

JAARVERSLAG 2023

‘Elkaar vinden’



INHOUD

Voorwoord van de voorzitter	3
Achtergrond van de ombudscommissie	3
Missie en visie	6
Ontwikkelingen 2023	8
Bevindingen 2023	11
Bijlage	
Wettelijk kader	13



Voorwoord van de voorzitter

Als kersverse voorzitter van de ombudscommissie Waalwijk mag ik terugblikken op het jaar 2023. Dat doe ik door op te pakken daar waar het jaarverslag 2022 mee afsloot. We sloten het jaarverslag 2022 namelijk af met de volgende zinnen: ‘... Begin 2023 heeft de gemeenteraad opnieuw bewust de keuze gemaakt voor een lokale Ombudscommissie voor de burgers en bedrijven van de gemeente Waalwijk. De Ombudscommissie heeft deze keuze begrepen als dat er veel waarde wordt gehecht aan een voorziening die dichtbij, bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig is voor de inwoners van Waalwijk. De Ombudscommissie stelt het op prijs om minimaal eens per jaar met (een delegatie van) de raad haar ervaringen uit te wisselen’.

Daar lag een door de Raad gedragen wens/ opdracht: een voorziening dichtbij de bewoners, laagdrempelig en toegankelijk. En tegelijkertijd namen we ook afscheid van Yvonne Bouwman en Gerard van Dijk, de aanvankelijke kwartiermakers en de aannemers van de opdracht voor de toenmalige ombudscommissie Waalwijk. Mede door hun inspanningen kunnen wij nu verder bouwen aan een laagdrempelig en toegankelijk instituut. Wij danken Yvonne en Gerard voor hun inzet en het leggen van de ombudsbasis in de gemeente Waalwijk.

De nieuwe onafhankelijke ombudscommissie is op het moment van dit schrijven 8 maanden verder en bestaat uit 2 leden, een voorzitter met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Daan van Ruitenbeek (bestuurskundige/ manager en lid van de commissie), Annelies Offereins (jurist/psycholoog en lid van de commissie) en Harold van de Waardt (manager en voorzitter van de commissie). We worden in onze taken ondersteund door Corissa Hopman (bestuurskundige, secretaris van de ombudscommissie).

De komende periode gaat de commissie werken vanuit een missie en visie. Dat betekent dat de commissie zich zal blijven inspannen (vanuit haar onafhankelijke ombudsrol) om bereikbaar en toegankelijk te zijn voor de Waalwijkse bewoners, bedrijven, stichtingen en verenigingen. Eerste stappen zijn al gezet door met elkaar te praten over hoe de commissie meer zichtbaar wordt in de samenleving. Voor de commissie staat het buiten kijf om de gemeente hierin te betrekken want uiteindelijk hebben we hetzelfde doel en dat is onze inwoners centraal stellen. Vanuit onze eigenstandig positie bekijken we hoe we hier van betekenis kunnen zijn.



04

vervolg voorwoord

In 2023 zijn in totaal 8 nieuwe verzoeken van inwoners bij de ombudscommissie binnengekomen. Daarvan is er nu (2024) 1 formeel in onderzoek en de overige zeven verzoeken, door middel van advies, informatie of verwijzing afgedaan. Kijkend naar de verzoeken in relatie tot de thema's gingen vijf verzoeken over een klacht in de openbare ruimte. 1 verzoek ging over participatie en inspraak. 1 verzoek had betrekking op de verkeersveiligheid en 1 een verzoek raakte het onderwerp handhaven in relatie tot de algemene plaatselijke verordening. Een verzoek richtte zich op sociale voorzieningen, een verzoek ging over de politie en een verzoek ging over (dreigende) dakloosheid. De commissie is er uiteraard voor bewoners die ongenoegen ervaren in de openbare ruimte maar ook voor bewoners die zich niet laten horen en of afhaken in het sociaal domein.

