

# VERDER MEDEWERKEN AAN (herstel van) VERTROUWEN



JAARVERSLAG 2020

Ombudscommissie 's-Hertogenbosch

[Ombudscommissie@s-Hertogenbosch.nl](mailto:Ombudscommissie@s-Hertogenbosch.nl)

Klik hier voor de [website](#)



# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	1
Achtergrond	2
Kerncijfers	6
Wijze van afhandeling 2020	10
Rapport en aanbevelingen	13
Cijfers per sector	22
Evaluatie en ontwikkelingen	28
Financien	32

# VOORWOORD

De titel van dit jaarverslag van de ombudscommissie is bijna identiek aan de titel in het jaarverslag van 2019. De nadruk wordt evenwel uitdrukkelijk gelegd bij medewerken.

Niet alleen in onze jaarverslagen en rapporten besteden wij daaraan aandacht. Maar ook in de servicegerichte wijze van doorgeleiding van de bij ons binnenkomende verzoeken (1e lijn) naar de gemeente en in de klachten (2e lijn) die wij afdoen. Die steeds complexer worden. Dit gaat in het algemeen goed en daar waar in een enkel geval dat nog niet zo is, zullen wij ons inspannen om dat te verbeteren. Met wat extra aandacht met de ambtelijke organisatie over en weer komen wij daar waar nodig tot verbeteringen. In 2020 is het noch voor de burgemeester noch voor de voorzitter van de ombudscommissie nodig geweest om invulling te geven aan de afspraak om zich bij tussentijdse problemen daarover met elkaar te verstaan.

De parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag (P.O.K) heeft eind 2020 haar eindverslag *Ongekend Onrecht* uitgebracht. Dat heeft veel losgemaakt, niet in de laatste plaats bij de betrokkenen. Reacties van onder andere de Nationale Ombudsman maar ook van de voormalig vicepresident van de Raad van State, thans minister van Staat, Herman Tjeenk Willink. In zijn boek Groter denken kleiner doen (een oproep) maar ook in andere publicaties en interviews klinkt door: "Werk aan het herstel van vertrouwen"

Het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum (W.O.D.C.) heeft een rapport uitgebracht "van krenking tot vertrouwensbreuk". Daarin wordt gesteld dat op het beleidsterrein van herstel van vertrouwen bescheidenheid en realisme past.

Het gaat de burger om gezien en gehoord te worden of vanuit de overheidskant gezien, er zijn en er voor de burgers zijn. Om te bezien op welke wijze ombudswerk daar een betere/verbeterde rol in kan spelen, bespreken wij dit in Colomverband met andere ombudsorganisaties. De ontwikkelingen die hieruit komen bespreken wij ook met de gemeente (zie hoofdstuk Evaluatie en Ontwikkeling).

Doordat het voortzetten van het lidmaatschap en vice-voorzitterschap van de ombudscommissie naast haar werk te belastend voor haar was heeft mevr. Donate Bouwer besloten haar werkzaamheden bij de commissie neer te leggen. Graag willen wij haar ook hier dankzeggen voor de bijdrage aan het ombudswerk.

Wij zijn verheugd dat mevr. Ilona van Wamel na een werving-selectieprocedure met veel kwalitatief goede sollicitanten nu de vacante functie vervult. Wij wensen haar veel succes.

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch bedankt een ieder voor de wijze van medewerking in het afgelopen jaar, in welke vorm dan ook. Indien u vragen heeft over de inhoud van dit jaarverslag, kunt u contact opnemen met de secretaris van de ombudscommissie mevr. Corissa Hopman-Abdoeljamiel [ombudscommissie@s-hertogenbosch.nl](mailto:ombudscommissie@s-hertogenbosch.nl)

's-Hertogenbosch, april 2021

De voorzitter van de ombudscommissie 's-Hertogenbosch

A.H.A. (Ton) Lensen




# ACHTERGROND

Sinds 1994 bestaat de ombudscommissie als eigen lokale ombudsvoorziening van de gemeente 's-Hertogenbosch.

Al in 1994 besloot de gemeenteraad van 's-Hertogenbosch de ombudsvoorziening niet onder te brengen bij de Nationale Ombudsman in Den Haag, vanuit overwegingen van bereikbaarheid, nabijheid en relevante expertise en regiokennis bij de leden van de ombudscommissie.

In het raadsvoorstel van 8 oktober 2019 stelde het college van burgemeester en wethouders de gemeenteraad voor te blijven kiezen voor een ombudscommissie van de gemeente 's-Hertogenbosch voor de externe klachtbehandeling. En werden de aanbevelingen van de Galan Groep over de evaluatie van de gemeentelijke ombudscommissie in hoofdlijnen overgenomen. Een nadere toelichting op de aanbevelingen en de uitwerking volgt in het hoofdstuk *Evaluatie en ontwikkelingen*. Zoals ook aangegeven in het jaarverslag van 2019 heeft de commissie haar dank uitgesproken en heeft zij haar kennis en kunde weer in de voortzetting van de ombudstaken kunnen verweven.

De ombudscommissie is laagdrempelig voor alle betrokkenen. De ombudscommissie is er om burgers op weg te helpen als zij problemen ervaren in hun contact met de gemeente.

Daarbij gaat de ombudscommissie uit van:

- o Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.
- o Luisterend oor.
- o Oplossingsgericht in plaats van proceduregericht.
- o Persoonlijke aandacht en contact.
- o Bestuurlijke, juridische, bemiddelende en sociaal-maatschappelijke ervaring en deskundigheid.
- o Gewogen oordelen vanuit “meer ogen principe”.

## *Samenstelling ombudscommissie*

Huidige samenstelling leden:

- De heer T. Lensen (2012- heden), herbenoemd tot 1 juli 2024.
- Mevrouw D. Bouwer, lid (2017- januari 2021 en plaatsvervangend voorzitter (januari 2018-januari 2021). Benoemd tot 1 april 2023.
- Mevrouw B. Vervoort, lid (2017- heden), benoemd tot 1 april 2023.
- De heer R. Peters, lid (2017-heden), benoemd tot 1 april 2023.
- Mevrouw I. van Wamel heeft mevrouw Bouwer in april 2021 opgevolgd. En is thans lid, vice-voorzitter van de ombudscommissie.

De ombudscommissie wordt parttime (twintig uur per week) ondersteund door een (ambtelijk) secretaris, te weten mevrouw C. Hopman, ambtelijk secretaris (oktober 2018- heden).

## Organisatorische achtergrond

### *Kennis delen*

De ombudscommissie deelt haar kennis over (externe) klachtrecht zowel binnen als buiten de gemeente. Intern kan er overleg plaats vinden met sectordirecteuren, het Algemeen Management Team (AMT) van de gemeente, de klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars, het Bureau Sociaal Raadsliden en het Gemeentelijk Contact Centrum (GCC). Daarbij staat ook het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en de interne klachtbehandeling centraal.

### *Andere ombudsinstituten en externe organisaties (ons netwerk).*

Extern wisselt de ombudscommissie onder andere kennis uit met de Vereniging voor Klachtrecht en met andere ombudsinstituten, zoals de ombudscommissie Ombudsman uit Breda en de gemeentelijke ombudscommissies van de gemeenten Oss, Waalwijk, Eindhoven.

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch maakt in dat kader sinds 2016 ook onderdeel uit van COLOM, een coördinerend en collegiaal overleg van ombudsmedewerkers bij de Nationale Ombudsman, gemeentelijke Ombudsman Den Haag, Rotterdam en Amsterdam, Overijsselse ombudsman, Zeeuwse Ombudsman en Ombudsman Groningen. Ook neemt de ombudscommissie 's-Hertogenbosch deel aan het overleg van de 'Brabantse' ombudscommissies. In beide overlevormen vindt overleg over afstemming en kennisdeling plaats over onderwerpen die alle ombudsinstituten raken.

## Wat is onze visie op klachtrecht?

In het werk van de gemeentelijke ombudscommissie staat de vraag centraal of burgers behoorlijk behandeld worden door de overheid. Handelt de overheid eerlijk, communiceert zij begripvol met burgers en is er voldoende oog voor de menselijke maat?

De ombudscommissie helpt enerzijds de burgers wanneer het misgaat of niet matcht tussen hen en de gemeente. Dit doen we door de burgers de weg te wijzen naar het juiste loket. We ondersteunen hen (op vraag) met adviezen en tools. Anderzijds probeert de ombudscommissie bij te dragen aan het anders kijken naar diensten, processen en innovaties (vanuit gemeenteperspectief). Om die reden is het belangrijk om informatie in te winnen om een goede context te hebben van het handelen van de gemeente.

