

Rapport ombudscommissie gemeente Waalwijk

VERKEERSVEILIGHEID

‘Luisteren en betrekken van bewoners bij verkeersveiligheid’

Publicatie

december 2024

Inhoud

<u>1.</u>	Samenvattend oordeel van de ombudscommissie.....	3
<u>2.</u>	Wat gebeurde er voordat er een klacht bij de gemeente werd ingediend?	3
<u>3.</u>	De klachtbehandeling	3
<u>3.1.</u>	Het onderzoek (de klachtbehandeling) bij de gemeente	3
<u>3.2.</u>	Het onderzoek (de klachtbehandeling) bij de ombudscommissie	4
<u>3.3.</u>	Beperkingen van het onderzoek door de ombudscommissie	4
<u>4.</u>	Het onderzoek bij de ombudscommissie.....	5
<u>4.1.</u>	Hoe verliep de procedure bij de ombudscommissie?	5
<u>4.2.</u>	Bevindingen van de ombudscommissie	5
<u>4.3.</u>	Reacties op de bevindingen van de ombudscommissie.....	5
<u>5.</u>	Het oordeel van de ombudscommissie.....	5
<u>5.1.</u>	Het vereiste van een goede organisatie	5
<u>5.2.</u>	Het vereiste van luisteren naar de burger	6
<u>6.</u>	Aanbevelingen	7

1. Samenvattend oordeel van de ombudscommissie

Inzake de klacht van verzoeker –onder paragraaf 3.2.- over het behoorlijkheidsvereiste *Goede organisatie* onthoudt de ombudscommissie zich van het geven van een oordeel. Inzake de klacht van verzoeker op basis van de behoorlijkheidsnorm *Luisteren naar de burger* verklaart de ombudscommissie die klacht gegrond.

Om tot het oordeel te komen heeft de ombudscommissie gezien of er uit de bevindingen feiten of omstandigheden naar voren zijn gekomen, die kunnen duiden op onbehoorlijke gedragingen door de gemeente. Daarbij gaat het om gedragingen, bedoeld onder paragraaf 3.2. (Wat was het verzoek bij de ombudscommissie en hoe heeft de ombudscommissie naar de klacht gekeken?).

Hoe de ombudscommissie tot deze beoordeling komt leest u terug vanaf hoofdstuk 5.

2. Wat gebeurde er voordat er een klacht bij de gemeente werd ingediend?

Verzoeker geeft aan dat de verkeersbelasting in zijn 30 km straat hoog is. Hij ervaart ernstige overlast en een zeer onveilig gevoel door gemotoriseerd verkeer dat volgens hem met te hoge snelheden rijdt en hij voelt zich in zijn woongenot aangetast. Verzoeker onderhoudt vanaf begin (volgens eigen zeggen 28 jaar terug) contact met de gemeente over de ervaren verkeersoverlast. Dat doet verzoeker door te bellen en brieven te schrijven. De reacties die verzoeker heeft gehad, ervaart verzoeker matig tot nihil. Niet blijkt uit enige reactie van de gemeente dat de gemeente zich iets van de situatie aantrekt, aldus verzoeker.

Verzoeker waarschuwt de gemeente verschillende malen voor de gevaarlijke verkeerssituatie in zijn straat. De al aangelegde drempel zou niet het gewenste effect hebben. Vervolgens blijft het stil vanuit de gemeente. Verzoeker besluit -al dan niet in overleg met de gemeente- iets te doen aan de door hem ervaren onveilige situatie, door wilgen aan de kant van weg te plaatsen. De wilgen hebben een dwingend effect waardoor verkeer niet anders kan dan de snelheid te verminderen, zo zegt verzoeker.

De gemeente is wél naar aanleiding van de zorgen van verzoeker in 2016 en 2022 langs geweest om een snelheidsmeting uit te voeren. Uit de meting en de analyse van de gemeente komt naar voren dat ongeveer 80 tot 90% van het gemotoriseerd verkeer harder rijdt dan toegestaan (41-50 km i.p.v. 30 km). De gemeente ziet echter geen noodzaak om aanpassingen/ wijzigingen aan te brengen. In reactie hierop laat verzoeker weten geen vertrouwen te hebben in de metingen. Hij meent dat door de gemiddelde snelheid te meten, en ook voetgangers en fietsverkeer mee te nemen, er geen juist beeld is ontstaan, aldus verzoeker.

