvangen over welke **opvolging** door de gemeente gegeven is aan haar aanbevelingen. Dit geldt zowel de aanbevelingen uit het jaarverslag 2020 als de aanbevelingen die voortvloeien uit de onderzoeken die zijn gedaan. Ook valt op dat meerdere aanbevelingen in dit jaarverslag en herhaling zijn van die uit vorige jaarverslagen.

De Ombudscommissie heeft kennisgenomen van de nieuwe gemeentelijke klachtenverordening. De Ombudscommissie dringt daarnaast nog altijd aan op een grotere mate van toegankelijkheid, communicatie en kenbaarheid van de manier waarop de gemeenten met klachten omgaat en wat de burger kan verwachten. Onverkort van kracht, en nog steeds actueel, is dan ook de aanbeveling uit eerdere jaarverslagen om een klachtenregeling op te stellen en deze zowel intern als extern te communiceren.

De Ombudscommissie heeft deelgenomen aan een interview van de Rekenkamercommissie in het kader van de lopende evaluatie van de klachtenbehandeling in de 1^e lijn en in het verlengde daarvan in de 2^e lijn. De Ombudscommissie is benieuwd naar de uitkomsten van het onderzoek van de Rekenkamercommissie en de implicaties daarvan voor het Ombudswerk.

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 eerdere jaarverslagen 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. Benoeming vindt steeds plaats voor een periode van zes jaar. 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 (sinds 2017);

De heer G.J.M. van Dijk, lid (sinds 2017);

De heer H.J.A.M. van de Waardt, lid (sinds 2018);

Mevrouw A.J. Offereins, secretaris (sinds 2019).

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 bevorderen, en te toetsen aan de behoorlijkheidsnormen die ook de Nationale ombudsman hanteert. 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 omgangsvormen met de burger 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).

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 Ombudscommissie geleidt vanwege het 'kenbaarheidsvereiste' 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 alsnog actie ondernemen.

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.

De Ombudscommissie staat niet op zichzelf en onderhoudt regelmatig contact met de gemeentelijke organisatie, de Nationale ombudsman, andere Ombudsvoorzieningen en diverse externe organisaties. In 2021 zijn de fysieke contacten vanwege de Corona-richtlijnen nog steeds beperkt gebleven tot de hoogstnoodzakelijke. De overige contacten vonden digitaal plaats.

1.4. Werkproces klachtafhandeling

De werkwijze van de Ombudscommissie is vastgelegd in de Werkinstructie Ombudscommissie Waalwijk van 7 maart 2017. In 2021 is een begin gemaakt met de evaluatie van de werkwijze van de Ombudscommissie. Zie hiervoor verder onder 1.5. Professionalisering en evaluatie.

Burgers wenden zich tot de Ombudscommissie 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. Is de klacht al afgehandeld door de gemeente zelf, dan wordt de klacht door de Ombudscommissie in behandeling genomen. Als dat niet het geval is wordt de klacht in overleg met verzoeker doorgeleid naar de gemeente. De secretaris vraagt de gemeente om de commissie op de hoogte te brengen over de verdere afhandeling van de klacht. Als een verzoek snel en eenvoudig, bijvoorbeeld met een telefoontje, opgelost kan worden zonder verdere behandeling, dan wordt dat eerst geprobeerd. Soms wordt alleen informatie of advies gevraagd of kan de burger worden doorverwezen.

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 formeel 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.

De Ombudscommissie heeft haar eigen werkinstructie, daterend van begin 2017, geëvalueerd. Aanpassingen hiervan zullen in 2022 resulteren in een extern te publiceren 'werkwijze' zodat zowel burgers als de gemeente duidelijker dan nu het geval is kunnen vernemen wat men van de Ombudscommissie kan verwachten. Daarnaast zal deze werkwijze voor intern gebruik meer in detail nader worden uitgewerkt en vertaald naar werkafspraken binnen de commissie zelf.