Voor de ombudscommissie is elke uiting van ongenoegen een "klacht". Maar liever nog spreekt de ombudscommissie over hulpvraag, verzoek (tot behandeling van een klacht), melding of over een signaal. De ombudscommissie gaat hiermee uit van een ruim klachtbegrip.

Het uitgangspunt is het contact en de probleembeleving vanuit de burger. Dit voorkomt dat te snel een signaal van de burger al in een voor de burger veelal niet te begrijpen hokje als "klacht", "bezwaar", "verzoek om informatie" etc. geplaatst moet worden. Als zo'n signaal of hulpvraag bij de ombudscommissie binnenkomt, veelal aangeduid als een verzoek tot klachtbehandeling, verkent de ombudscommissie kort het probleem "achter de klacht". Zo kan de burger, als dat nodig blijkt, geholpen worden

met het vinden van de juiste plek om zijn hulpvraag, signaal of melding neer te leggen. Hiermee wil de ombudscommissie duidelijk maken dat elke hulpvraag van de burger een serieuze behandeling behoeft.

Als overheid op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen, hoort onlosmakelijk onderdeel te zijn van een geordende samenleving. Het serieus aanhoren en met respect behandelen van burgers, zijn essentiële waarden. Een onpersoonlijke manier van werken past dan niet meer. Het persoonlijke contact, het elkaar (vanuit vertrouwen) opzoeken zorgt voor de menselijke maat. Onze systemen waarin burgers bediend worden zijn vaak ingewikkeld, moeilijk toegankelijk, onbegrijpelijk, niet op elkaar afgestemd. Ze leveren veelal geen maatwerk en mensen voelen zich vaak niet 'behoorlijk' behandeld. Het (nu demissionair) kabinet heeft zich hier recent nog over uitgesproken (toeslagenaffaire). De 'dienstverlening van de overheid en het mogelijk maken van maatwerk moet hoger op de agenda' staan. Geen eenmalige kritische blik, maar een doorlopend proces waarin ambitie en daadkracht passen. Want elk signaal kan leiden tot die betere dienstverlening waar we naar streven ter bevordering van het herstel/ vergroten van vertrouwen.

#### *Kort samengevat*

De commissie doet eerst een verkennend onderzoek waar het over gaat. Waar nodig vindt er overdracht plaats naar de gemeente en alleen als er een aanleiding is, is er een vervolcontact (met de gemeente) in een specifieke zaak. In casussen die door de ombudscommissie in behandeling/ in onderzoek worden genomen wordt gestreefd naar het inzetten van laagdrempelige interventies met een daartoe verkennend onderzoek. In bepaalde gevallen volgt er een formeel onderzoek met een hoorzitting,

oordeel en eventueel een aanbeveling. Na het uitbrengen van het oordeel zal het college zich richting de commissie en de burger uitlaten over hoe zij de aanbevelingen opvat.

#### *Kernwaarden?*

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

De begrippen worden uitgelegd in de behoorlijkheidswijzer. Deze kunt u [hier](#) vinden.



# KERNCIJFERS

## Ombudscijfers en praktijk in 2020

In dit hoofdstuk leest u over de aantallen verzoeken om klachtbehandeling die de ombudscommissie ontving en de wijze waarop de ombudscommissie hiermee omging. Verzoeken om een behandeling van klachten kunnen inzicht bieden in de wijze waarop de burgers de dienstverlening en klachtbehandeling door de gemeente hebben ervaren. Klachtbehandeling hoort aldus bij een goede gemeentelijke dienstverlening en maakt hier onderdeel van uit.

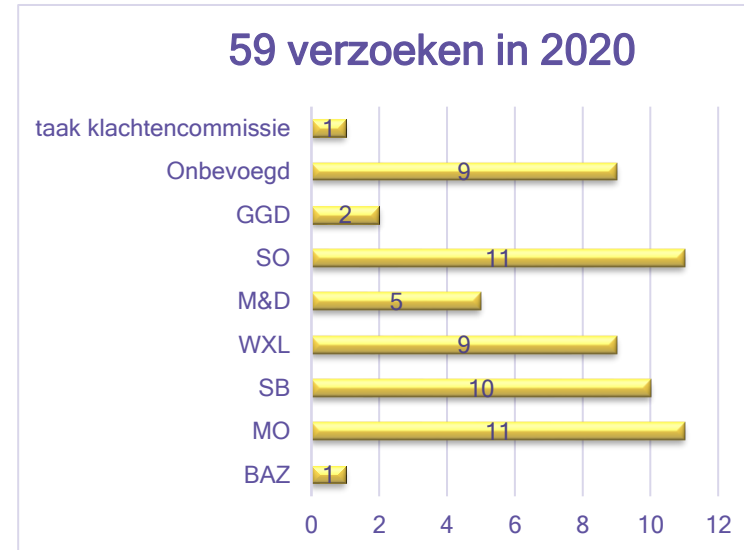
### Verzoeken om klachtbehandeling in 2020.

In 2020 kreeg de ombudscommissie via telefoon en mail 59 verzoeken tot behandeling van een klacht. Wij noemen dit 'een verzoek' omdat in eerste instantie niet meteen helder is waar de burger voor belt en bij wie hij moet zijn. Het getal 59 is een flinke daling ten opzichte van het jaar 2019. In 2019 ontving de ombudscommissie 82 verzoeken. Substantieel lager dan het aantal verzoeken dat de ombudscommissie vanaf 2014 jaarlijks ontvangt. Te weten gemiddeld rond de achtenzestig verzoeken.

Waarom zijn er in 2020 zo weinig verzoeken tot klachtbehandeling ingediend? Een voor de hand liggende verklaring voor nu is de coronauitbraak. In de eerste maanden na de 'lockdown' is te zien dat de hulpvragen / verzoeken tot klachtbehandeling bij de ombudscommissie teruglopen. En is dit ook terug te zien in de algemene cijfers. Nieuwe vragen in het jaar 2020

gingen over de TOZO regeling en het uitblijven van een besluit. Gelet op de kenbaarheidsvereiste, zijn deze verzoeken overgedragen aan de sector.

Figuur 1: totaal aantal ontvangen verzoeken tot behandeling van een klacht 2020



BAZ	=	Bestuurs- en algemene zaken
MO	=	Maatschappelijke Ontwikkeling
SB	=	Stadsbeheer
WXL	=	Weenerxl
M&D	=	Middelen en Diensten
SO	=	Stadsontwikkeling
GGD	=	Gemeentelijke Gezondheidsdienst



Van de **59** verzoeken om klachtbehandeling was de ombudscommissie in **9** cases onbevoegd om het verzoek in behandeling te nemen.

**2** meldingen gingen over de dienstverlening van de GGD Hart van Brabant.

**1** melding ontvingen we en hebben we opgepakt vanuit de taak die een klachtencommissie had. Hierna wordt in dit verslag deze case niet meer in de telling meegenomen. Meer hierover in paragraaf *Evaluatie en ontwikkelingen*.

Per sector bekeken (voor inhoudelijke sectorale toelichting zie ook paragraaf *Cijfers per sector*) kunnen we het volgende zeggen.

De ombudscommissie ontving in 2020 **11** verzoeken voor de sector SO. Eveneens ontving de ombudscommissie **11** (incl 4 in onderzoek genomen door de ombudscommissie, na een eerstelijns afhandeling) MO-gerelateerde verzoeken. **5** verzoeken (incl. 1 door de ombudscommissie in onderzoek genomen klacht) waren gerelateerd aan de sector M&D. **9** verzoeken waren cases voor WXL. **10** gerelateerde verzoeken ontving de ombudscommissie voor de sector SB en **1** voor de sector BAZ.

Ten aanzien van de door de ombudscommissie in onderzoek genomen klachten, na een eerste lijns afhandeling (**5** totaal in 2020) konden **2** klachten in 2020 afgesloten worden middels een rapportage en aanbevelingen en **1** (langlopende) zaak is begin 2021 middels een rapport afgerond, **1** case is aangehouden en in **1** zaak bevindt verzoeker zich momenteel in een bezwaarschriftenprocedure. Alhoewel 1 case begin 2021 een afronding kreeg wordt er in dit verslag wel de keuze gemaakt om de aanbevelingen uit het rapport (uit 2021) over te nemen in dit jaarverslag. In het verslagjaar vonden namelijk de meeste inspanningen plaats.