Verzoeker is gefrustreerd dat de gemeente in de afgelopen 28 jaren zich op een laconieke wijze heeft opgesteld. Deze laconieke houding uit zich onder andere doordat verzoeker geen idee heeft op welke wijze de gemeente is om gegaan met zijn meldingen. Hij heeft veel gebeld en brieven gestuurd, maar of zijn meldingen zijn binnengekomen of geregistreerd en wat de gemeente er concreet mee heeft gedaan, is voor verzoeker niet te achterhalen. Hij is van mening dat het de gemeente niet interesseerde dat hij zich zo onveilig voelde in de straat. De gemeente heeft hem nimmer bevraagd naar zijn beleving en ervaringen. Ook heeft hij nooit de mogelijkheid gekregen om zijn verhaal te doen of heeft hij zijn eigen ideeën over de veiligheid in de straat kunnen delen met de gemeente. Hier is hij enorm verbolgen over. Hij voelt en ervaart een grote afstand tussen hem en de gemeente en weet niet of hij ooit weer in staat is om dat vertrouwen weer te krijgen.

Na een incident in 2022 met de gemeente rondom de wilgen, dient verzoeker een bezwaar en een klacht in. Hij is het zat, hij wil een veilige straat en wenst dat de gemeente naar hem luistert.

3. De klachtbehandeling

3.1. Het onderzoek (de klachtbehandeling) bij de gemeente

Verzoeker diende op 4 november 2022 via een formulier op de website een klacht in bij de gemeente Waalwijk. De klacht ging aanvankelijk over het gedrag van de ambtenaar in relatie tot het aanpassen van de door verzoeker geplante knotwilgen. Verzoeker was het er onder andere niet mee eens dat een ambtenaar een briefje in de bus had gestopt met de mededeling dat er iets aan de wilgen gedaan moest worden. Het frustreerde verzoeker dat hij thuis was maar dat de gemeente-medewerker niet de moeite nam om een gesprek met hem te voeren.

Op het klachtenformulier verzocht verzoeker de gemeente tevens zorg te dragen voor een veilige straat. In de twee op de klacht aanvullende brieven legt verzoeker onder andere uit dat hij bezwaar maakt tegen het door hem ontvangen briefje van de gemeentemedewerker dat gaat over het knotten/snoeien van de wilgen en legt verzoeker uit dat de gemeente een overheid is waar de burger op moet kunnen vertrouwen. Verzoeker richt zich op de relatie overheid-burger en het sociaal contract. In het bericht legt hij onder andere uit waarom hij is overgegaan tot het planten van de wilgen.

Op 9 november 2022 reageert de gemeente op de klacht en het bezwaar van verzoeker. Uit de reactie komt naar voren naar dat verzoeker zijn klacht over het gedrag van een ambtenaar nader kan toelichten tijdens een hoorzitting. Maar dat de gemeente een bezwaar en een klacht niet aan elkaar kan koppelen. Een klacht vloeit voort uit het klachtrecht en dat is een andere procedure dan een bezwaarprocedure. De klacht rondom het gedrag van de gemeenteamttenaar kan in behandeling worden genomen in een klachtenprocedure. In februari 2023 verklaart het college het bezwaar niet ontvankelijk omdat de brief waar verzoeker naar verwijst niet aan te merken is als een beslissing die publiekrechtelijke rechtshandelingen inhoudt.

De afgehandelde klacht bij de gemeente

Ook de klacht van verzoeker wordt in februari 2023 afgehandeld. De ingediende klachten bij de gemeente behelzen het volgende:

1. Verzoeker klaagt al jaren over een onveilige situatie op de Hoge Akkerweg maar de gemeente doet niets met meldingen.
2. De door verzoeker geplante knotwilgen -met als doel de snelheid remmen- moeten ineens met spoed gesnoeid worden.
3. De communicatie rondom het snoeien van de knotwilgen in relatie tot de verwachtingen jegens verzoeker is niet behoorlijk gegaan.

De klachten worden op de punten 1 en 2 ongegrond en op punt 3 gegrond, verklaard.

3.2. Het onderzoek (de klachtbehandeling) bij de ombudscommissie

Verzoeker geeft aan dat hij ruim 28 jaar de gemeente Waalwijk verzoekt om over te gaan tot het treffen van maatregelen ter verbetering van de verkeerssituatie voor zijn woning.