Redenen genoeg om in 2024 het spreekuur op te pakken en om meer aansluiting te zoeken in de samenleving. Een ombudsinstituut is weliswaar een laatste 'vangnet', dus vaak bij een escalatie maar gaat liever voor de-escaleren. Dat betekent dat zij haar ogen en oren openhoudt en daar waar het moet/kan in bemiddeling treedt om de bewoners te koppelen aan de juiste instantie om opzoek te gaan naar een oplossing. De-escaleren kan dus ook betekenen dat de ombudscommissie -en ik blijf het benadrukken- vanuit haar eigen onafhankelijke rol aan de voorkant in overleg kan treden met een organisatie om de bewoner verder te helpen. Dit alles naast de formele wegen die openstaan. Overigens, over formeel gesproken: we blijven de opvolging van de aanbevelingen uit de vorige rapporten monitoren.

Terugblikkend stond het afgelopen jaar in het teken van een brede evaluatie van de werking van de ombudscommissie, de Raad heeft zich daarover gebogen en uitgelaten. Een lokaal, benaderbaar, laagdrempelig instituut is wat de Raad graag wil. Wij gaan ons uiterste beste doen!

Voorzitter ombudscommissie Waalwijk,
Harold.



Achtergrond van de ombudscommissie

Waar komt de ombudscommissie vandaan en wat doet de ombudscommissie?

De ombudscommissie is een instrument ingesteld door de gemeenteraad. Bedoeld om de onvolkomenheden van systemen in de relatie tussen de gemeente en de burger weer beter functionerend te maken. De commissie heeft de rol van onafhankelijke, juist om de ervaringen van burgers toe te voegen aan 'gemeentewereld'. In die zin probeert de commissie spreekbuis te zijn van de burger en probeert de commissie ervoor te waken dat de gemeente te veel systemisch te werk gaat. De commissie kan gezien worden als een vertaler tussen de leefwereld en de systeemwereld. De ombudscommissie Waalwijk is helder over haar positie ten opzichte van de burger, de gemeente, expliciet over haar bevoegdheden en is onafhankelijk in haar opstelling. Dit zijn ook de geschreven vereisten (Algemene Wet Bestuursrecht, gemeentewet en de gemeentelijke verordening). Inwoners en organisaties kunnen bij de ombudscommissie in laatste instantie terecht met klachten over de manier waarop de gemeente Waalwijk zich tegenover hen heeft gedragen. De ombudscommissie toetst dan of de gedragingen van het bestuursorgaan beschouwd kunnen worden als behoorlijk handelen. Dit doen we door onder andere door aan de behoorlijkheidsnormen die door de Nationale Ombudsman zijn geformuleerd, te toetsen. De voorkeur gaat wel uit naar het oplossen van klachten in informele zin door te bemiddeling om tot een bevredigende oplossing voor als het kan, beide partijen.

Wie zit er in de ombudscommissie?

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 5 tot 7 uur per week ondersteund door een secretaris.

Op dit moment bestaat de commissie uit de volgende personen:

De heer H.J.A.M. van de Waardt, voorzitter sinds mei 2023 (voorheen lid 2017-mei 2023);

De heer D. van Ruitenbeek, lid sinds mei 2023 en

Mevrouw A.J. Offereins, lid sinds mei 2023 (voorheen secretaris 2019 – mei 2023).



MISSIE EN VISIE

Elkaar vinden

In 2023 heeft de ombudscommissie het onderzoek van de rekenkamercommissie en het besluit van de gemeenteraad (over het continueren van de ombudscommissie) naast elkaar gelegd. Het doel van de commissie was om de grote gemeenschappelijke lijnen verder te analyseren. De analyse richt zich vooral op de begrippen meer contact/ afstemmen eerstelijns, nabij,-, zichtbaar,- en vindbaarheid. Allemaal waardevolle ingrediënten om te werken aan een goed fundament waarbij - en zo staat het ook in het nieuwe koersplan van de commissie.

