

JAARVERSLAG 2024





INHOUD

Voorwoord van de voorzitter	3
Achtergrond van de ombudscommissie	4
Terugblik 2024: De essentie	5
Missie en visie	6
Algemeen beeld / Bevindingen 2024	7
Vooruitblik 2025	11
Bijlage	
Wettelijk kader	12



03

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER

Het jaar 2024 stond voor de ombudscommissie Waalwijk in het teken van luisteren, verbinden en het bewaken van behoorlijk bestuur. Dit jaar hebben wij verschillende klachten behandeld en meerdere signalen opgepakt die ons inzicht geven in de zorgen en verwachtingen van inwoners. In dit verslag belichten we belangrijke casussen, trends en aanbevelingen die bijdragen aan een rechtvaardige en mensgerichte overheid.

Als ombudscommissie zijn we er voor alle inwoners. We luisteren, bemiddelen en doen onafhankelijk onderzoek waar nodig. In het afgelopen jaar hebben we 95 contactmomenten gehad met inwoners. Dit betekent echter niet dat er 95 formele verzoeken zijn ingediend. Contactmomenten omvatten alle telefoongesprekken en e-mails die we ontvingen. Van deze contactmomenten waren er ongeveer 25 verzoeken om actie. In veel gevallen konden wij inwoners doorverwijzen naar de juiste instantie of werd een casus overgedragen aan de gemeente. Deze contacten waren vaak kort en gericht op signaalherkenning en doorverwijzing. Andere resterende contacten (grootste deel van de contacten) waren intensiever en langduriger, vaak omdat inwoners de commissie wilden blijven informeren over kwesties waar wij geen directe invloed op hebben, of omdat de kern van een klacht moeilijk te doorgronden was. Soms zien we ook dat de commissie als drukmiddel wordt ingezet richting de gemeente, wat kan leiden tot herhaaldelijke e-mails, wantrouwen of zelfs wraking van de commissie.

Wat opvalt, is dat vooral inwoners die onder de Participatiewet vallen of een afhankelijkheidsrelatie met de overheid hebben, zich niet tot ons wenden. En dit is opvallend omdat een ombudsinstituut er is voor alle inwoners, ondernemers, verenigingen en stichtingen. Dit onderstreept een belangrijk principe van de rechtsstaat: de overheid moet er zijn om haar burgers te beschermen, óók als het gaat om haar eigen handelen. Toch zien we dat de behandeling van klachten versnipperd is. Zo worden klachten van bepaalde groepen inwoners in de gemeente Waalwijk door de Nationale Ombudsman opgepakt. Hoewel dit zorgvuldig gebeurt, draagt het niet bij aan een eenduidig beeld van de maatschappelijke signalen.

Dit jaarverslag biedt een inkijk in ons werk en de signalen die wij oppikken. Het laat zien waar inwoners tegenaan lopen en waar verbetering mogelijk is. We blijven in gesprek met de gemeente en andere instanties om te zorgen dat klachten niet alleen worden opgelost, maar dat er ook geleerd wordt van de patronen die we signaleren.

Onze inzet blijft gericht op een overheid die toegankelijk en benaderbaar is. Want vertrouwen in de overheid begint met luisteren, begrip en de bereidheid om te verbeteren.

Voorzitter ombudscommissie
gemeente Waalwijk,
Harold van de Waardt



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 partij, 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

De heer R. Bruls, lid sinds mei 2024 en

Mevrouw C. Hopman, secretaris tot maart 2025



TERUGBLIK 2024: DE ESSENTIE

1. Proactief werken als gemeente én commissie

De ombudscommissie ziet proactief werken als een kernvoorwaarde voor het voorkomen van klachten. Dit betekent dat de gemeente niet alleen reageert op problemen, maar ook anticipeert op mogelijke knelpunten. Proactief werken vraagt om een houding waarbij signalen van inwoners vroegtijdig worden opgepakt en serieus worden genomen.