Omdat het voor burgers aan de voorkant niet altijd duidelijk is wat ze kunnen verwachten bij het houden van een hoorzitting, zal de Ombudscommissie een zogenaamde 'Toelichting hoorzitting' opstellen welke kan worden meegestuurd bij de uitnodiging voor een hoorzitting. In deze bijlage kunnen betrokkenen lezen wat het doel is en wat ze kunnen verwachten van de gang van zaken.

Gezien de sterke daling in het aantal ingediende verzoeken het afgelopen jaar zonder aanwijsbare oorzaak, is de Ombudscommissie voornemens in 2022 meer aandacht te besteden aan haar bekendheid. Dit zal zij in eerste instantie doen door middel van publicaties in het weekblad Waalwijk. Daarnaast mogelijk door een meer aantrekkelijke vormgeving, en meer in het oog vallende publicatie, van haar jaarverslag.

De Commissie constateert dat er in 2021 weinig actieve terugkoppeling vanuit de gemeente plaats heeft gevonden over de opvolging van klachten die de commissie naar de 1^e lijn heeft terugverwezen. Hetzelfde geldt voor de opvolging van aanbevelingen die de Ombudscommissie in haar rapporten en/of jaarverslag aan de gemeente heeft gedaan. Vanzelfsprekend is het de bevoegdheid van de raad om het college te bevragen over de opvolging van aanbevelingen van de Ombudscommissie. Daarnaast zal de Ombudscommissie zelf ook aandringen op een terugkoppeling.

2. Bevindingen 2021

2.1. Algemeen beeld

2021 was opnieuw een 'jaar van de Corona-pandemie' waardoor, vanwege de geldende fysieke beperkingen, de persoonlijke contacten met burgers, ambtenaren en bestuurders tot een minimum beperkt zijn gebleven. Het werk van de Ombudscommissie is wel doorgedaan, waar mogelijk toch fysiek en waar nodig digitaal. Ook heeft de Ombudscommissie haar spreekuur vanaf september hervat; en de al langer geleden geplande kennismaking met de Sociale Adviesraad Waalwijk (SAR) alsnog laten plaatsvinden.

In 2021 zijn in totaal 15 nieuwe verzoeken van burgers bij de Ombudscommissie binnengekomen. Dit aantal is gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren. Hier is geen duidelijke oorzaak voor aan te wijzen. Van deze nieuwe verzoeken hebben relatief veel aanleiding gegeven tot een formeel onderzoek, namelijk vijf. In vergelijking met landelijke kengetallen, zover bekend, is dit een relatief hoog percentage. Aan de overige 10 verzoekers is informatie verstrekt en/of deze zijn doorverwezen.

Onverkort van kracht, en nog steeds actueel, is de aanbeveling uit de jaarverslagen 2019 en 2020 om de gemeentelijke klachtbehandeling 'Van A tot Z' duidelijk vast te leggen in een werkproces en 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 is door de Rekenkamercommissie benaderd om vragen te beantwoorden ten behoeve van de evaluatie van zowel de eerste als de tweedelijns klachtbehandeling. De Ombudscommissie kijkt uit naar de resultaten van deze evaluatie en welke bevindingen en eventueel aanbevelingen daaruit zullen volgen voor de gemeente en de Ombudscommissie. Na de start van haar werkzaamheden in 2017 was 2021 in haar ogen een goed moment om op een overstijgend niveau terug- en vooruit te kijken.

2.2. Belangrijkste cijfers 2021

In 2021 zijn zoals gezegd in totaal 15 nieuwe verzoeken binnengekomen bij de Ombudscommissie. Hiervan vormden vijf verzoeken aanleiding tot een formeel onderzoek. Deze onderzoeken hebben intussen geresulteerd in twee eindrapporten welke aan partijen zijn toegezonden en geanonimiseerd op de website zijn geplaatst. De overige drie eindrapporten worden verwacht in de eerste helft van 2022. Daarnaast zijn in de eerste helft van 2021 drie eindrapporten tot stand gekomen over verzoeken die in 2020 al waren ingediend.

