

‘Verder werken aan vertrouwen’



Jaarverslag 2019



ombudscommissie
's-Hertogenbosch

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER

Geachte raadsleden, Geachte lezer,

Het jaarverslag 2019 heeft de titel meegekregen *'Verder werken aan vertrouwen'*.

In de aanloop naar het jaar 2019 en in het jaar 2019 hebben wij veel aandacht besteed aan het 25-jarig jubileum en de evaluatie van de ombudscommissie (OC). In oktober 2018 is Corissa Hopman gestart als secretaris van de OC. Zoals verwoord in het jaarverslag 2018 was de start voor haar erg intensief. En dat heeft zich voortgezet in 2019, mede ook gezien haar betrokkenheid bij de hiervoor genoemde activiteiten, naast werkzaamheden t.b.v. de voortgang van de lopende en nieuwe klachten. De OC dankt haar voor de wijze waarop zij daar invulling aan heeft gegeven.

De gemeenteraad van 's-Hertogenbosch heeft op 8 oktober 2019 conform het aan de raad voorgelegde raadsvoorstel besloten. Daarin is de volgende benaderingswijze verwoord. De ombudscommissie vervult geen rol bij de interne klachtbehandeling. Pas als de verzoeker niet tevreden is met de (wijze van de) interne klachtafhandeling komt de ombudscommissie voor de klachtbehandeling in beeld. Mochten de klagers zich in eerste instantie tot de ombudscommissie wenden, dan verwijst de OC direct door naar de gemeente. Dit laat overigens onverlet dat de ombudscommissie in een uitzonderlijke situatie ook zelfstandig tot onderzoek en klachtafhandeling over kan gaan. Burgemeester en OC kunnen nadere afspraken maken over de taakverdeling. De burgemeester en de voorzitter OC hebben afgesproken om jaarlijks over de klachtafhandeling (jaarverslag) te spreken en bij tussentijdse problemen zich daarover met elkaar te verstaan.

Op basis van de daarbij opgedane ervaringen zal worden bezien of dit nog noodzaakt tot nadere werkafspraken tussen Burgemeester en OC.

Landelijk is er een overleg tussen de Nationale Ombudsman en lokale ombudsmannen/commissies (Colom-overleg) Dit heeft duidelijk

toegevoegde waarde op thema's die spelen, uitwisseling van ervaringen en nieuwe thema's die zich aandienen, zoals het spanningsveld tussen de taken van de overheid en de rechten van de burger.

Op deze wijze hebben wij voldoende vertrouwen een duidelijke rol met toegevoegde waarde te kunnen blijven spelen. Wij danken de raad in ieder geval voor de wijze waarop u tot besluiten bent gekomen naar aanleiding van de evaluatie en voor het vertrouwen dat daarin doorklinkt. Dat vertrouwen betreft een goede gemeenschappelijke aanpak die voor beiden, zowel voor de gemeente als voor de ombudscommissie meerwaarde heeft. Ook in 2020 blijven we ons inzetten om mensen te helpen die vastlopen met de overheid. En blijven we de gemeente uitdagen om door de bril van de burger te kijken. Dit alles met de bedoeling om zowel bij te kunnen dragen aan een soepele taakvervulling door de gemeente en oog te hebben voor de burgers van de gemeente 's-Hertogenbosch die daarbij vastlopen.

's-Hertogenbosch, mei 2020

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.

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:

- Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.
- Luisterend oor.
- Oplossingsgericht in plaats van proceduregericht.
- Persoonlijke aandacht en contact.
- Bestuurlijke, juridische, bemiddelende en sociaal-maatschappelijke ervaring en deskundigheid.
- 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- heden en plaatsvervangend voorzitter (januari 2018-heden). 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.

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

Gemeentelijke organisatie

De ombudscommissie deelt haar kennis over (externe) klachtrecht zowel binnen als buiten de gemeente. Intern vindt er overleg plaats 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 het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en de interne klachtbehandeling centraal.

Andere ombudsinstellingen en externe organisaties (ons netwerk).

Extern wisselt de ombudscommissie o.a. kennis uit met de Vereniging voor Klachtrecht en met andere ombudsinstellingen, zoals de Commissie Ombudsman uit Breda, de Zeeuwse Ombudsman, de Overijsselse Ombudsman, de gemeentelijke ombudscommissies van de gemeenten Oss, Waalwijk en Hoeksche Waard, evenals de gemeentelijke ombudsman Metropool Amsterdam.

