

Jaarverslag 2022

Ombudscommissie Gemeente Waalwijk



Dit jaarverslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de werkzaamheden van de Ombudscommissie in 2022, 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

22 maart 2023

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. Professionalisering | 7 |
| 2. Bevindingen 2022 | 7 |
| 2.1. Algemeen beeld | 7 |
| 2.2. Belangrijkste cijfers | 8 |
| 2.3. Eindrapport en aanbevelingen | 9 |
| 2.4. Interne (eerstelijns) klachtbehandeling | 10 |
| 2.5. Uitbestede taken | 10 |
| 3. Tot slot | 11 |

Inleiding en samenvatting

Na enkele jaren beperkt te zijn geweest in het onderhouden van contacten met burgers vanwege de Coronapandemie, heeft de Ombudscommissie gaandeweg 2022 weer de 'normale contacten' met burgers kunnen hebben. Dit past bij haar streven om laagdrempelig, toegankelijk en bereikbaar te zijn voor de burgers van Waalwijk.

In 2022 zijn in totaal **13 nieuwe verzoeken** van burgers bij de Ombudscommissie binnengekomen. Daarvan hebben twee verzoeken geresulteerd in een formeel onderzoek en daarvan zijn 11 verzoeken afgehandeld door middel van advies, informatie of verwijzing. Daarnaast zijn in 2022 vier onderzoeken afgerond, deels naar aanleiding van verzoeken die in 2021 al waren ingediend, resulterend in vier eindrapporten. Deze rapporten zijn alle geanonimiseerd gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie. Eén onderzoek loopt nog en zal begin 2023 worden afgerond.

Wat opvalt is dat de onvrede van burgers over de interne klachtafhandeling door de gemeente afgenomen lijkt te zijn. De Ombudscommissie heeft geconstateerd dat de gemeente hard werkt aan het verbeteren van haar eigen processen en communicatie rond klachtafhandeling met de burgers. Dit betekent dat meerdere aanbevelingen op dit punt, die al enkele jaren gegeven werden vanuit Ombudscommissie, zijn opgevolgd. Deze gingen vooral over het verbeteren van de communicatie rond klachtbehandeling, de manier waarop de gemeente met klachten omgaat en wat de burger kan verwachten.

Een aanbeveling van de commissie die nog niet is opgevolgd door de gemeente gaat over de bredere zorgplicht die zij heeft 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. In het bijzonder de manier waarop Baanbrekers omgaat met Waalwijkse burgers is iets waar de gemeente zich verantwoordelijk voor, en betrokken bij moet tonen. Onverkort van kracht, en nog steeds actueel, is daarom de aanbeveling uit eerdere jaarverslagen om de gemeentelijke klachtbehandeling ook voor deze 'uitbestede werkzaamheden' te waarborgen en kenbaar te maken.

Terugblikkend stond het afgelopen jaar in het teken van een brede evaluatie van de wijze waarop de gemeente Waalwijk omgaat met klachten van burgers. De Rekenkamercommissie van de gemeente heeft hierover een rapportage met bevindingen en adviezen opgeleverd. Dit heeft geleid tot een herbezinning door de gemeenteraad, die uiteindelijk (in het voorjaar 2023) welbewust ervoor gekozen heeft om te blijven werken met een lokale Ombudscommissie, en om niet aan te sluiten bij de Nationale ombudsman.

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 (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).

Benoeming vindt steeds plaats voor een periode van zes jaar. Dit betekent dat in 2023 twee vacatures vrijkomen.

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.

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. Zo krijgt de gemeente eerst de kans het probleem op te lossen; tenzij dit van de burger niet kan worden geleverd. 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.

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 ‘ultimum 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 werkwijze van de Ombudscommissie was vastgelegd in de Werkinstructie Ombudscommissie Waalwijk van 7 maart 2017. In 2022 heeft de commissie haar eigen werkwijze opnieuw beschreven en in drie, nieuwe of geactualiseerde, documenten d.d. 24 maart 2022 gepubliceerd op haar website:

- a. Huishoudelijk reglement
- b. Werkwijze
- c. Toelichting hoorzitting

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 dan 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 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.

Na een relatief contactarme periode gedurende de Coronapandemie is de Ombudscommissie voornemens in 2023 extra aandacht te besteden aan haar bekendheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid. Dit zal zij in eerste instantie doen door middel van publicaties in het weekblad Waalwijk. Daarnaast mogelijk door een meer aantrekkelijke presentatie en vormgeving, en meer in het oog vallende publicatie, van haar jaarverslag.