2. Luisteren naar iedere inwoner, ook de lastige

Een terugkerend thema is dat inwoners, ook als zij “lastig” of emotioneel zijn, recht hebben op een luisterend oor. Het niet erkennen van emoties of zorgen vergroot de afstand tussen de overheid en haar burgers.

3. Grenzen van de ombudscommissie

Als ombudscommissie gaan we niet over inhoudelijke beleidsbeslissingen of juridische geschillen. Ons werk richt zich op gedragingen en procedures van de gemeente. Wanneer er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn, heroverwegen wij onze eerdere bevindingen niet zomaar. Toch blijft het essentieel dat inwoners begrijpen waarom bepaalde zaken buiten onze bevoegdheid vallen. Transparante communicatie hierover helpt verwachtingen te managen en teleurstellingen te voorkomen.



MISSIE EN VISIE

Meer contact met de eerste lijn

Een belangrijke aanbeveling uit het rapport van de Rekenkamercommissie blijft ook in 2024 relevant: beter contact en betere afstemming met de gemeente bij de afhandeling van klachten. De ombudscommissie onderstreept dat een goed functionerend klachtsysteem niet alleen afhankelijk is van de commissie zelf, maar van de samenwerking tussen alle betrokken partijen. Vanuit onze missie en visie past dit bij het idee dat ‘it takes a village to raise a child’: de gemeente en de bredere gemeenschap dragen samen verantwoordelijkheid voor een goed functionerend systeem. Het begint bij elkaar vinden en structureel samenwerken.

Vinden van de gemeente

Hoewel er positieve ontwikkelingen zijn, zien we nog steeds dat niet alle inwoners even gemakkelijk de weg weten te vinden naar de juiste loketten. De commissie blijft zich daarom inzetten voor laagdrempelige en toegankelijke klachtbehandeling, waarbij zowel de gemeente als de ombudscommissie hun rol helder en begrijpelijk communiceren naar inwoners. Het verbeteren van de eerste lijn blijft essentieel om te voorkomen dat problemen onnodig escaleren en om een overheid te realiseren die open en responsief is naar haar burgers.

Hoe werken wij aan verbinding?

De ombudscommissie investeert in een sterker netwerk om haar bereik te vergroten en er voor alle inwoners te zijn. Dit doet zij door:

Inwoners en gemeente te stimuleren om problemen in eerste instantie samen op te lossen. Wanneer dit niet lukt, biedt de commissie een vangnet.

Te luisteren, door te verwijzen naar het juiste loket en waar nodig te bemiddelen.

Onafhankelijk onderzoek te doen en op basis daarvan rapporten en aanbevelingen op te stellen. Deze aanbevelingen dienen niet alleen om problemen op te lossen, maar ook om ervan te leren.

Ook uit eigen beweging onderzoek in te stellen naar de gedragingen van de gemeente in specifieke situaties.

Met de gemeente in gesprek te gaan over hoe dienstverlening op een burgergerichte manier kan worden ingericht.

Gerichte voorlichting te bieden aan de gemeente en intermediairs, zodat klachtprocedures beter worden begrepen en toegankelijker worden gemaakt.

*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.*



ALGEMEEN BEELD / BEVINDINGEN

Cijfers / verzoeken / trends

In het afgelopen jaar heeft de ombudscommissie **95** contactmomenten gehad met inwoners. Dit cijfer geeft een breed inzicht in de manier waarop inwoners de commissie benaderen en met welke vragen, zorgen of klachten zij bij ons komen. Het is belangrijk om te benadrukken dat een contactmoment niet gelijkstaat aan een formeel ingediend verzoek. Contactmomenten omvatten alle telefoongesprekken en e-mails die wij ontvangen, variërend van een korte vraag tot intensief en langdurig contact.