Figuur 2: door de ombudscommissie in onderzoek genomen klachten



Ter verduidelijking, het in onderzoek nemen van een klacht betekent in behandeling nemen van een klacht *na een afronding van de klachtbehandeling bij de gemeente* welke doorgaans resulteert in een afsluiting met een rapportage en een aanbeveling in die specifieke situatie richting het bevoegd gezag.

#### *Doorlooptijden*

Verzoeken die worden doorgestuurd naar de eerste lijn, naar een andere instantie of waar alleen het verzoek is om informatie te verstrekken worden meteen of binnen 4 werkdagen afgehandeld. De gemiddelde looptijd van de in onderzoek genomen klachten is ongeveer 4 tot 6 maanden vanaf het moment van binnenkomst van de klacht. Daarbij is de doorlooptijd ook afhankelijk van andere factoren waardoor er sprake kan zijn van een langere doorlooptijd. De inventarisatiefase van de klacht door de ombudscommissie

vraagt de meeste tijd. Het verzamelen van informatie (aan beide zijden) door de ombudscommissie vraagt om nauwkeurig en zorgvuldig doorvragen om de juiste items te pakken te kunnen krijgen. Doorgaans is deze fase het meest cruciaal om tot een zo duidelijk mogelijk beeld te komen waar zowel de gemeente als de burger de ruimte wordt geboden om 'het verhaal' te kunnen doen.



# WIJZE VAN AFHANDELING 2020

## Wijze van afhandeling

De verzoeken die de ombudscommissie krijgt worden in eerste instantie beoordeeld op het kenbaarheidsvereiste. Vervolgens kijkt de ombudscommissie waar het verzoek thuishoort, bij welke sector. Uiteraard kan het ook voorkomen dat verzoekers alleen informatie willen hebben over procedures om vervolgens zelf te beoordelen wat zij ermee gaan doen. In die gevallen wordt het gesprek gevoerd, en wordt er voorzien in benodigde informatie.

Figuur 3: wijze van afhandelen van de ombudscommissie



### *Inhoudelijk onderzoek na eerste lijns afhandeling*

Uit de grafiek is te herleiden dat **5** van de ingekomen verzoeken om klachtbehandeling geleid hebben tot het in behandeling nemen van de klacht door de ombudscommissie. Daarbij dient opgemerkt te worden dat het gaat om **1** case met een aanvang in 2019 en afsluiting in 2020, **4** cases met een aanvang in 2020 (na eerste lijns afhandeling) voor de ombudscommissie.

In dit verslag spreken we over de ombudszaken. In de ombudscases heeft de ombudscommissie een onderzoek ingesteld welke in 3 (van de 5) specifieke zaken heeft geleid tot het oordeel dat de klacht gegrond of niet gegrond is (paragraaf *Rapporten en aanbevelingen* biedt meer inzicht in de rapportages). Bij een oordeel over de klacht, wordt dat oordeel schriftelijk in een rapport vastgelegd. De ombudscommissie stuurt het rapport dan door aan verzoeker en aan de gemeente. En worden deze oordelen (uiteraard geanonimiseerd) op de website van de ombudscommissie openbaar gemaakt. Bij het oordeel doet de ombudscommissie ook aanbevelingen om maatregelen te treffen die de klacht kunnen verhelpen en herhaling kunnen voorkomen.

### *Doorsturen interne klachtbehandeling*

Verreweg de meeste verzoeken worden teruggelegd bij de gemeente. In 2020 gebeurde dit in 39 gevallen. De verkenning door de ombudscommissie waar het probleem thuis hoort, helpt in een aantal gevallen om de zaak vlot te trekken en zo te komen tot inzicht in de probleemcomponenten. In de praktijk komt het erop neer dat de secretaris van de ombudscommissie contact opneemt met de gemeente over het verzoek. Het voordeel is dat er met relatief weinig inspanning in korte tijd veel bereikt kan worden.

39 cases zijn dus terug gelegd bij de gemeente. Doorsturen of terugleggen doen we in de gevallen waar de burger de klacht nog niet kenbaar heeft gemaakt bij de gemeente of niet eerder een uiting van ongenoegen heeft besproken met de gemeentemedewerker. Deze wettelijke bepaling (kenbaarheidsvereiste) strekt ertoe dat een klager, voordat hij zich tot de lokale ombudscommissie wendt, zijn klacht eerst kenbaar maakt aan het bestuursorgaan. Hieraan ligt de overtuiging ten grondslag dat het voor het herstel van vertrouwen belangrijk is, dat klachten zoveel mogelijk door het bestuursorgaan zelf worden opgelost. Overall is de afspraak en zo spreekt ook de Algemene wet bestuursrecht, gelet op het herstel van vertrouwen van burger en de overheid, dat de gemeente allereerst aan zet is. Zo creëert de ombudscommissie de condities dat de gemeente alsnog zelf met de verzoeker tot een oplossing kan komen, de relatie kan herstellen en daarmee ook maximaal zelf kan leren. De ombudscommissie mag er dan ook op vertrouwen dat de interne klachtbehandeling adequaat plaatsvindt; ze vervult geen functie bij de interne klachtbehandeling. Eventuele knelpunten worden gemeld bij de organisatie. En in zeer bijzondere gevallen bij de burgemeester. Met name in gevallen waarin er sprake is van een uitzonderlijk, complex, uniek en specifiek probleem.

#### *Niet doorsturen*

Ook hebben burgers de mogelijkheid om laagdrempelig informatie in te winnen bij de ombudscommissie om vervolgens zelfstandig een keuze te maken hoe het vervolgproces er voor hen uit zal gaan zien. In 6 gevallen nam de burger telefonisch contact op met de ombudscommissie om zijn verhaal te doen en om procedure-informatie in te winnen. Op basis van de ontvangen informatie maakt (elke) hulpvrager een eigen afweging over het wel of niet indienen van een klacht (bij de eerste of tweede lijn). Het kan dan gaan om een verscheidenheid aan informatie. Het meest gangbare is

basisinformatie over hoe de klachtenprocedure werkt, hoe de ombudscommissie werkt en wat doorlopen moet worden voordat een verzoek tot klachtbehandeling bij de ombudscommissie wordt ingediend. Deze informatieverzoeken zijn niet doorgestuurd naar de gemeente.

#### *Onbevoegd*

Meest opvallend zijn de zaken waar de bevoegdheid niet bij de ombudscommissie ligt. Dat zijn ongeveer 20% van de totaal binnengekomen klachten geweest (ongeveer 9 klachten). Dit deel van de klachten heeft geen betrekking op het gemeentelijk handelen en wordt daarom niet in behandeling genomen. Deze klachten betroffen onder andere klachten over de politie, zorgverzekeraars, woningcorporaties en de reisbranche. Onzekerheden rondom doorgaan van vakanties, terugbetalingen van vouchers en discussies met parkeigenaren werden besproken met de ombudscommissie. Dergelijke vraagstukken zijn geen vraagstukken die binnen de reikwijdte van het ombudswerk vallen. Het gaat hier immers niet om de gemeente die een vakantie of een reis heeft verkocht. Ook in die gevallen heeft de ombudscommissie zeker geluisterd naar de klagers en daar waar mogelijk met hen meegedacht door opzoek te gaan naar een instantie waar de vraag beter tot zijn recht zou komen.

Verder is de ombudscommissie niet bevoegd om klachten in behandeling te nemen over gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid. Ook wanneer er een procedure bij de (bestuurs)rechter loopt of beroep openstaat tegen een uitspraak van een andere rechter dan de bestuursrechter, is de ombudscommissie niet bevoegd de klacht te onderzoeken. In al deze gevallen zal de ombudscommissie de burger uitleg geven en hem naar de juiste instantie verwijzen, of de klacht doorsturen naar de bevoegde instantie.



# RAPPORT EN AANBEVELINGEN

## Afhandeling door middel van een rapport en aanbevelingen

Alhoewel artikel 9:36 lid 1 Awb bepaalt dat de ombudscommissie een rapport opstelt wanneer een onderzoek is afgesloten, gebeurt dit in de praktijk maar in een klein deel van de verzoeken om klachtbehandeling. In 2020 leidden 58 verzoeken tot 5 onderzoeken (incl 1 case uit 2019 en na een eerste lijns afhandeling), 2 rapporten in 2020, 1 rapport in 2021 (waarvan de inspanning plaats heeft gehad voornamelijk in 2020), 1 aangehouden zaak en 1 case in de bezwaarschriftenprocedure.