2. Bevindingen 2022

2.1. Algemeen beeld

Na enkele jaren beperkt te zijn geweest in het onderhouden van contacten met burgers vanwege de Coronapandemie, heeft de Ombudscommissie gaandeweg 2022 weer de 'normale contacten' met burgers kunnen hebben. Dit past bij haar streven om laagdrempelig, toegankelijk en bereikbaar te zijn voor de burgers van Waalwijk.

Na een aanvankelijke toename van 19 verzoeken in 2017 (start ombudscommissie) naar 40 verzoeken in 2019, is het aantal binnengekomen verzoeken geleidelijk weer gedaald van 40 naar 13 in 2023. Hoewel de aantallen te klein zijn om harde conclusies aan te verbinden, viel wel op dat de onvrede van burgers over de interne klachtafhandeling door de gemeente afgenomen lijkt te zijn. De gemeente werkt, naar de waarneming van de Ombudscommissie, hard aan het verbeteren van haar eigen processen en communicatie rond klachtafhandeling met de burgers.

Punt van blijvende zorg is in hoeverre de gemeente zich betrokken en verantwoordelijk toont voor de manier waarop 'uitbestede taken' worden uitgevoerd. Dus gebieden waar onder verantwoordelijkheid van de gemeente, maar deels buiten haar directe zicht, veel contacten met burgers plaatsvinden. Zo heeft bijvoorbeeld Baanbrekers wel een eigen klachtenregeling, en is aangesloten bij de Nationale ombudsman, echter lijkt het gemeentelijke zicht te ontbreken op hoe de contacten daar verlopen en op de manier waarop burgers de weg gewezen wordt op het moment dat zij onvrede ervaren. Dit betekent dat de aanbeveling uit eerdere jaarverslagen om de gemeentelijke klachtbehandeling ook voor uitbestede werkzaamheden te waarborgen en kenbaar te maken onverkort van kracht is, en nog steeds actueel.

Verder stond 2022 in het teken van een brede evaluatie van de wijze waarop de gemeente Waalwijk omgaat met klachten van burgers. Dit betrof zowel de interne klachtafhandeling, dus de manier waarop de gemeente zelf in de 1^e lijn met klachten van burgers omgaat, als ook manier waarop de Ombudscommissie Waalwijk verzoeken van burgers in de 2^e lijn afhandelt. De Rekenkamercommissie van de gemeente heeft een rapportage met bevindingen en adviezen opgeleverd. Vervolgens heeft de gemeenteraad, uiteindelijk in het voorjaar 2023, welbewust gekozen om te blijven werken met een lokale Ombudscommissie en niet voor aansluiting bij de Nationale ombudsman.

2.2. Belangrijkste cijfers 2022

In 2022 zijn zoals gezegd in totaal 13 nieuwe verzoeken binnengekomen bij de Ombudscommissie.

Hierna worden de cijfers als volgt verder uitgesplitst.

- a. Ontwikkeling aantal verzoeken Ombudscommissie per jaar
- b. Verhouding formeel of informeel afhandelen of verwijzen
- d. Totaal aantal onderzoeken Ombudscommissie 2022

a. Ontwikkeling aantal verzoeken Ombudscommissie per jaar

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Totaal aantal verzoeken | 19 | 25 | 40 | 26 | 15 | 13 |

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

| | |
|--|----|
| Verzoeken terugverwezen door de Ombudscommissie naar de gemeente voor interne klachtenbehandeling. (NB: alleen procesmatig gevolgd door de Ombudscommissie, niet inhoudelijk) | 2 |
| 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. | 9 |
| Verzoeken door de Ombudscommissie in behandeling genomen resulterend in onderzoek met eindrapportage | 2 |
| Totaal aantal meldingen ingediend in 2021 bij de Ombudscommissie | 13 |

d. Alle onderzoeken Ombudscommissie 2022

| | |
|--|---|
| <u>Eindrapporten 2022</u> In 2022 zijn 4 eindrapporten opgeleverd en gepubliceerd. Hiervan | 4 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| Betreffende: > jeugdhulpverlening > begeleiding, coördinatie en onderlinge afstemming hulpverlening > toezicht en handhaving bouwtechnische voorschriften > afwikkeling schadeclaim verkeersoverlast | |
| <u>Lopende onderzoeken</u> In 2022 is één verzoek in behandeling genomen met een doorloop naar 2023. Dit verzoek betreft: > overlast van geplaatst materiaal ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden WML openbare ruimte. | 1 |
| Totaal onderzoeken 2022 Waarvan: ➤ drie voortvloeiend uit verzoeken uit 2021 ➤ twee voortvloeiend uit verzoeken uit 2022. | 5 |