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, Ombudsman Groningen en ombudscommissie Hoeksche Waard. Ook neemt de ombudscommissie 's-Hertogenbosch deel aan het overleg van de 'Brabantse' ombudscommissies. In beide overlegvormen vindt overleg over afstemming en kennisdeling plaats over onderwerpen die alle ombudsinstellingen raken.



Wat is onze visie op klachtrecht?

Voor de ombudscommissie is elke uiting van ongenoegen een “klacht”. Maar liever nog spreekt de commissie over *hulpvraag* of over een *signaal*. De ombudscommissie gaat hiermee uit van een ruim klachtbegrip.

Gekeken wordt hierbij vanuit een probleembeleving van 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.

Dan wel dat er juridische vragen rondom bevoegdheid gesteld moeten worden over “wie waar wel of niet van is”. Hiermee moet de burger niet belast worden, vindt de ombudscommissie.

Hiermee wil de ombudscommissie duidelijk maken dat elke hulpvraag van de burger een serieuze behandeling behoeft. En dat elke klacht en klager positief ontvangen moet worden. De burger heeft de moeite genomen om een signaal af te geven. Dit behoeft waardering. Bovendien geeft een klacht een kans om van situaties te leren en de dienstverlening te verbeteren.



MISSION

Missie?

Op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen lijkt onlosmakelijk verbonden te zijn met een 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

¹ Brief minister Ollongren aan het kabinet over multiproblematiek, 27 September 2019

veelal geen maatwerk en mensen voelen zich vaak niet ‘behoorlijk’ behandeld. Het kabinet heeft zich hier recent nog over uitgesproken¹. De ‘dienstverlening van de overheid moet hoger op de agenda’ staan. Geen eenmalige kritische blik, maar een doorlopend proces waarin ambitie en daadkracht passen. Want elke klacht kan leiden tot die betere dienstverlening waar we naar streven ter bevordering van het herstel/ vergroten van vertrouwen.

CORE VALUES



Kernwaarden?

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden²:

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

² Behoorlijkheidswijzer, 2019, Nationale Ombudsman



Bossche Ombudsagenda 2019 (interne organisatie)

Evaluatie en verordening

Ombudscommissie 's-Hertogenbosch

In het overdrachtsdocument van de raad “Een bewogen raad” heeft het presidium onder meer aanbevolen om de verordening van de ombudscommissie 's-Hertogenbosch te evalueren. Inclusief de werkwijze en de resultaten. De behoefte was ontstaan om de verordening (na 25 jaar) te evalueren. Ook gezien de verschillende gemeentelijke veranderingen binnen het sociale domein.

De bewuste keuze voor een ombudscommissie in 's-Hertogenbosch was in 1994 gemaakt. 25 jaar later rees de vraag of dit nog een juiste keuze was. In de werkwijze en in de taakopvatting van de ombudscommissie leek er ook een wijziging te zijn. Van formeel naar een informele aanpak. En meer onderscheid in soorten onderzoek. Er was behoefte aan een meer beleidsmatige analyse van ontwikkelingen.

De belangrijkste opdracht voor het voor de evaluatie ingeschakelde onderzoeksbureau was het onder de loep nemen van de toekomstbestendigheid van de huidige werkwijze van de ombudscommissie 's-Hertogenbosch. De conclusie van het rapport concludeerde dat de commissie een groot gezag geniet en dat het werk van de ombudscommissie is ingebed in de gemeente 's-Hertogenbosch. Uit gesprekken (voortvloeiend uit het evaluatierapport) met het gemeentelijke AMT blijkt dat de aanbevelingen in de rapporten van de ombudscommissie voor de gemeentelijke organisatie leiden tot 'nadenken'. Soms leidt dit tot een extra vraag aan de commissie, leidt deze soms tot een sectordiscussie over het grijze gebied (wat raakt de inhoud van de klacht en wat gaat in ruimere zin over overheidsdienstverlening) en dan wordt onderzocht op welke wijze een aanbeveling de effectiviteit van de werkzaamheden groter kan maken. Het gezien worden als serieus instituut stoelt op kennis hebben van de lokale situatie, lokale kwaliteit en de onafhankelijkheid van de ombudscommissie.