Hierna worden eerst de cijfers als volgt verder uitgesplitst.

- a. Ontwikkeling aantal verzoeken Ombudscommissie per jaar
- b. Verhouding verzoeken 2021 intern - extern - andere instanties
- c. Op welk gemeentelijk domein hadden de verzoeken 2021 betrekking
- d. Totaal aantal onderzoeken Ombudscommissie 2021

Vervolgens is, ter vergelijking, een citaat uit de cijferbijlage van het jaarverslag van de Nationale ombudsman 2021 opgenomen.

a. Ontwikkeling aantal verzoeken Ombudscommissie per jaar

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|
| Totaal aantal verzoeken | 19 | 25 | 40 | 26 | 15 |

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

| | |
|---|----|
| <p>Verzoeken terugverwezen door de Ombudscommissie naar de gemeente voor interne klachtenbehandeling. (NB: alleen procesmatig gevolgd door de Ombudscommissie, niet inhoudelijk)</p> <p><u>Waarvan:</u> 4 Sociaal domein 4 Openbare ruimte 1 Besluitvormingsprocedure</p> | 9 |
| <p>Verzoek 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.</p> <p>Dit verzoek hadden betrekking op Baanbrekers, aangesloten bij de Nationale ombudsman.</p> | 1 |
| <p>Verzoeken 2021 ingediend en door de Ombudscommissie in behandeling genomen</p> <p>Deze verzoeken hadden betrekking op:</p> <ul style="list-style-type: none"> > 2 maal Toezicht en handhaving > 2 maal Besluitvormingsprocedure > 1 maal Jeugdhulpverlening | 5 |
| Totaal aantal meldingen ingediend in 2021 bij de Ombudscommissie | 15 |

c. Op welk inhoudelijk domein de 15 verzoeken betrekking hadden

| | |
|--|----|
| Sociaal domein | 6 |
| Openbare ruimte (toezicht, handhaving, beheer) | 7 |
| Overige (i.c. besluitvormingsprocedures) | 2 |
| Totaal aantal verzoeken 2021 | 15 |

d. Alle onderzoeken Ombudscommissie 2021

| | |
|---|---|
| <p><u>Eindrapporten 2021</u></p> <p>In 2021 zijn 5 eindrapporten opgeleverd en gepubliceerd.</p> <p>Dit betrof 3 verzoeken uit 2020, betreffende :</p> <ul style="list-style-type: none">> controle constructieve veiligheid in het kader van een asbestsanering; deze was volgens verzoekers ondeugdelijk uitgevoerd;> onderhoud bomen; onenigheid over wie hier verantwoordelijk voor zou zijn en onvrede over hoe hierover is gecommuniceerd.> omzetvergunningprocedure, contactverbod en klachtprocedures; de gemeente zou zich volgens verzoekers in veel opzichten onbehoorlijk gedragen hebben. <p>En 2 verzoeken uit 2021, betreffende:</p> <ul style="list-style-type: none">> besluitvormingsproces 'Museum Plus'; verzoekers voelden zich in dit proces onvoldoende gehoord en niet serieus genomen;> communicatie rond herinrichting buurt en verjaring tuinen. | 5 |
| <p><u>Lopende onderzoeken</u></p> <p>In 2021 zijn 3 verzoeken in behandeling genomen met een doorloop naar 2022.</p> <p>Deze verzoeken betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none">> Besluitvormingsprocedure> Toezicht en handhaving, veiligheid pand> Jeugdhulpverlening | 3 |
| Totaal onderzoeken 2021 | 8 |

2.3. Eindrapporten 2021 met aanbevelingen

In 2021 heeft de Ombudscommissie 5 eindrapporten gepubliceerd naar aanleiding van haar onderzoeken. Deze zijn allemaal geanonimiseerd gepubliceerd op haar webpagina https://www.waalwijk.nl/inwoners/ombudscommissie_41864/