De ombudscommissie is het net als de rekenkamer, de gemeenteraad als ook de ambtelijke organisatie en ook de burgemeester eens met het concept 'elkaar vinden'. Elkaar vinden betekent in de essentie elkaar het opzoeken. En dit concept past de commissie toe in haar gedachte en handelen. In haar contact naar de gemeente en vooral in haar contact naar inwoners. Voor de ombudscommissie is het dan ook belangrijk om te weten wat inwoners willen bereiken met klachtbehandeling? Wat verwachten inwoners (los van de formele juridische basis) van de ombudscommissie. Op deze manier hoopt de commissie de gemeenteraad in haar wens tegemoet te komen.

'Elkaar vinden' heeft geleid tot een inhoudelijke aanscherping van de visie en missie. De grondslag van het werk vloeit weliswaar voort uit wet- en regelgeving maar is wat betreft de ombudscommissie niet de enige drijfveer. We hebben gekeken naar wat er gebeurt in de wereld en gekeken naar hoe de commissie nu het werk uitvoert. Daarin zijn we kritisch geweest naar onszelf. De ombudscommissie is met die gedachte gekomen tot de volgende herformulering.

***Het behandelen van klachten is voor de ombudscommissie geen doel op zich !
Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en de gemeente te laten leren van klachten. De ombudscommissie is dan ook een laagdrempelig, bereik- en benaderbaar instituut met als doel dichterbij de Waalwijkse burger te komen.***



Op welke manier werkt de ombudscommissie aan missie en visie?

Vanuit het doel om er voor alle burgers te zijn gaat de commissie de komende jaren investeren in het netwerk om het bereik van de commissie te vergroten. De lijst is niet uitputtend bedoeld.

- Dat doen we door de gemeente en de burger te stimuleren (in eerste instantie) het probleem zoveel mogelijk zelf op te lossen. Lukt dit niet dan kan de burger bij de ombudscommissie terecht.
- Door te luisteren en de burger de weg te wijzen naar het juiste loket en te bemiddelen.
- Door onderzoek te doen, een onafhankelijk rapport op te stellen en als de commissie het nodig vindt, een aanbeveling te doen. Een aanbeveling heeft onder andere als doel het leren van klachten.
- Door ook uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde situatie heeft gedragen.
- Door met de gemeente te spreken over hoe de dienstverlening vanuit behoorlijkheid (burgervriendelijk) is ingericht.
- Door gerichte publieksvoorlichting aan de gemeente en intermediairs te bieden.



Ontwikkelingen 2023

Rapport rekenkamercommissie: meer contact met de eerste lijns

Een aanbeveling die uit het rapport van de rekenkamercommissie vloeit is een beter contact, betere afstemming met de gemeente wanneer het gaat om de afhandeling van de klachten. De commissie onderstreept dat het contact met de gemeente erg belangrijk is. Vanuit de actuele missie en visie past het investeren in de relatie goed aan op de gedachte van de ombudscommissie: 'it takes a village to raise a child'. We moeten dit niet alleen doen, maar de gemeente, de hele community is verantwoordelijk voor het functioneren van het systeem. Laten we beginnen met het elkaar vinden.

Vinden van de gemeente

In 2022 heeft de gemeente een positieve beweging ingezet waar zij in 2023 op voortborduurde. De gemeentelijke verordening is op het gebied van de lokale ombudscommissie geactualiseerd en is er ruim geïnvesteerd in effectieve communicatie door middel van het opstellen en bekendmaken van een procesbeschrijving en klachtenregeling, alsmede het optimaliseren van communicatie via de website. Het contact aan de voorkant met de gemeente verloopt in eerste instantie via de secretaris van de ombudscommissie. De gemeente heeft een klachten coördinator aangesteld die zich voor het grootste deel van haar takenpakket bezig houdt met het leveren van goede diensten richting de inwoners. De ombudscommissie is tevreden met dit concept.

Op huisbezoek

De commissie heeft als doel om 'elkaar te vinden'. Een voorbeeld van elkaar vinden is verzoekers - daar waar dat passend is- te ontmoeten in de eigen omgeving. In 2023 hebben we dit vooralsnog 1x gedaan. Er zijn verschillende voordelen van huisbezoeken door de commissie maar ook voor de verzoeker. Allereerst biedt een huisbezoek de kans om het probleem, bijvoorbeeld een probleem in de ruimtelijk domein, zelf te zien waardoor de commissie een dieper inzicht krijgt in de situatie. Daar staat tegenover dat de commissie een even open houding heeft naar de gemeente, zoals dat hoort bij hoor- en wederhoor, vanuit een onafhankelijke positie.