Verzoeken/klachten die bij de ombudscommissie (na een eerste lijns behandeling) in onderzoek worden genomen zijn doorgaans ingewikkeld en complex van aard. De hulpvragen bevinden zich veelal in een complexe context (de burger heeft verschillende met elkaar samenhangende problemen). Gelet op de structuur van de gemeentelijke organisatie (sectoren) vergt een integrale aanpak nogal wat interne afstemming.

Het benoemen en uitschrijven van de rapporten in dit hoofdstuk betekent overigens niet dat er uitspraken gedaan kunnen worden die gelden voor de hele gemeentelijke organisatie of de totale sector. Per zaak zal bekeken moeten worden door de gemeente op welke wijze zij lering kan trekken en geïnspireerd kan worden door de aanbevelingen. En of de desbetreffende sector de aanbevelingen zou willen delen met andere onderdelen van de gemeentelijke organisatie. Dit initiatief ligt bij de gemeente zelf. Een ideaal model zou kunnen zijn, het delen van de ervaringen/ het delen van de rapportages en de aanbevelingen met elkaar/ klachtencoördinatoren.

## *Effect en doorwerking*

De klachtbehandeling door de ombudscommissie mondt blijkens artikel 9:36 lid 2 Awb uit in een oordeel over de behoorlijkheid van de gedraging. De ombudscommissie kan naar aanleiding van haar onderzoek de gemeente aanbevelingen doen (art. 9:27 lid 3 Awb). Hoewel de gemeente niet verplicht is om een aanbeveling op te volgen, moet zij de ombudscommissie wel laten weten op welke wijze zij gevolg gaat geven aan een aanbeveling of met redenen omkleed aan de ombudscommissie meedelen waarom zij een aanbeveling niet zal opvolgen (art. 9:36 lid 4 Awb).

Het is interessant om kort toe te lichten hoe de ombudscommissie kijkt naar de aanbevelingen en welke elementen meegewogen worden in de totstandkoming van de aanbevelingen.

Doorwerking kan worden gedefinieerd als de effecten die ontstaan naar aanleiding van de aanbevelingen van de ombudscommissie. Effecten kunnen op verschillende manieren vorm krijgen. We noemen dat de structurele- en incidentele instrumentele doorwerking, vanwege het vaak specifieke karakter van klachten die bij de ombudscommissie binnen komen. De doorwerking van specifieke adviezen in de praktijk in die specifieke casus, wordt incidentele instrumentele doorwerking genoemd. Een aanbeveling kan daarnaast ook gelden voor de effecten in de praktijk die juist op lange termijn iets opleveren (structurele instrumentele doorwerking). Naast effecten in de praktijk kan een aanbeveling ook veranderingen in de manier van kijken te weeg brengen. Met als bedoeling het effect van bewustwording. De daadwerkelijke effecten van de aanbevelingen zijn terug te lezen in een reactie van de gemeente hoe zij de aanbevelingen van de ombudscommissie binnen de organisatie uitzet. In de

beantwoording is zichtbaar of de aanbeveling effect heeft en op welke manier.

### *Behoorlijkheidsnormen*

In de onderzoeken waarbij een rapport is uitgebracht (3) is het handelen van de gemeente getoetst aan de behoorlijkheidsnormen.

De meest geschonden normen gekoppeld aan een rapportage zijn in de periode 2020 zijn:

- O het vereiste van transparantie;
- O het beginsel van goede voorbereiding;
- O het vereiste van professionaliteit;
- O het beginsel van maatwerk;
- O het beginsel van voortvarendheid;
- O het beginsel van goede motivering;
- O het vereiste van fair play.

In twee inhoudelijke onderzoeken heeft de ombudscommissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. En in een case is de klacht ongegrond bevonden.



## Rapporten en aanbevelingen

In dit stuk geeft de ombudscommissie aan welke 3 onderzoeken zij heeft uitgevoerd in 2020. Zij zal daartoe de aanbevelingen kort weergegeven met een korte reflectie op de kern van het rapport.

## RAPPORT

### **(Samen) werken in wijken, over vermeende discriminatie en transparante informatieverstrekking.**

Datum: mei 2020

*Het volledige rapport, bijbehorende voetnoten en bijlagen kunt u [hier](#) terugvinden.*

#### **Aanbevelingen.**

Gesteld kan worden dat op vele fronten een zoektocht gaande is naar de juiste, beste of meest gewenste oplossing in deze klacht. In dit eindrapport kijkt de ombudscommissie dan ook niet alleen naar het verleden maar vooral ook naar de toekomst. Wat en hoe kan er van deze klacht worden geleerd? En hoe kan het vertrouwen tussen gemeente en verzoeker verder worden hersteld? Vanuit deze doelen van het klachtrecht komt de ombudscommissie tot de volgende aanbeveling:

1. Gelet op de actualiteit ingaande per 1 januari 2020 (zie ook hoofdstuk 10: stand van zaken), het onderbrengen en het overhevelen van het verhuren van leegstaande lokalen van scholen en het stellen van gebruiksregels van de sector Maatschappelijke Ontwikkeling naar de sector Stadsbeheer, het volgende. In het kader van deze overheveling beveelt de ombudscommissie de gemeente aan om (toekomstige) zaken die voortvloeien uit dit rapport met verzoeker te bespreken om tot een beste aanpak te kunnen komen. In dit rapport is eerder gesproken over het oppakken van het gesprek door de verantwoordelijke afdelingshoofd van de sector.
2. De ombudscommissie nodigt de nieuwe organisatie uit om heldere en voor gebruikers kenbare spelregels (protocollen) te maken over wie ten aanzien van de verhuur over wat mag beslissen en wat daarbij de uitgangspunten zijn. En die regels in het overleg met belangstellenden daadwerkelijk te hanteren. De commissie verwijst wat dat betreft naar de participatiewijzen van de Nationale Ombudsman (zie bijlage 1).

### *Bewonersparticipatie*

Participatie is landelijk maar ook een Bosch thema. De gemeente heeft veel aandacht voor het verbeteren van de participatie en de ontwikkeling van nieuwe participatievormen. Essentieel is welke succesfactoren participatie kunnen beïnvloeden. Informeel vertrouwen en formeel vertrouwen blijken voorwaarden voor de mate van succes van het bevorderen van bewonersparticipatie. Ook vertrouwen in de politiek en in gemeentelijke procedures (formeel vertrouwen), is van belang. Het is dan ook op zoek gaan naar een gemeenschappelijk doel. Het verschil in belang is vaak niet groot, maar het ontbreekt in enkele gevallen aan wederzijds begrip. De discussie wordt dan een principekwestie waarin gemeente en bewoners tegenover elkaar staan, wat het onderlinge vertrouwen negatief beïnvloedt. Onderling vertrouwen kan worden gecreëerd door inhoudelijk met elkaar in gesprek te gaan, naar elkaar te luisteren, te onderhandelen en tot compromissen te komen. Ook het moment van participeren blijkt invloed te hebben op het onderling vertrouwen. Vroeg participeren biedt (meer) ruimte voor bewoners, en de richting kan nog worden bepaald in een vroeg stadium. De ombudscommissie is zich er overigens van bewust dat in onderhavige case meer speelde dan alleen de participatie van wijkbewoners in beleid. Het wordt ingewikkeld wanneer er verschillende componenten spelen, waardoor een zaak complexer wordt. Niet altijd is er dan een gepaste interventie te bedenken en in dergelijke gevallen (door een combinatie van verschillende incidenten en de gevolgen) kan het zijn dat wijkbewoners het gevoel hebben buitengesloten te worden.

## RAPPORT

### Ketensamenwerking: over beeldvorming, samenwerken, goede voorbereiding en het woord van ouders

Datum: september 2020

Het volledige rapport en de eventuele bijbehorende voetnoten en bijlagen kunt u [hier](#) terugvinden.

#### Aanbevelingen

De ombudscommissie geeft de gemeente in overweging om erkenning te doen blijken van hetgeen verzoekster en haar gezin hebben ondergaan ten gevolge van de door de ombudscommissie bekritiseerde gedragingen, daarvoor excuses te maken, en samen met verzoekster op zoek te gaan naar een passende gedragen oplossing.

De ombudscommissie geeft de gemeente verder in overweging mee om zich tezamen met verzoekster (indien zij daartoe bereid is) en de andere samenwerkingspartners, aan de hand van deze casus te bezinnen op de gevolgde werkwijze en na te denken over de impact van de grote ervaren machteloosheid van ouders en de rol van ouders in een dergelijke situatie.