Verzoeker klaagt er bij de ombudscommissie over dat de gemeente:

- a. jarenlang zijn verzoek tot het treffen van verkeersmaatregelen heeft genegeerd.
- b. haar administratie niet op orde heeft, waardoor niet te herleiden is wanneer verzoeker meldingen heeft gemaakt van de problematiek.
- c. toen zijn verzoek in 2021 werd opgepakt door de gemeente, hij niet betrokken werd in de oplossing van het probleem.
- d. zich niet empathisch heeft opgesteld, de voor verzoeker zorgelijke situatie bagatelliseert door over de beleving van verzoeker heen te stappen.
- e. zelf heeft ingevuld en niet op basis van goed onderzoek dat de verkeerssituatie voldoende veilig is.

3.3. Beperkingen van het onderzoek door de ombudscommissie

Waar gaat de ombudscommissie niet over?

Voordat de ombudscommissie over gaat tot haar afweging hecht de ombudscommissie er waarde aan om hier aan te geven waar zij niet over gaat. De ombudscommissie zal hieronder aangeven waarop het onderzoek zich niet richt.

- De ombudscommissie neemt niet in onderzoek het onderdeel dat kan gaan over het inhoudelijke besluit. Het is niet aan de ombudscommissie om te beoordelen of het niet kunnen treffen van verkeersmaatregelen passend is of niet. Dat is een inhoudelijke handeling die buiten de bevoegdheid van de ombudscommissie valt. Deze bevoegdheid van de gemeente wordt dan ook niet betwist.

Waar gaat de ombudscommissie wél over, naar welke behoorlijkheidsnormen heeft de ombudscommissie gekeken?

De ombudscommissie neemt in behandeling verzoeken die gaan over de gedragingen van een bestuursorgaan, in dit geval de gemeente Waalwijk.

Naar welke behoorlijkheidsnormen heeft de ombudscommissie gekeken?

De ombudscommissie heeft gekeken naar de volgende behoorlijkheidsnormen¹, te weten

1. Vereiste van een goede organisatie: De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt.
2. Vereiste van luisteren naar de burger: Luisteren naar de burger gaat erover dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger en de overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

4. Het onderzoek bij de ombudscommissie

4.1 Hoe verliep de procedure bij de ombudscommissie?

Verzoeker was niet tevreden met het formele antwoord van de gemeente als reactie op zijn eerstelijns klacht. Daarom richtte hij zich in juli 2023 (brief is gedateerd februari 2023) tot de ombudscommissie Waalwijk. Verzoeker brengt 14 klachten bij de ombudscommissie in. De klachten gaan onder andere over het besluit van de gemeente om de snelheidsbeperkende maatregelen af te wijzen en de wijze waarop de gemeente Waalwijk is omgegaan met zijn belangen bij de verkeersveiligheid in zijn straat. In de procedure meldt de ombudscommissie dat het niet aan de commissie is om de gemeente te dwingen om een ander besluit te nemen en dat de klacht zich moet richten op het gedrag van de gemeente. Met behulp van de secretaris van de ombudscommissie is verzoeker gekomen tot een gedragingsklacht.

4.2. Bevindingen van de ombudscommissie

Naar aanleiding van het dossieronderzoek, de verduidelijkende antwoorden die op vragen van de ombudscommissie zijn gegeven en de hoorzitting -5 september 2024-, heeft de ombudscommissie een uitgebreid verslag van bevindingen opgesteld. Dit verslag van bevindingen is in oktober 2024 aan partijen toegezonden en zij zijn in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. Feitelijke informatie (zoals data) is aangepast en andere opmerkingen van verzoeker en de gemeente zijn in het dossier gevoegd. Van de zitting is een geluidsopname gemaakt. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om de opname af te luisteren. Van deze mogelijkheid is (tot nu toe) geen gebruik gemaakt.

4.3. Reacties op de bevindingen van de ombudscommissie

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om de bevindingen van de ombudscommissie in te zien en desgewenst feedback te leveren. De ombudscommissie heeft zoals eerder aangegeven feitelijke onjuistheden aangepast en verdere reacties in het dossier gevoegd. De gemeente merkt in haar reactie op de bevindingen op dat zij rondom verkeersmaatregelen keuzes moest maken. Zij kon destijds geen maatregelen treffen, omdat er prioriteiten werden gesteld binnen een beperkt budget. Het niet kunnen treffen van maatregelen had niet zozeer te maken had met een beperkte capaciteit.