Alle onderzoeksresultaten overziende, concludeert de Ombudscommissie dat verzoekers vaak geen onderscheid (kunnen) maken tussen hun onvrede over de inhoud van besluiten, en de manier waarop daar met hen over gecommuniceerd is, en hoe er met klachten omgegaan wordt. Op dit punt kan de ambtelijke organisatie een belangrijke rol spelen. Ambtenaren en bestuurders zouden in hun contacten met de burgers dit onderscheid duidelijk voor ogen moeten hebben, houden en uitdragen. Men kan burgers actief attenderen op de verschillende wegen die er zijn om te bewandelen in situaties van onvrede. Onvrede over de inhoud, die meestal via een juridische weg aangepakt dient te worden, en tegelijk de onvrede over de manier van communiceren en bejegening waarvoor men verwezen kan worden naar het traject van indienen van een klacht via de klachtencoördinator. Hoe eerder in het proces dit duidelijk is, hoe minder misverstanden er gaandeweg zullen ontstaan.

Gegeven het doel van de Ombudscommissie om vooral te leren van klachten die worden ingediend, beperken wij ons in het jaarverslag tot het citeren van de aanbevelingen aan de gemeente. Dus de lessen die geleerd kunnen worden uit ervaringen. Hierna worden deze aanbevelingen achter elkaar gezet.

Alle aanbevelingen die gedaan zijn in de eindrapporten van de Ombudscommissie, letterlijk geciteerd, zoals gepubliceerd in 2021

1. Anticipeer op het effect van besluiten en gedragingen van de gemeente op haar burgers en bedrijven. Communiceer tijdig en pro-actief.
2. Geef ook ongevraagd informatie aan burgers over de betekenis die al dan niet aan een controlebezoek van de gemeente kan worden toegekend.
3. Wees, in het bijzonder bij het afhandelen van klachten, 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. Ga niet uit van aannames.
4. Geef actief blijk aan burgers dat hun klachten, van welke aard dan ook, serieus genomen worden. Dit kan door middel van een snelle en persoonlijke afwikkeling. Wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. Streef waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, informeer de burger daarover tijdig en met redenen omkleed (aldus de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman).
5. Communiceer helder en voortvarend over de afhandeling van klachten, zeker als een klachtprocedure langere tijd in beslag gaat nemen. Laat klagers niet in het ongewisse, ook niet als er sprake is van parallelle juridische procedures. Voorkom misverstanden.

6. Kies bij klachten of ongenoegens van burgers bewust een de-escalerende houding. Bijvoorbeeld door actief te bemiddelen met als doel herstel van vertrouwen. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag worden verwacht dat ze alles in het werk stelt om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt (aldus de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman).

7. Draag zorg voor duidelijkheid en kenbaarheid over de wijze van klachtbehandeling. Dit geldt zowel voor de formele verordening op de behandeling van klachten gemeente Waalwijk, als ook de manier waarop deze in een concrete klachtenregeling is uitgewerkt en gecommuniceerd. Zodoende kunnen misverstanden en onduidelijkheden bij het afhandelen van klachten zowel voor verzoekers als voor ambtenaren en bestuurders voorkomen worden. Een dergelijke klachtenregeling kan gepubliceerd worden op de website van de gemeente, alsmede direct na het indienen van klachten bij een ontvangstbevestiging worden meegestuurd. In bredere zin refereert de Ombudscommissie aan haar jaarverslagen waarin ze adviseert om niet alleen de gemeentelijke verordening te actualiseren maar ook om de wijze van klachtbehandeling vast te leggen en kenbaar te maken in een gemeentelijke klachtenregeling.

2.4. 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. Intussen heeft dit geresulteerd in een geactualiseerde gemeentelijke klachtenverordening. Zij onderscheidt voor het optimaliseren van de eerstelijnsklachten nog de volgende aspecten (2.4.1 t/m 2.4.4.)

2.4.1. 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.

2.4.2. Een gemeentelijke procesbeschrijving en 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.

2.4.3. 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.