Daarbij geeft de ombudscommissie de gemeente mee dat deze klacht aangegrepen kan worden om kritisch te kijken naar de randvoorwaarde voor een effectieve samenwerking, informatie-afstemming, regievoeren, professionele ruimte en leren van elkaar<sup>1</sup>. En dat daarin meegenomen moet worden de term klachtmanagement (in de keten) vanuit de ketenverantwoordelijkheid. Zodat helder is voor de burger waar hij moet zijn met een uiting van ongenoegen. Het blijft daarbij dus belangrijk om gelet op de wisselwerking (en samenhang van werkinhoud) tussen partijen, juist het thema 'ongenoegen' te monitoren, good practices met elkaar te delen en te focussen op voor wie we dit allemaal doen. Namelijk de burger met een zorg of ondersteuningsvraag.

### *Ketenproblematiek*

Een thema wat al jarenlang op de agenda staat en niet eenvoudig op te lossen is, is het nadelige neveneffect dat ketensamenwerking door overheidsorganisaties kan hebben voor burgers. In deze ketens wordt er gezamenlijk gewerkt aan (complexe) maatschappelijke vraagstukken met als doel ze op te lossen. Partners wisselen daartoe onderling informatie uit. Voorbeelden van beleidsterreinen waar sprake is van ketensamenwerking zijn werk en inkomen en de jeugdhulpverlening. Ketensamenwerking is op zichzelf genomen een goede strategie bij de aanpak van complexe (maatschappelijke) vraagstukken waarbij veel partijen zijn betrokken. Het brengt echter ook risico's met zich mee. Vele verschillende professionals komen op het pad van de burger. En daar waar mensen samenkomen kunnen er irritaties en frustraties gaan ontstaan. Miscommunicatie, niet begrepen worden vanuit beide zijden neemt dan de overhand. De overheid en burgers worden steeds afhankelijker van die ketensamenwerking. En als er iets mis gaat (bijvoorbeeld in de afstemming van informatie) is het de burger die er vaak de dupe van is. Besluiten blijven dan uit, burgers worden niet gezien als deelgenoot in een traject, of de verkeerde besluiten worden genomen, soms met zeer negatieve gevolgen voor de burger. De vraag is waar, bij welk onderdeel in de keten, de burger moet aankloppen en wie aan zet is om de impasse te doorbreken.

## RAPPORT

### Hoever reikt de gemeentelijke dienstverlening?

#### (een tegemoetkoming in de kosten)

##### Aanbevelingen

De ombudscommissie doet partijen naar aanleiding van het onderzoek wel de volgende aanbevelingen.

1. De ombudscommissie doet de gemeente de aanbeveling, om bij mondelinge verzoeken/aanvragen van inwoners, zeker als een afwijzing overwogen wordt, de burger te wijzen op de noodzaak van het formeel maken van het verzoek. En als er daartoe hulp wordt toegezegd, dit vast te leggen (aard en voorwaarden). Zodat de burger geholpen wordt zijn formele procedurele kansen te benutten.

Indien een toch mondeling gedaan verzoek in de vorm van een beschikking wordt afgewezen, verdient het aanbeveling om bij het aangeven van de mogelijkheid van bezwaar en beroep te vermelden, dat mogelijk een bezwaar tegen afwijzing van een mondeling verzoek niet in behandeling wordt genomen.

2. De commissie geeft verzoekster in overweging om het voorstel van de gemeente: traject schuldhulpverlening en hulp bieden voor het in orde maken van de belastingboekjaren 2014 t/m 2019, nader te bekijken en te aanvaarden. Daarbij in aanmerking nemende de laatste zin in dit rapport. Dit heeft als belang dat de vermogenspositie van verzoekster nader wordt bekeken.

In dat traject zou kunnen blijken wat de oorsprong is van de schuld in deze periode, welke afspraken er zijn gemaakt bij het staken van de bedrijfsvoering van de onderneming en bij het formeel uiteenvallen van de onderneming (en/of overname door de ex-echtgenoot).

Een en ander kan ook bijdragen aan de mogelijkheid voor een verklaring ten behoeve van een faillissementsaanvraag.

Datum: februari 2021

Het volledige rapport inclusief eventuele voetnoten en bijlagen kunt u [hier](#) teruglezen.

Mogelijk kunnen ook, uit het in kaart brengen van de latere vermogenspositie van verzoekster, punten naar voren komen die voor de fiscus van belang kunnen zijn bij een eventueel opnieuw beoordelen van de aangifte over 2012. Bijvoorbeeld het resultaat van een strafrechtelijk onderzoek naar de gang van zaken ten aanzien van 2012 (als, zoals verzoekster aan het Gerechtshof heeft gevraagd, het hof het openbaar ministerie zou opdragen onderzoek te doen naar de strafbare feiten ten aanzien van de onderneming)

3. In het kader van het onder 2 aan verzoekster aangeraden traject doet de ombudscommissie de gemeente de aanbeveling, om het volgende in overweging te nemen.

Indien tijdens het schuldhulpverleningstraject zou blijken, dat op last van het Hof een strafrechtelijk onderzoek naar de gang van zaken rond verzoeksters vennootschap in 2012 wordt ingesteld, dan zou de gemeente verzoekster - in het kader van een ruime opvatting over schuldhulpverlening - behulpzaam kunnen zijn als zij in dat verband in contact wil treden met het OM en/of de belastingdienst.

### *Leereffect*

De ombudscommissie hoopt dat de rapportages en aanbevelingen de gemeentemedewerkers helpen zich nog beter te gaan verplaatsen in de positie van de burger. De ombudscommissie wil onder andere door haar werk eraan bijdragen dat het denken in termen van behoorlijkheid door de hele organisatie gedragen wordt, evenals het praktisch en probleemgericht afhandelen van klachten (indien de opgave dit toelaat).

Uiteindelijk moet het werk van de ombudscommissie dan ook bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente ten behoeve van de burger. Werken aan kwaliteit gebeurt ook middels kennisdeling in overlegvormen of bijeenkomsten. De pandemie uitbraak heeft in het jaar 2020 voor uitstel gezorgd van de jaarlijkse gezamenlijke thema bijeenkomst (bijeenkomen van de ombudscommissie en klachtcoördinatoren). In 2021 zal onderzocht worden op welke wijze dit digitaal vorm gegeven kan worden. De ombudscommissie verheugt zich in ieder geval op een toekomstige bijeenkomst en is dan ook positief over het jaarlijks bijeenkomen om bijzondere thema's, bijvoorbeeld in de sfeer van de overheidsdienstverlening, met elkaar te bespreken.



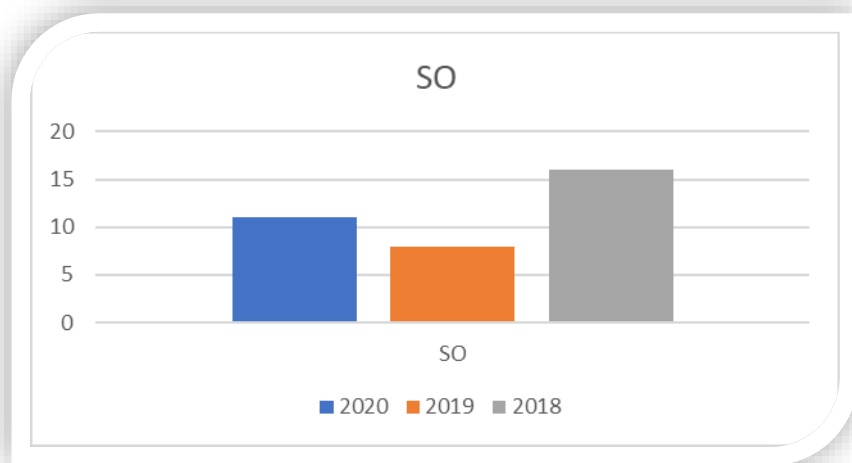
## CIJFERS PER SECTOR

In dit hoofdstuk worden de verzoeken om klachtbehandeling en de aard van de daarin geuite klachten globaal per sector geschetst, binnen de context van 58 ontvangen verzoeken tot klachtbehandeling in 2020. De sectorcijfers van de afgelopen drie jaren worden in een grafiek weergegeven. Echter vergelijken en analyseren op basis van ongelijke jaren is een lastige opgave.