Verder voegt de gemeente, op verzoek van de ombudscommissie een Excel-lijst met drie meldingen van voor 2020 toe. De drie meldingen hebben verkeersveiligheid als thema. De meldingen op die lijst zijn afgehandeld. De gemeente geeft verder aan dat meer informatie niet beschikbaar is in het oude systeem (of archief) rondom dit onderwerp. De door de gemeente aangeleverde lijst is zeer summier en bevat niet meer informatie dan een straatnaam, een korte omschrijving en of de melding is afgehandeld of niet. De gemeente geeft een verklaring en dat is dat na afloop van de in de Archiefwet opgenomen bewaartermijnen documenten worden vernietigd.

5. Het oordeel van de ombudscommissie

Het uitgangspunt voor de beoordeling van het verzoek zijn de klachten zoals opgenomen onder paragraaf 3.2.

5.1. Het vereiste van een goede organisatie

Eén van de behoorlijkheidsvereisten is het vereiste van een goede organisatie. Dit beginsel houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt (zie paragraaf 3.3.).

In deze paragraaf komt aan de orde de vraag of de gemeente de meldingen van verzoeker op een zorgvuldige wijze heeft geadministreerd.

In het onderzoek heeft de ombudscommissie onder meer naar de volgende vragen gekeken:

¹ Ombudsinstellingen beoordelen verzoekschriften op basis van de door de Nationale Ombudsman opgestelde Behoorlijkheidswijzer. Daar staan normen in waar een ombudsinstituut de gedragingen van een bestuursorgaan aan kan toetsen.

Of en hoe de gemeente de meldingen van verzoeker (voor en na 2020) in haar eigen systeem heeft vastgelegd en wat de gemeente met deze meldingen heeft gedaan.

Verzoeker

Verzoeker meldt dat hij zich meer dan 20 jaar frustrereert over de onveilige situatie voor zijn woning. Hij verklaart dat het maken van de meldingen via de telefoon of een enkele keer via een brief verliep. Op de vraag van de ombudscommissie aan verzoeker om de meldingen te kwantificeren laat verzoeker weten dat hij dat niet kan. De periode voor 2020 heeft verzoeker niet vastgelegd in een eigen archief. Wel heeft verzoeker informatie vanaf 2020 overlegd. Deze stukken bevinden zich in het klachtdossier van de ombudscommissie.

Dat verzoeker geen eigen administratie heeft bijgehouden -over de periode voorafgaand aan 2020- van de gedane meldingen of kopieën heeft bewaard van verzonden brieven, is overigens voorstelbaar. Een burger neemt doorgaans contact met de overheid of een instantie als daar aanleiding voor is en zoekt en vraagt in de meeste gevallen dan naar en om een oplossing. Het (structureel) bijhouden van een eigen administratie (het noteren van tijd, naam, probleem etc) ligt dan niet voor de hand. Echter, gelet op de duur van het ongenoegen had het verzoeker geholpen om een eigen dossier op te bouwen.

De gemeente

Ook de gemeente is om dezelfde informatie gevraagd. Stukken van na 2020 zijn goed te vinden in het gemeentelijke systeem. Ook is terug te vinden wat verzoeker heeft gevraagd aan de gemeente, hoe de besluitvorming eruit zag en hoe de gemeente om is gegaan met de vragen van verzoeker. Op verzoek van de ombudscommissie heeft de gemeente ook in oude systemen en in het archief gezocht naar stukken die betrekking kunnen hebben op de meldingen van verzoeker. Uit deze zoektocht komt naar voren dat er 3 meldingen overeenkomsten bevatten met daar waar verzoeker nu over klaagt. Er is een Excellijst beschikbaar waar drie meldingen op staan die verder zijn afgehandeld. Andere relevante documenten zijn niet gevonden. Gelet op de bewaartermijnen die de Archiefwet hanteert is het ook goed voorstelbaar dat oude informatie is vernietigd.