Uitbestede taken WMO

Sinds 2015 zijn er door de centrale overheid verschillende taken neergelegd bij de decentrale overheid. Een ontwikkeling die zich daar afspeelde was het begrip 'uitbestede taken'. Dat zijn taken die officieel onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen maar die zij niet kunnen uitvoeren omdat zij bijvoorbeeld zelf geen medewerkers in dienst heeft die huishoudelijke hulp verrichten. Daarom zal de gemeente deze taken moeten uitbesteden en een andere instantie vragen om de taken uit te voeren. Het uitvoeren van deze taken blijft onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Zo ook de klachtprocedure bij uitbestede taken. We blijven aandacht houden voor de verantwoordelijkheid van de gemeente om de klachtenprocedure ten aanzien van uitbestede taken adequaat en zorgvuldig in te richten. Hierover zullen wij in 2024 geregeld contact onderhouden met de gemeente. Doel is niet om met een vingertje te wijzen maar om voort te maken zodat voor de inwoners duidelijk is waar zij moeten zijn met vragen en dat zij ervan uit mogen gaan dat als er iets kapot gaat, bijvoorbeeld een rolstoel of een verkeerd gelopen woningaanpassing in het kader van de WMO, dat zij de gemeente daarop aan mogen spreken en dat de gemeente met hen zal kijken naar wat er is gebeurd.

Uitbestede taken Participatiewet

De gemeente is er (sinds 2015) verantwoordelijk voor dat iedereen die kan werken aan de slag gaat. En waar nodig ondersteund wordt. Hiervoor krijgen gemeenten budget van de Rijksoverheid. De uitvoering van deze wet ligt deels bij Baanbrekers. Baanbrekers is een zelfstandige publieke onderneming, heeft een eigen klachtenregeling en is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dat is op zich een goede stap, elk bestuursorgaan moet zich verbinden aan een ombudsinstituut en dat is in dit geval. Waalwijkse inwoners die te maken hebben met de participatiewet kunnen te maken krijgen met Baanbrekers. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de participatiewet en Baanbrekers voert het uit.

Bejegeningklachten van Waalwijkse inwoners over de uitvoering van participatie kunnen gemeld worden bij Baanbrekers en in tweede instantie bij de Nationale Ombudman. Maar het begrip 'bejegenen' oftewel 'behandelen' daar gaat de gemeente ook over. En over dat laatste, dus *Is een (Waalwijkse) inwoner fatsoenlijk bejegend door Baanbrekers?*, was het tot 2023, voor de gemeente (maar ook voor de ombudscommissie) ingewikkeld om goed zicht te krijgen op hoe de contacten daar verlopen als het gaat over ongenoegen.



Spreekuren in de stad verlagen de drempel

Sinds januari 2020 houdt de ombudscommissie maandelijks spreekuur. Tot voorheen was dat op het gemeentehuis. In 2024 wil de commissie experimenteren met een spreekuur in de wijk. We zullen de bewoners attenderen op de spreekuren via een artikel in de plaatselijke krant. Het kan zijn dat de bewoners die zich melden tijdens het spreekuur graag hun verhaal willen doen en nog niet om wat voor reden dan ook- bij de gemeente zijn geweest. De commissie zal de bewoner wijzen op de klachtprocedure en in afstemming met de bewoner, het verzoek warm overdragen. De spreekuren kunnen de drempel verlagen de drempel voor bewoners in de hele gemeente door hun ongenoegen aan ons voor te leggen. En het geeft ons mogelijk ook inzicht in problemen van bewoners die eerder niet in beeld kwamen.