### Stadsontwikkeling in 's-Hertogenbosch

*Doelstelling: de voorbereiding en de uitvoering van het beleid op het gebied van volkshuisvesting, milieu en ruimtelijke en economische ontwikkeling. Het beheren van archieven en collecties en de uitoefening van de taken archeologie, bouwhistorie, monumenten en vestingwerken.*

Figuur 4: verzoeken SO in kaart gebracht vanaf 2018



In het verslagjaar heeft de ombudscommissie 11 verzoeken ontvangen om behandeling van een klacht over de gemeentelijke dienstverlening (in 2019 waren dat 9 verzoeken). De klachten die de ombudscommissie ontving zijn verschillend qua inhoud. Zo zijn er vragen gekomen over onder andere het plaatsen van toekomstige energiemasten en de informatieverstrekking hierover vanuit de gemeente, over overlast van werkverkeer, klachten over hondenuitlaatveld naast een woning, geluidsoverlast van motoren, het uitblijven van een gemeentelijke reactie op een bezwaarschrift, klachten over een parkeerplaats en geluidshinder in de wijk.

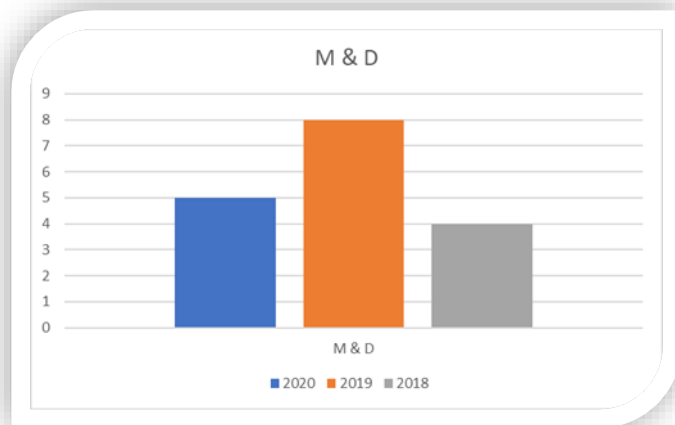
In alle gevallen heeft de ombudscommissie contact gehad met de klagers en de gemeente en zijn de klachten teruggelegd bij de gemeente in verband met het ontbreken van de kenbaarheid. In enkele gevallen had de klager in dezelfde periode tegelijkertijd zowel contact met de gemeente als met de ombudscommissie. Doorgaans is met het overdragen van een klacht aan de gemeente, ook het contact met de burger overgedragen. Concreet betekent dit dat de ombudscommissie na de overdracht geen beeld meer heeft van de eerste lijns klachtbehandeling. In deze specifieke gevallen speelde mee dat de burger graag vroeg- en voortijdige informatie wilde ontvangen van de gemeente. In deze situatie kon de gemeente aanvankelijk ook geen informatie verstrekken. De situatie was zo prematuur dat er geen zicht was op een toekomstige situatie. In de aanloop naar het uiteindelijke contact met de ombudscommissie waren er dus al verschillende contactmomenten geweest met de gemeente en was de klager van mening dat de ombudscommissie iets zou kunnen betekenen.



## Middelen en Diensten in 's-Hertogenbosch

*De missie van de sector M&D luidt als volgt: “het op een klantvriendelijke , efficiënte, duurzame en zorgvuldige wijze verzorgen van informatievoorziening en een selectief aantal diensten en producten op het gebied van Burgerzaken, Belastingen en Financiën voor burgers, bestuur en organisatie”.*

Figuur 5: verzoeken M&D in kaart gebracht vanaf 2018

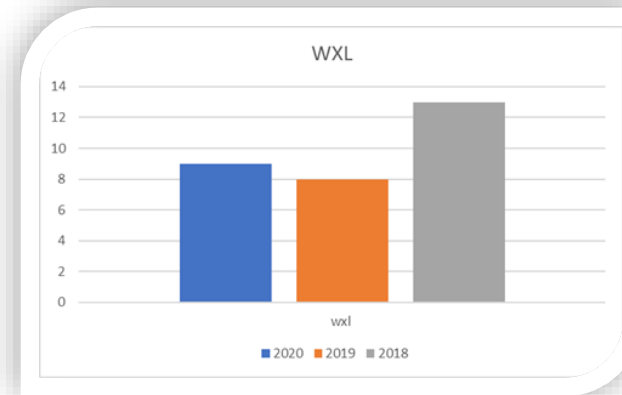


In 2020 ontving de ombudscommissie 5 verzoeken om behandeling van een klacht over de sector M&D (inclusief 1 in onderzoek genomen door de commissie na een eerste lijns afhandeling, 2019: 8 verzoeken). Het ging onder andere over: proforma bezwaar maken gemeentelijke belastingen, klacht over onjuist uitschrijven van dochter, klachten over belasting betalen en draagkracht, klacht over ontbreken maatwerk in relatie tot het betalen van belasting van een stichting en klacht over het betalen van huwelijksleges tijdens de pandemie.

## Werk-Ontwikkelbedrijf in 's-Hertogenbosch

*Doelstelling: Weener XL, Werk & Inkomen is de gemeentelijke uitvoeringsinstantie voor ondersteuning bij werk en inkomen aan inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch.*

Figuur 6: verzoeken WXL vanaf 2018 in kaart gebracht



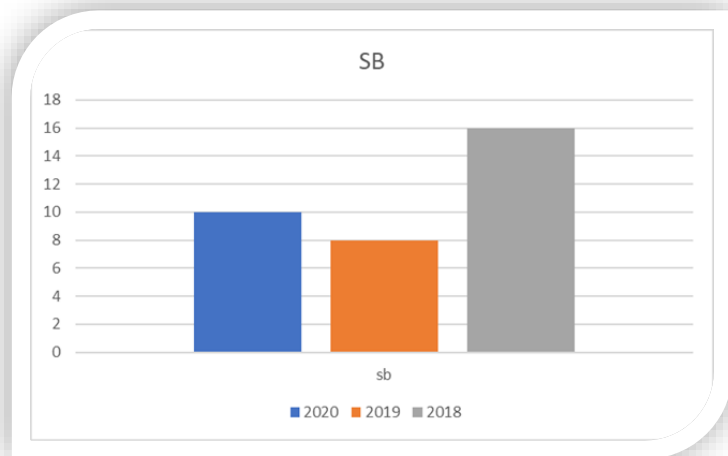
In 2020 ontving de ombudscommissie 9 verzoeken om behandeling van klachten over de sector WXL (in 2019 waren het 8 verzoeken). Zoals reeds eerder aangegeven is het niet eenvoudig om 2020 tegenover 2019 af te zetten. In het verslagjaar zijn er namelijk 9 klachten binnengekomen (van het totaal aantal van 58) tegenover 8 in 2019 (totaal aantal van 82 klachten).

In alle ontvangen verzoeken bleek dat de klager nog niet bij de gemeente was geweest om de klacht kenbaar te maken. Met als logisch gevolg een afstemming ter overdracht van de zaak, tussen de secretaris van de ombudscommissie en de klachtcoördinator van de sector.

## Stadsbeheer

*Doelstelling: het zorgdragen voor de realisatie, het beheer en de exploitatie van de openbare ruimte en diverse gemeentelijke accommodaties. Het zorgdragen voor toezicht en handhaving in de openbare ruimte. Het uitvoeren van de gemeentelijke afvalstoffentaak.*

Figuur 6: verzoeken SB vanaf 2018 in kaart gebracht



In 2020 ontving de ombudscommissie 10 verzoeken om behandeling van klachten over de sector Stadsbeheer (in 2019: 8 klachten).

Onder andere ontving de ombudscommissie klachten over losliggende takken, onbehoorlijk bestuur, en klachten over parkeerboetes. In alle ontvangen verzoeken bleek eveneens dat de klager zich nog niet bij de gemeente had gemeld.