Verzoeker heeft aangetoond dat hij al lange tijd frustraties ervaart en het gevoel heeft niet gehoord te worden. Deze situatie gaat terug naar ruim 20 jaar geleden, toen in overleg met de gemeente wilgen werden geplant om eerdere frustraties weg te nemen. Sindsdien wist de gemeente van verzoekers ongenoegen, maar hoe dit destijds is vastgelegd – welke medewerkers erbij betrokken waren, welke acties zijn ondernomen en wat daarvan is bewaard – is onduidelijk.

De ombudscommissie vindt deze wijze van documentatie ontoereikend. Van een overheidsinstantie mag worden verwacht dat informatie goed wordt vastgelegd en gearchiveerd, wat de gemeente in staat had gesteld beter op verzoekers zorgen te reageren. Pas vanaf 2020 is er sprake van een duidelijke administratie, zoals de gemeente heeft aangetoond, maar dit beslaat slechts de laatste vier jaren.

Over de periode vóór 2020 zijn slechts drie geanonimiseerde meldingen gevonden. De ombudscommissie acht het aannemelijk dat verzoeker vaker contact heeft gezocht. Het beroep van de gemeente op de Archiefwet, die vernietiging van gegevens ouder dan 7 tot 10 jaar toestaat, verklaart niet het ontbreken van documentatie uit de periode 2014-2020. Waar en hoe die informatie is opgeslagen, blijft onduidelijk.

Oordeel ombudscommissie

De ombudscommissie constateert bewijsnood: beide partijen kunnen de feiten over de periode vóór 2020 niet onderbouwen. Om duidelijkheid te scheppen, heeft de ombudscommissie de gemeente gevraagd om aanvullend bewijs te leveren, zoals de overzichtslijst. Dit is logisch, aangezien de gemeente makkelijker toegang zou moeten hebben tot relevante informatie.

De ombudscommissie concludeert dat de beschikbare documenten en verklaringen niet voldoende zijn om een oordeel te vellen. Daarom onthoudt zij zich hiervan, maar beveelt wel aan om lering te trekken uit deze situatie (zie paragraaf 6).

5.2. Het vereiste van luisteren naar de burger.

Een tweede behoorlijkheidsnorm waar de ombudscommissie naar heeft gekeken is het vereiste van luisteren naar de burger (zie onder paragraaf 3.3.).

Verzoeker wilde een stem. Hij klaagt erover dat hij niet gehoord en betrokken is door de gemeente. Voor verzoeker was het belangrijk om zijn mening te kunnen delen met de gemeente. Daardoor stond verzoeker niet aan de zijlijn en kon hij actief meedoen. Echter de gemeente heeft hem niet duidelijk gemaakt of zij de mening van verzoeker op

prijs stelde en of de gemeente zijn mening zou betrekken in het geheel. Uit de stukken blijkt voor de ombudscommissie ook niet op welke wijze de betrokkenheid van verzoeker gewenst was en tot waar deze ging. De ombudscommissie ziet dan ook niet op welke manier er sprake is van luisteren naar en meedoen van verzoeker in het onderzoek naar de veiligheid in de straat. Dit verlangde verzoeker echter wel.

Er is over en weer gemaaild met elkaar, dus verzoeker en de gemeente. Maar deze mailwisselingen over en weer kan de ombudscommissie niet zien als luisteren naar en betrekken van verzoeker. Luisteren naar en betrekken van bewoners omvat meer dan mailberichten uitwisselen. Zo geldt ook als -noodzakelijke- voorwaarde dat bewoners betrokken moet worden in de omgeving waar hij zich begeeft. Het betrekken, spreken met en luisteren naar betrokkenen moet tot doel hebben om de mening in voldoende mate te betrekken in de besluitvorming. Door te luisteren naar verzoeker, hem (meer) te betrekken in de procedure door onder andere zijn vragen zorgvuldig te beantwoorden, was de kans aanwezig geweest dat partijen weer in contact zouden komen. De gemeente had binnen die ruimte verzoeker ook kunnen vertellen wat de rol was van zijn mening in de beslissing. De ombudscommissie is van mening dat bewoners een terugkoppeling moeten krijgen over de beslissing en de rol die hun mening heeft gespeeld.