Van deze **95** contactmomenten zijn er ongeveer **25** gevallen waarin inwoners een formeel verzoek indienden. Deze verzoeken betroffen situaties waarin inwoners een concrete hulpvraag hadden of een klacht wilden laten onderzoeken. Binnen deze groep hebben wij ongeveer **20** zaken doorverwezen en of overgedragen aan de gemeente. In deze gevallen bestond het contact meestal uit één of twee interacties: het ontvangen van een signaal, het herkennen van het probleem en het doorverwijzen naar de juiste instantie.

Naast deze relatief kortdurende contacten waren er ook inwoners die langdurig en intensief contact onderhielden met de ombudscommissie.

Hierin zien wij een aantal opvallende patronen:

- Sommige inwoners willen de commissie blijvend op de hoogte houden van situaties, ook als wij daar geen directe invloed op kunnen uitoefenen. Dit leidt soms tot herhaaldelijke communicatie zonder dat een bemiddeling of onderzoek mogelijk is.
- In enkele gevallen is het moeilijk om de kern van een klacht te achterhalen. Dit vraagt extra inspanning van de commissie om tot een helder beeld van de situatie te komen.
- We zien dat de commissie soms wordt ingezet als drukmiddel richting de gemeente. Wanneer wij hierin een neutrale positie behouden en niet meegaan in de verwachtingen van de indiener, kan dit leiden tot herhaaldelijke e-mails, wantrouwen of zelfs wraking van de commissie.

Deze cijfers en trends laten zien hoe inwoners de ombudscommissie weten te vinden en op welke manieren zij onze rol interpreteren. Dit biedt waardevolle inzichten voor het verbeteren van onze toegankelijkheid, maar ook voor het bredere gesprek over de rol van klachtbehandeling binnen het bestuur.



Observatie:

Gedragingen onder de Participatiewet:

Een opvallend punt in 2024 betrof klachten over gedragingen binnen de Participatiewet. Op dit moment worden deze gedragingen in de gemeente Waalwijk niet door de ombudscommissie, maar door de Nationale Ombudsman getoetst. Dit is voor inwoners verwarrend en onlogisch. De ombudscommissie signaleert dat juist mensen die afhankelijk zijn van de overheid, zoals inwoners binnen de Participatiewet, vaak baat hebben bij een lokale, mensgerichte benadering.

Aanbeveling:

De ombudscommissie adviseert de gemeente Waalwijk dringend om klachten over gedragingen binnen de Participatiewet onder te brengen bij de ombudscommissie. Dit versterkt de toegankelijkheid voor inwoners en zorgt ervoor dat lokale klachten lokaal en met begrip van de context worden behandeld.



GRENZEN VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

Een duidelijke afbakening van onze rol

De ombudscommissie heeft een specifieke taak:

het beoordelen van klachten over gedragingen van de gemeente en het onderzoeken of deze zorgvuldig en behoorlijk zijn geweest.

Wij kunnen echter geen inhoudelijke besluiten wijzigen, juridische oordelen geven of beleidsregels aanpassen. Casussen waarbij de grenzen van onze bevoegdheden zichtbaar werden, benadrukken het belang van een goede klachtenprocedure en duidelijke communicatie met klagers.

Casus: Verzoek om kwijtschelding gemeentelijke belastingen

Jasper (de naam is fictief) diende een verzoek in om gemeentelijke belastingen kwijt te schelden vanwege persoonlijke omstandigheden. De gemeente wees het verzoek af omdat de waarde van de auto van de klager €5000 bedroeg, boven de toegestane grens van €3350. Ondanks meerdere verzoeken en uitleg van de klager, ontbrak de gevraagde onafhankelijke verklaring over de noodzaak van deze specifieke auto. De ombudscommissie oordeelde dat de gemeente zorgvuldig had gehandeld en correct de regels had toegepast. Wel gaf de commissie de gemeente het advies om klagers eerder te begeleiden bij het verkrijgen van een second opinion, inclusief ondersteuning voor eventuele kosten.