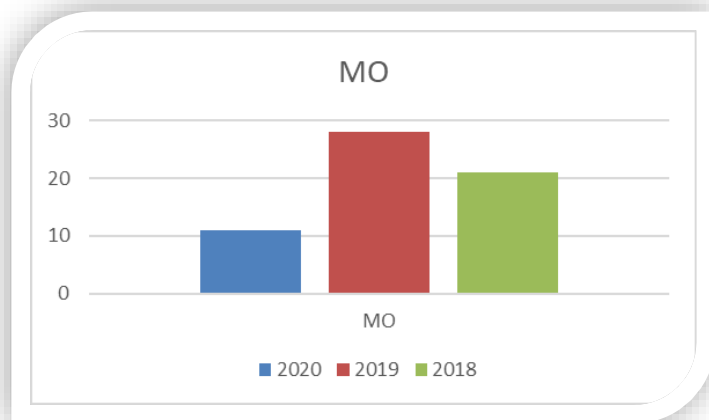
## Gemeentelijk contactpersoon

Met de gemeente heeft de ombudscommissie afgesproken 1 gemeentelijk contactpersoon aan te wijzen om het contact met burgers met veel vragen over de gemeentelijke organisatie te onderhouden. Door onder andere pensionering en interne gemeentelijke verschuivingen is deze taak voor de duur van één jaar begin 2020 overgedragen aan een 'nieuwe' contactfunctionaris. De ombudscommissie heeft verschillende gesprekken gevoerd met de functionaris (werkzaam bij de sector stadsontwikkeling) en heeft frequent contact gehad in een specifieke zaak. De ombudscommissie bekijkt dit positief aangezien het inzetten van een gemeentelijk contactpersoon als voordeel heeft dat onvrede op één centraal punt binnen komt in plaats van versnippering van ongenoegen in de breedte van de organisatie en dat de burger weet wie hij moet aanspreken wanneer er iets is.

## Maatschappelijke Ontwikkeling in 's-Hertogenbosch

*Doelstelling: de voorbereiding en deels uitvoering van het beleid op het gebied van welzijn, zorg, onderwijs, educatie, sociale voorzieningen, arbeidsmarkt, jeugd en onderwijs en wijkgericht werken.*

Figuur 7: verzoeken MO vanaf 2018 in kaart gebracht



Het aantal over de sector Maatschappelijke Ontwikkeling ontvangen verzoeken tot klachtbehandeling in 2020 was 11 ten opzichte van 28 in 2019.

De verzoeken gingen onder meer over; de Bossche Brede School, wijkteams, schulddienstverlening, zorgplicht van de gemeente, over de PGB en lange wachtlijsten jeugd.

## Rapport en aanbeveling

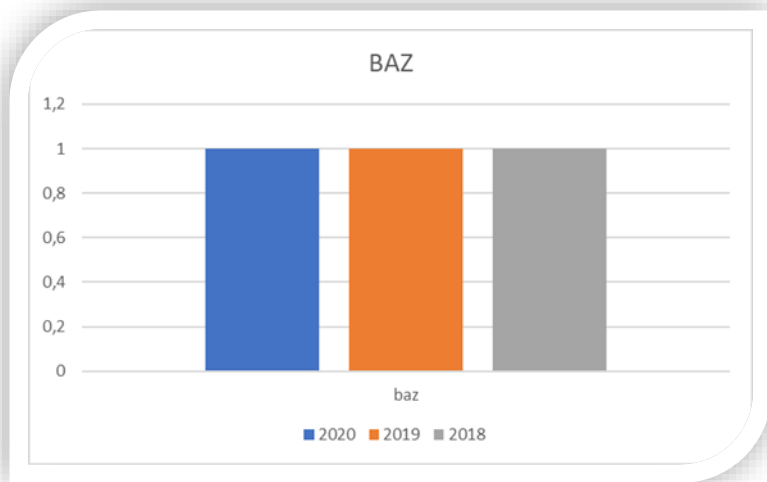
1 klacht met betrekking tot de sector MO heeft het afgelopen jaar geleid tot een flink inhoudelijk onderzoek afsluitend met een rapportage. Het rapport en de aanbevelingen werden in september 2020 aangeboden aan verzoekster en de gemeente. Na het aanbieden van de stukken krijgt de gemeente de ruimte om schriftelijk te reageren op de aanbevelingen (art 9:36 lid 4 awb). Doorgaans betreft de reactietermijn 3 a 4 weken. In die reactietermijn kan de sector onderzoeken of de aanbevelingen zullen leiden tot een directe overname welke in de praktijk meteen kan worden uitgewerkt. Een 'tembaar' probleem (van eenvoudige aard) met een concrete aanbeveling, kan eenvoudig worden overgenomen door een sector omdat de concrete aard duidelijkheid biedt over de gewenste stappen van de aanbeveling.

De intentie van de aanbevelingen van de ombudscommissie kan leiden tot instrumentele doorwerking, omdat men binnen klachtafhandeling in beginsel streeft naar het overnemen van bruikbare aanbevelingen in de praktijk die meteen effect hebben en zichtbaar zijn voor de burger.

## Bestuurs- en algemene zaken in 's-Hertogenbosch

*BAZ houdt zich bezig met de voorbereiding en uitvoering van het concernbeleid op het gebied van bestuurlijke aangelegenheden, personeel, organisatie, communicatie, strategie, cultuur, onderzoek en statistiek en het zorgdragen voor een goede bedrijfsvoering, het voorzien in producten en diensten op het gebied van Sport en Recreatie, het bevorderen van de openbare orde en veiligheid alsmede het voorkomen en bestrijden van brand en rampen.*

Figuur 8: verzoeken BAZ vanaf 2018 in beeld gebracht



In het verslagjaar ontving de ombudscommissie 1 verzoek tot behandeling van een klacht over de dienstverlening van de sector BAZ (in 2019; 1 klacht). Het verzoek is doorgestuurd naar de sector BAZ vanwege het overkoepelende en zeer complexe karakter van de klacht. In de onderhavige situatie spelen verschillende sectoroverstijgende onderwerpen een rol (waarbij de hulpvraag linkt aan de verschillende sectoren). Een inventarisatie van het vraagstuk op de juridische, sociale en praktische componenten wordt dan opgepakt door de sector BAZ.



# EVALUATIE EN ONTWIKKELINGEN

## Evaluatie en ontwikkelingen

### Doorwerking van de evaluatie (2019) in 2020

In hoofdstuk *Achtergrond* hebben we u laten weten dat de gemeenteraad van 's-Hertogenbosch naar aanleiding van de evaluatie in 2019 heeft gekozen voor de voortzetting van de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudscommissie. De aanbevelingen van het onderzoeksbureau zijn overgenomen, die er als volgt uit zien: **a)** een scherper onderscheid gemaakt zou worden tussen de interne klachtbehandeling door het college cq. de organisatie en de externe klachtbehandeling door de ombudscommissie **b)** de ombudscommissie na 1 juni 2020 geen rol meer vervulde als meldpunt klokkenluiders en als klachtcommissie seksuele intimidatie, agressie en geweld **c)** de burgemeester de raad jaarlijks informeert over de integrale klachtbehandeling (interne en externe klachtbehandeling).

### Ten aanzien van punt a.

In de verordening van de gemeenteraad van de gemeente 's-Hertogenbosch over de ombudscommissie 's-Hertogenbosch van 8 oktober 2019 is onder artikel 4 lid 2 een uiteenzetting gemaakt van hoe de externe klachtbehandeling zich verhoudt tot de interne klachtbehandeling. Een nog niet kenbaar gemaakt verzoek (dat bij de ombudscommissie binnenkomt) wordt zonder verder onderzoek doorgestuurd naar de interne lijn. Tenzij de ombudscommissie van mening is dat er een bijzondere omstandigheid geldt waardoor afhandeling conform de interne klachtenprocedure niet aan de orde kan zijn.

De verordening maakt dus een scherp onderscheid tussen de interne en externe klachtbehandeling. De essentie is, dat de gemeente als interne klachtbehandelaar de eigen verantwoordelijkheid daarvoor invulling geeft, zonder tussentijdse verantwoording af te leggen aan de ombudscommissie over de wijze van onderzoek of van behandeling. Dat geldt ook voor bij de ombudscommissie binnengekomen verzoeken tot klachtbehandeling, die door haar zijn doorgeleid naar de gemeente omdat er nog geen eerste lijns behandeling was geweest. Niettemin kan de ombudscommissie bij dergelijke teruggelegde klachten in de behandelingsduur of vanwege vragen zijdens de klager behoefte hebben aan informatie. Een gemotiveerd verzoek daartoe zal de bovenbedoelde verantwoordelijkheid niet doorkruisen.

### Ten aanzien van punt b het volgende.

In juli 2020 heeft de klachtencommissie seksuele intimidatie, agressie en geweld een melding ongewenst gedrag ontvangen en in behandeling genomen. Gelet op het ingewikkelde pandemie jaar 2020 en de prioriteiten die dat jaar met zich mee bracht heeft het college (omstreeks juni 2020) verzocht aan de ombudscommissie (*zoals ook blijkt uit de 'dynamische planning raadsvoorstellen voor het 3de en 4de kwartaal en de stand van zaken over de eerder gemelde vertragingen in verband met de corona crisis voor het reces 2020 naar het Presidium' d.d. juni 2020*) om deze taken nog een half jaar langer uit te voeren. In ieder geval totdat het college een gepast alternatief had gevonden. Per 1 januari 2021 voorziet de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag (LKOG) in deze voorziening. In onderhavige case, zal de ombudscommissie na afsluiting van het dossier (naar verwachting in de loop van 2021) de taak niet meer uitvoeren.