Daarnaast benadrukt de ombudscommissie het belang van een persoonlijk contact. Luisteren naar de burger vraagt van de overheid dat zij actief investeert in persoonlijk contact en de relatie met haar inwoners onderhoudt. De communicatie tussen verzoeker en de gemeente verliep echter voornamelijk telefonisch en schriftelijk. Uit het dossier blijkt dat verzoeker de afgelopen jaren slechts één of twee keer persoonlijk is bezocht door de gemeente. De ombudscommissie constateert dat de communicatie via mail niet effectief was; op afstand is het lastig om als overheid duidelijk te maken dat er echt wordt geluisterd, dat de burger wordt gezien en gehoord, en dat er een open oor is voor diens zorgen. Verzoeker heeft niet het gevoel gehad dat de gemeente geïnteresseerd was in wat hij belangrijk vond, en de ombudscommissie begrijpt dat dit moeilijk overkomt via schriftelijke communicatie.

Tegelijkertijd is er begrip voor de lastige positie van de gemeente. Verzoeker maakte het niet eenvoudig: hij stond niet open voor overleg of uitleg, maar wilde enkel dat de straat op zijn manier werd aangepast. Dit beperkte de ruimte voor constructieve communicatie, zeker omdat de gemeente al een besluit had genomen dat niet overeenkwam met verzoekers verwachtingen. De verschillende doelen van beide partijen maakten een effectieve dialoog bijna onmogelijk.

Desondanks blijft het aan de gemeente om actief moeite te doen en te investeren in de relatie met inwoners, zelfs als dat uitdagend is. De ombudscommissie ziet in de stukken geen aanwijzingen dat de gemeente structureel heeft geprobeerd een goed beeld te krijgen van verzoekers situatie en beleving. Een meer persoonlijke benadering, zoals een casemanager of een participatietraject, had hier kunnen bijdragen aan een beter wederzijds begrip. In plaats daarvan bleef de communicatie vooral reactief en op afstand.

Pas in 2023, op verzoek van de ombudscommissie, nodigde de gemeente verzoeker uit voor een gesprek om het eerdere besluit toe te lichten. Hoewel dit een stap in de goede richting was, had de gemeente eerder en op eigen initiatief dergelijke pogingen moeten ondernemen om de relatie te herstellen en vertrouwen op te bouwen. Verzoeker heeft die uitnodiging vervolgens overigens niet aangenomen.

Oordeel ombudscommissie

Op basis van het bovenstaande concludeert de ombudscommissie dat de gemeente niet heeft voldaan aan het vereiste van luisteren naar de burger. De gemeente had meer moeite moeten doen om een constructieve relatie met verzoeker te onderhouden, zelfs onder lastige omstandigheden. De onderzochte gedragingen acht de ombudscommissie daarom niet behoorlijk.

6. Aanbevelingen

De ombudscommissie geeft de gemeente de volgende aandachtspunten mee.

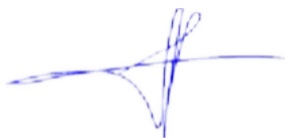
- **Betrek bewoners bij de bespreking van het probleem:** Betrek bewoners en luister aandachtig naar het verhaal en neem de invalshoek van alle partijen mee in de belangenafweging.
- **Zorg ervoor dat het proces voor iedereen duidelijk is en controleer ook of dat het geval is.** Markeer met een persoonlijk gesprek -en bevestig dit schriftelijk- het moment waarop een nieuwe fase aanbreekt in de bemoeienis van de gemeente.
- **Zorg ervoor dat contactmomenten met inwoners nauwkeurig worden vastgelegd in systemen:** Door nauwkeurige vastlegging kan de gemeente eerder gemaakte afspraken, vragen of zorgen van inwoners terugvinden en daarop inspelen. Dit voorkomt herhaling en frustratie bij inwoners. Een goede en efficiënte

registratie maakt het mogelijk om te laten zien hoe de gemeente verzoeken of klachten behandelt, wat vertrouwen kan versterken.

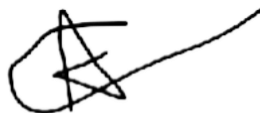
De ombudscommissie verzoekt de gemeente om binnen vier weken een gemotiveerde, inhoudelijke reactie op de aanbevelingen te geven².

De ombudscommissie Waalwijk, 14 december 2024

De heer H. van de Waardt, voorzitter



C. Hopman, secretaris



² Conform art 9:36 vierde lid Awb in samenhang met art 9:27, derde lid Awb.