2.3. Eindrapporten 2022 met aanbevelingen

In 2022 heeft de Ombudscommissie 4 eindrapporten gepubliceerd naar aanleiding van haar onderzoeken. Deze zijn alle geanonimiseerd gepubliceerd op haar webpagina https://www.waalwijk.nl/inwoners/ombudscommissie_41864/

Alle onderzoeksresultaten overziende, concludeert de Ombudscommissie dat verzoekers het nog steeds moeilijk vinden om een onderscheid te (kunnen) maken tussen hun onvrede over de inhoud van besluiten, en de manier waarop daar met hen over gecommuniceerd is. 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 van beleid en besluiten, die meestal via inspraak en/of een juridische danwel politieke weg aangekaart dient te worden, en daarnaast de onvrede over de manier van communiceren en bejegening waarover men beklag kan doen via de klachtencoördinator. Hoe eerder in het proces dit duidelijk is, hoe minder misverstanden er gaandeweg zullen ontstaan.

Daarnaast heeft één onderzoek geresulteerd in een concrete aanbeveling, namelijk om burgers proactief te wijzen op de rechten en mogelijkheden die zij hebben bij geconstateerde bouwkundige problemen, waarvoor zij zich tot gemeente wenden. Het gaat met name om 'goede informatieverstrekking'. Daaronder verstaat de Ombudscommissie niet alleen een duidelijke uitleg over de rol van de gemeente, maar ook een servicegerichte houding bestaande uit het actief meedenken met de burger welke alternatieve weg deze kan bewandelen om tot resultaat te komen. Deze aanbeveling kan breder getrokken worden. In die zin dat de gemeente mensen met klachten actief kan verwijzen naar de weg die zij kan bewandelen om bijvoorbeeld te komen tot handhaving of het afdwingen van een voor bezwaar of beroep vatbare beslissing.

2.4. Interne (eerstelijns) klachtbehandeling

Al sinds haar aantreden in 2017 heeft de Ombudscommissie aangedrongen op het actualiseren, publiceren en kenbaar maken van de wijze waarop de klachtbehandeling in de eerste lijn, dus intern bij de gemeente, verloopt. Sleutelbegrippen daarbij waren procesbeschrijving, communicatie en kenbaarheid. Het afgelopen jaar heeft de commissie geconstateerd dat de gemeente serieuze stappen gezet heeft om hier verbeteringen in aan te brengen. Niet alleen is er nu een geactualiseerde gemeentelijke verordening, daarnaast is ook geïnvesteerd in effectieve communicatie door middel van het opstellen en bekendmaken van een procesbeschrijving en klachtenregeling, alsmede het optimaliseren van communicatie via de website. Ook op individueel niveau worden indieners van klachten duidelijk geïnformeerd over wat hen te wachten staat, kunnen zij na afhandeling van hun klachten een evaluatieformulier invullen en worden zij op correcte wijze geattendeerd op de mogelijkheid om naar de Ombudscommissie te gaan.

Daarnaast is de Ombudscommissie op de hoogte van het gegeven dat de gemeente bezig is 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 en moet deze niet in de plaats komen van een formele klachtprocedure. In het kader van 'verwachtingenmanagement' blijft het essentieel om ook in een informeel proces heel duidelijk te blijven over wat wel of niet kan. Het is de commissie op dit moment niet bekend wat de status en impact van het project zijn.

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. Een concreet voorbeeld daarvan is Baanbrekers. Onduidelijk is of, en zo ja 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 eerdere jaren blijven daarom overeind.

Aanbevelingen voor het waarborgen van zorgvuldige klachtbehandeling bij 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

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.

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.

Terugblikkend kan de commissie tevreden zijn over wat bereikt is. In vergelijking met toen zij met haar werkzaamheden begon in 2017, zijn er veel stappen gezet op weg naar professionalisering van klachtbehandeling in de gemeente Waalwijk.

De Ombudscommissie Waalwijk blijft zich inspannen om bereikbaar en toegankelijk te zijn voor de Waalwijkse burgers en bedrijven. Daarbij streeft ze naar het onderhouden van een professionele en gelijkwaardige relatie met de gemeente, waarbij ieders onafhankelijke en eigenstandig positie gewaarborgd blijft. Zowel voor de gemeente als voor de Ombudscommissie moet het motto blijven 'stel de burger centraal'.