Ten aanzien van punt c kan de ombudscommissie aangeven dat in 2019 een start is gemaakt in het clusteren van de kwantitatieve klachtgegevens van zowel de interne als de externe instantie. Dit alles is gebundeld in een verslag en met de burgemeester besproken. De ombudscommissie heeft een eigen verslag waar zij haar bevindingen van het afgelopen jaar in verwoordt. Deze verwoording maakt geen deel uit van het gezamenlijke verslag. De burgemeester kijkt per jaar hoe en op welke wijze hij vorm gaat geven aan de verantwoording van de klachtcijfers richting de gemeenteraad. De verwachting is dat het delen van de cijfers en de verantwoording ervan over 2020 op eenzelfde wijze plaats gaat vinden.

#### Landelijke en lokale ontwikkelingen in 2020

Zowel landelijk als lokaal zijn er ontwikkelingen die spelen. De Bossche samenleving ontwikkelt zich op bepaalde maatschappelijke vraagstukken parallel aan landelijke ontwikkelingen. In dit verslag willen wij een aantal nationale ontwikkelingen duiden die lokaal gevolgen kunnen hebben en of in de toekomst kunnen gaan krijgen.

#### *Externe klachtbehandeling ten aanzien van decentralisatie, netwerksturing en uitbesteden*

Na de decentralisatie van bepaalde overheidstaken (binnen het sociale domein) naar de gemeenten heeft de gemeente een behoorlijke maatschappelijke opgave gekregen. De opgave vanuit gemeente perspectief gaat onder andere over de manier waarop gemeenten invulling geven aan de taken die ze zelf oppakken, maar ook over de manier waarop gemeenten (deel)taken uitbesteden aan anderen (bijv. zorgaanbieders of zorgverleners). Voor de uitvoering van de overgehevelde taken zijn namelijk verschillende marktpartijen in beeld gekomen en geldt een systeem van

aanbesteden. In bepaalde situaties, contexten heeft het vele samenwerken, in plaats van een eenvoudige, een onduidelijke structuur gekregen. Waarin niet helder is bij klachten, wie de verantwoordelijkheid draagt voor een adequate klachtbehandeling. Ook de gemeente 's-Hertogenbosch heeft laten weten hier nog nader onderzoek naar te willen doen.

Vanuit ombudsperspectief kan onder andere een behoorlijke en duidelijke routing in de klachtbehandeling helpen om de transitie verder vorm te geven. Hierbij is het dan ook van belang dat in de klachtafhandeling wordt verwezen naar een duidelijke tweedelijns klachteninstantie. Deze verwijzing moet correct zijn, met name omdat burgers over het algemeen niet op de hoogte zullen zijn van de klachtroute in uitbestede taken.

#### *Externe klachtbehandeling ten aanzien van nieuwe vormen van dienstverlening*

De ombudscommissie is ook door de gemeente in 2020 geïnformeerd over een nieuwe vorm van dienst verlenen. De gemeente 's Hertogenbosch gaat vanaf 1 januari 2021 het beschermingsbewind in eigen beheer uitvoeren. De dienstverlening aan inwoners met financiële problemen moet daarmee onder andere beter worden. Burgers kunnen vanuit de bijzondere bijstand bij de gemeente 's Hertogenbosch terecht voor beschermingsbewind. De ombudscommissie en gemeente zijn momenteel in gesprek om te bezien op welke wijze er vorm gegeven kan worden aan de hierbij te hanteren klachtenstructuur.

### *Externe klachtbehandeling en de toeslagenaffaire*

Op 9 augustus 2017 bracht de Nationale ombudsman een rapport uit met de titel “Geen powerplay maar fair play”. Het rapport gaat over de manier waarop de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag bij enkele honderden gezinnen heeft stopgezet en teruggevorderd. De Ombudsman oordeelde dat de ouders door de aanpak van de Belastingdienst langdurig in een onmogelijke positie, in grote financiële problemen en in grote onzekerheid zijn gebracht. Vanwege de ongekende ingewikkeldheid waar gedupeerden van de toeslagenaffaire in zijn gekomen heeft staatssecretaris Van Uffelen in januari 2021 via de VNG gemeenten verzocht om gedupeerde bewoners over de volle breedte hulp te bieden. Problemen waar gedupeerde bewoners mee te kampen krijgen liggen op het vlak van schuldenaanpak, werk, kinderen, huisvesting, psychosociale problematiek etc. In januari 2021 was er sprake van landelijk om en nabij de 15.000 gedupeerden, waarvan ongeveer 63 Bosschenaren, die zich hebben gemeld per gemeente op de website van de Belastingdienst. Alhoewel de Belastingdienst een hersteloperatie heeft ingezet heeft zij gemeenten gemachtigd om namens de Belastingdienst/Toeslagen het eerste contact te leggen om een brede dienstverlening aan te bieden. Ten aanzien van de routing in de klachtbehandeling (eerste en tweede lijn) zal de ombudscommissie deze ontwikkeling volgen.

### *Bereik van de ombudscommissie.*

De ombudscommissie vraagt zich af of zij naast van betekenis kunnen zijn voor ‘mondige’ burgers die de weg weten te vinden, ook meer van betekenis kan zijn voor niet-mondige burgers. De ombudscommissie heeft namelijk de indruk dat vooral mondige burgers zich wenden tot de ombudscommissie.

Hierover zou de commissie graag met de gemeente van gedachten willen wisselen.

### *Corona-uitbraak*

De ombudscommissie is gedurende het hele verslagjaar via de ‘normale’ weg bereik- en beschikbaar geweest. En in die zin is zij niet anders gaan optreden dan voorgaande jaren. Fysieke ontmoetingen in het kader van een verkenning van een probleem zijn er niet geweest. Via beeldbellen is de mogelijkheid geboden om contact te leggen met de burger.

In het afgelopen jaar zijn er 3 fysieke hoorzittingen geweest. Bij de organisatie van deze hoorzittingen is goed gekeken naar de maatregelen die op dat moment golden. Zo hebben de zittingen steeds in een grote ruimte plaats gehad, waarbij in ieder geval de 1,5 meter tussen personen gegarandeerd kon worden.

Vanaf maart 2020 werd er voornamelijk vanuit huis gewerkt. Via verschillende digitale communicatiemiddelen wordt er onderling gecommuniceerd. Dit geldt voor de leden van de ombudscommissie maar zeker ook voor de secretaris van de ombudscommissie, die ook in contact staat met onder andere de klachtcoördinatoren van de gemeente. Meer en meer is er steeds het besef dat de nieuwe omstandigheid, werken vanaf huis, mogelijkheden biedt en iets meer begrip en wendbaarheid vraagt.





# FINANCIEN

## Financieel kader

De ombudscommissie streeft naar evenwichtige uitgaven binnen de begroting. Incidentele lasten die binnen de begroting niet op te vangen zijn, daar wordt altijd het contact gezocht met de gemeentelijke organisatie.

Begroting 2020		15308,00	
Vergoeding werkzaamheden leden 2020			15803,96
Representatiekosten derden			39,45
Contributie/lidmaatschap/abonnementen			350,00
Uitvoeringskosten			175,00
Totaal			16368,41
Overschrijding			988,41

Het budget van de ombudscommissie wordt jaarlijks met de prijsindex verhoogd. Voor in 2020 was het budget verhoogd met 1%.

Verder, zoals blijkt uit het overzicht heeft de commissie de begroting overschreden met € 988,41. De ombudscommissie heeft in het jaar 2020 veel tijd besteed aan het zorgvuldig uitvoeren van de taak van de klachtencommissie voor seksuele intimidatie, agressie en geweld. Om een goed beeld te krijgen van de context van de casus, goed beeld te krijgen van de verschillende actoren en de organisatie van de interne procedure van de klachtencommissie zijn er verschillende momenten van onderzoek geweest.

Onderzoek hield in desk research door beleidsstukken te bestuderen en navraag te doen bij vergelijkbare instanties. En daarnaast zijn er door de commissieleden verschillende gesprekken gevoerd met informanten/experts (op een bepaald gebied). Deze inspanning verklaart de lichte overschrijding.