2.4.4. De ervaringen met de interne (1^e lijns-) klachtbehandeling resulteren al met al in de volgende aanbevelingen voor 2022.

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.

2.5. 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 en 2020 blijven daarom overeind.

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. Alle voornemens en aanbevelingen voor 2022 op een rij

Ook in 2022 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.

3.1. Voornemens Ombudscommissie

1. Vaststellen van een geactualiseerde 'werkwijze', zowel voor publicatie extern als ook bij wijze van interne werkinstructie.
2. Vaststellen van een zogenaamde 'toelichting hoorzitting' die meegestuurd kan worden met een uitnodiging voor een hoorzitting. Deze toelichting maakt duidelijk aan genodigden wat het doel en de gang van zaken bij een hoorzitting is.
3. Via Weekblad Waalwijk een grotere bekendheid geven aan het bestaan van de Ombudscommissie.
4. Intensiveren overleg klachtencoördinator en duidelijke afspraken maken over de follow-up van klachten die naar de gemeente zijn verwezen, en van aanbevelingen die aan de gemeente zijn gedaan.

3.2. Aanbevelingen gemeente voor 2022

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 2021 resulteren samengevat, zoals hiervoor in hoofdstuk 2 nader toegelicht, in de volgende concrete aanbevelingen aan de gemeente.

Aanbevelingen eerstelijns klachtbehandeling

1. 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. 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.

Aanbevelingen uitbestede taken

1. Draag zorg voor een goede klachtenregeling bij de uitvoering van uitbestede taken. Inclusief communicatie over, en periodieke evaluatie van deze klachtenregeling.
2. 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.

Alle aanbevelingen die gedaan zijn in de eindrapporten van de Ombudscommissie, letterlijk geciteerd, zoals gepubliceerd in 2021

1. Anticipeer op het effect van besluiten en gedragingen van de gemeente op haar burgers en bedrijven. Communiceer tijdig en pro-actief.
2. Geef ook ongevraagd informatie aan burgers over de betekenis die al dan niet aan een controlebezoek van de gemeente kan worden toegekend.
3. Wees, in het bijzonder bij het afhandelen van klachten, 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. Ga niet uit van aannames.
4. Geef actief blijk aan burgers dat hun klachten, van welke aard dan ook, serieus genomen worden. Dit kan door middel van een snelle en persoonlijke afwikkeling. Wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. Streef waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, informeer de burger daarover tijdig en met redenen omkleed (aldus de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman).
5. Communiceer helder en voortvarend over de afhandeling van klachten, zeker als een klachtprocedure langere tijd in beslag gaat nemen. Laat klagers niet in het ongewisse, ook niet als er sprake is van parallelle juridische procedures. Voorkom misverstanden.
6. Kies bij klachten of ongenoegens van burgers bewust een de-escalerende houding. Bijvoorbeeld door actief te bemiddelen met als doel herstel van vertrouwen. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag worden verwacht dat ze alles in het werk stelt om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt (aldus de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman).
7. Draag zorg voor duidelijkheid en kenbaarheid over de wijze van klachtbehandeling. Dit geldt zowel voor de formele verordening op de behandeling van klachten gemeente Waalwijk, als ook de manier waarop deze in een concrete klachtenregeling is uitgewerkt en gecommuniceerd. Zodoende kunnen misverstanden en onduidelijkheden bij het afhandelen van klachten zowel voor verzoekers als voor ambtenaren en bestuurders voorkomen worden. Een dergelijke klachtenregeling kan gepubliceerd worden op de website van de gemeente, alsmede direct na het indienen van klachten bij een ontvangstbevestiging worden meegestuurd. In bredere zin refereert de Ombudscommissie aan haar jaarverslagen waarin ze adviseert om niet alleen de gemeentelijke verordening te actualiseren maar ook om de wijze van klachtbehandeling vast te leggen en kenbaar te maken in een gemeentelijke klachtenregeling.