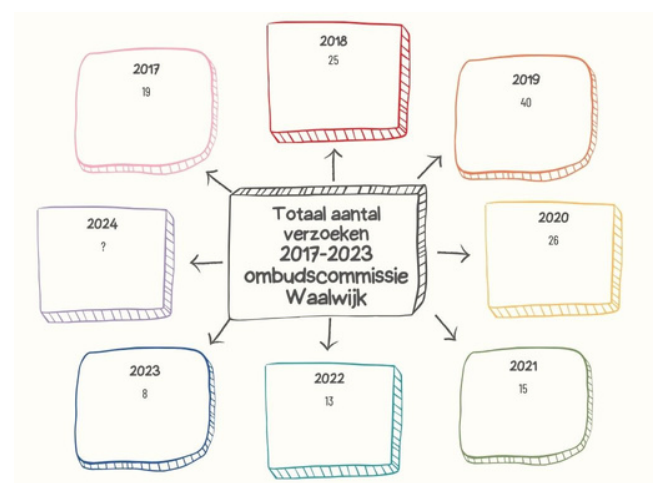


Bevindingen 2023

Cijfers / meldingen

De commissie registreerde fors minder klachten in het jaar 2023, namelijk 8 verzoeken. Dat betekent dat er in 2023 minder mensen (ten opzichte van 2022) bij de ombudscommissie zijn geweest om te klagen over de gemeente. Of er dan daadwerkelijk sprake is van goed geoliede processen waardoor inwoners een goede dienstverlening ervaren, is niet te zeggen. De in 2023 ontvangen verzoeken hebben niet geleid tot inhoudelijk onderzoek. Dit is bijzonder omdat er landelijk spraakmakende incidenten speelden die een heftige maatschappelijke discussie over het functioneren van de overheid teweegbrachten, denk aan de begrippen omgevingswet, nieuwe bestuurscultuur etc. De ervaring leert dat dergelijke ontwikkelingen een doorwerking hebben in de gemeenten.

Verklaringen voor de afname kunnen zijn dat in afwachting van het besluit van de gemeenteraad rondom de ombudscommissie, dit een effect heeft gehad op de daling van de meldingen. Het is niet onlogisch dat Waalwijkse inwoners deze ontwikkeling hebben meegekregen, gevolgd en daardoor in de 'wacht' hebben gestaan. Een klacht indienen terwijl de commissie geen bestaan meer heeft in de toekomst brengt ook onzekerheden met zich mee. Een andere verklaring kan zijn dat de coronaperiode inwoners digitaal vaardiger heeft gemaakt waardoor zij op andere manieren hun ongenoegen hebben kunnen uiten, bijvoorbeeld via Facebook of Instagram. Inwoners konden niet anders dan communiceren via digitale media, persoonlijk contact was toen gewoonweg niet mogelijk. Verder sluiten we niet uit, gelet op de inspanningen van de gemeente en de nieuwe ingeslagen koers, dat klagers in de eerste lijn goed geholpen worden of dat inwoners 'gewoon' tevreden zijn. Om meer zicht te krijgen op wat er gebeurt is het belangrijk om de samenleving in te gaan en de connectie te verbeteren door meer voorlichting over het bestaan van de ombudscommissie te geven. De ombudscommissie heeft een communicatieplan gemaakt om de zichtbaarheid te verbeteren (zie kopje 'Op welke manier werkt de ombudscommissie aan de missie en visie').



Figuur 1: totaal verzoeken 2017-2023



12

BIJLAGE

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. Zo krijgt de gemeente eerst zelf de kans het probleem op te lossen; tenzij dit van de burger niet kan worden gevegd. Dit laatste zal alleen in uitzonderlijke gevallen aan de orde zijn.

In lijn met de maatschappelijke trend staat de Ombudscommissie laagdrempelige hulp en een déjuridiserende aanpak voor. Om die reden maakt de Ombudsvoorzieningen optimaal gebruik 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.

DE LEDEN



Harold van de Waardt
Voorzitter ombudscommissie



Daan van Ruitenbeek
Lid ombudscommissie



Annelies Offereins
Lid ombudscommissie



Corissa Hopman
secretaris ombudscommissie

14





Maart 2024, Ombudscommissie Waalwijk
<https://www.waalwijk.nl/ombudscommissie>