Conclusie: De klacht werd ongegrond verklaard, maar de gemeente kreeg een aanbeveling om haar proces te verbeteren. Deze casus benadrukt het belang van een duidelijke klachtenprocedure en het volgen van de juiste stappen. Klachten niet ontvankelijk, maar kijk wel naar je eigen handelen gemeente.

Aanhouders met klachten

Wij merken dat sommige inwoners, ondanks uitleg over de procedure, blijven terugkomen bij de ombudscommissie zonder dat de formele klachtenprocedure bij de gemeente is doorlopen. Dit vraagt om geduld en duidelijke communicatie. We waarderen de volharding van deze klagers, maar benadrukken dat onze rol beperkt blijft tot het tweedelijns onderzoek, na afronding van het gemeentelijk traject.



Bemiddeling en positieve uitkomsten

Het belang van kleine bemiddelingen

Naast formele klachtbehandeling speelt de ombudscommissie ook een bemiddelende rol. Soms volstaat een kleine interventie om een probleem op te lossen en vertrouwen te herstellen.

Conclusie: Een kleine bemiddeling leidde tot een positieve uitkomst, wat vertrouwen herstelde bij de klager.

Proactief werken als gemeente en ombudscommissie

Een van de speerpunten dit jaar was om in een vroeg stadium situaties te signaleren en te bemiddelen voordat ze escaleren. Proactief werken houdt in dat de gemeente niet wacht op klachten, maar actief naar signalen ophaalt. Tegelijkertijd werkt de ombudscommissie proactief door snel en betrokken in te spelen op klachten en signalen van inwoners.

Een voorbeeld hiervan was de casus over verkeersveiligheid in een woonstraat. Hier benadrukten wij het belang van luisteren en samenwerken, zelfs wanneer de relatie tussen de inwoner en de gemeente gespannen is. In deze zaak is de commissie tot een rapport met aanbevelingen gekomen.

Luisteren naar iedere inwoner

We erkennen dat niet iedere klacht of verzoek eenvoudig is. Ook inwoners die als "lastiger" worden ervaren, verdienen een luisterend oor. In de casussen waar inwoners zich niet gehoord voelden, hebben we de gemeente aangemoedigd om de menselijke maat centraal te stellen en duidelijk te communiceren over wat wel en niet mogelijk is.

Klagers die mondjesmaat informatie aanleveren

Een uitdaging die wij in 2024 vaker tegenkwamen, is het onvolledig aanleveren van informatie door klagers. Hierdoor wordt het moeilijk om de kern van een klacht te begrijpen en gericht onderzoek te doen.



VOORUITBLIK 2025

In 2025 richten wij ons op:

- **Spreekuur in de bibliotheek:** Dit initiatief heeft als doel de drempel te verlagen voor inwoners om hun zorgen te delen en een brug te slaan tussen inwoners, de gemeenteraad en ambtelijke organisatie.
- **Actief volgen van de agenda van de Nationale Ombudsman:** Dit helpt ons om landelijke trends en thema's, zoals responsieve dienstverlening en de participatie te volgen en daar waar nodig toe passen in de werkwijze.
- **Verbeteren van interne processen:** Investeren in een geavanceerd klachtenregistratiesysteem om trends sneller te signaleren.

Tot slot: Het jaar 2024 heeft laten zien hoe belangrijk het is om te luisteren, betrokken te zijn en proactief te handelen. Onze aanbevelingen zijn bedoeld om de relatie tussen inwoners en de gemeente te versterken en het vertrouwen te herstellen. We kijken uit naar 2025 en blijven werken aan een gemeente waar iedereen zich gehoord en gezien voelt.



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 gevergd. 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



Op dit moment bestaat de ombudscommissie uit de volgende personen:

**Vlnr. Daan Ruitenbeek, Harold van de Waardt, Roelof Bruls,
Corissa Hopman, (secretaris tot maart 2025)**

Mei 2025, ombudscommissie gemeente Waalwijk
www.waalwijk.nl/ombudscommissie