Het college van burgemeester en wethouders stelde de gemeenteraad voor te blijven kiezen voor de ombudscommissie voor de externe klachtbehandeling en kwam met enkele aanbevelingen. Onder andere een scherper onderscheid maken tussen de interne klachtbehandeling door het college of de organisatie en de externe klachtbehandeling door de ombudscommissie; voorts om de ombudscommissie na 1 juni 2020 geen rol meer te laten vervullen als meldpunt klokkenluiders en als klachtcommissie seksuele intimidatie. En het voorstel dat de burgemeester jaarlijks de raad informeert over het geheel van de klachtbehandeling.

Op 8 oktober 2019 besluit de gemeenteraad zonder beraadslagingen in overeenstemming met het collegevoorstel van burgemeester en wethouders.

De ombudscommissie is verheugd dat zij haar werkzaamheden kan voortzetten en mee kan werken als 2^e lijns klachtinstantie aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Dat is de bedoeling van het klachtrecht. In een gemeente als 's-Hertogenbosch, in een tijdsbeeld waarin ontwikkelingen steeds sneller gaan, waar continue afstemming plaatsvindt in de behoefte van de inwoners van de stad, wordt er steeds meer gevraagd van alle partijen.



Jubileum met thema jeugd

De ombudscommissie zag in het verslagjaar steeds meer en complexere situaties naar voren komen die niet via standaardprocedures opgelost kunnen worden. Complexe situaties waarbij het kind direct betrokken is of de situatie waarin de ouders zich bevinden meteen impact heeft op het kind.

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdhulp. In de gemeenten Amsterdam, Rotterdam en 's-Gravenhage heeft het college gekozen voor een aparte jeugdbudsmansman. Het werk van de jeugdbudsmansman wordt gelegitimeerd door de kinderrechten van het Internationaal verdrag voor de Rechten van het Kind.

Niet meteen worden kinderen geassocieerd met het werk van een ombudsinstituut. Maar dat verband is er wel. Volwassene klagers klagen over dienstverlening in een traject waarbij kinderen rechtstreeks betrokken zijn. Denk aan bijvoorbeeld onderwijs en werk en inkomen.

In het verslagjaar heeft de ombudscommissie 's-Hertogenbosch voor haar 25 jarig bestaan verschillende geïnteresseerden (gemeentelijke organisatie, jeugdinstellingen, ervaringsdeskundigen, gemeenteraad, inwoners etc) uitgenodigd voor een symposium met als thema JEUGD.

Om een thema vanuit breed perspectief te belichten hebben beleidsmakers, professionals en ervaringsdeskundigen hun bijdrage aan het symposium geleverd. Zo heeft de Jeugdbudsmansman 's-Gravenhage- Leidschendam Voorburg vanuit haar rol de praktijk toegelicht, is er een fictief verhaal voorgedragen, geschreven vanuit het jonge kind in een kwetsbare gezinssituatie. Om niet alleen "te praten over maar ook te praten met" hebben drie ervaringsdeskundigen, jongeren met jeugdzorg ervaring, hun verhaal verteld. En voor het voetlicht gebracht hoe gemeenten en organisaties de ervaringsdeskundigheid inzetten bij het maken en toetsen van beleid.

De ombudscommissie krijgt geregeld klachten van ouders binnen die gaan over 'grote mensen dingen' die direct het belang van het kind en de jongeren raken. Tegelijkertijd beseffen we ons dat vanuit het Bosch ombudswerk het belang van het kind nu te weinig aandacht krijgt. En beseffen wij ook dat de stem van het kind in deze situaties niet direct gehoord is. Het is een vraagstuk waar de commissie aandacht voor heeft en wat de commissie verder onderzoekt.

Naar school

In het op zoek gaan naar een passende school voor je kind kun je te maken krijgen met veel verschillende professionals: wijkteammedewerkers, leerplichtambtenaar, schoolarts, leerkrachten, psychologen, opvoedbureau's, Raad voor de Kinderbescherming, reclassering. Dan is er ook een verschil van inzicht over gepaste hulpverlening, ouderschapskwaliteiten, geschaad vertrouwen.



Intensivering samenwerking ombudsinstellingen

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch heeft zich in de afgelopen 25 jaar ontwikkeld tot een volwaardig 2^e lijns klachtinstituut. De huidige constructie stelt, zowel vanuit juridisch als bestuurskundig perspectief, de ombudscommissie in staat zijn wettelijke taken uit te voeren. Er is prioriteit gegeven aan de hoofdtaak van de ombudsfunctie: het uitvoeren van het extern klachtrecht, laagdrempelig en onafhankelijk. Door de verschuiving van formeel naar informeel handelen worden er minder onderzoeksrapporten uitgebracht. Dit is een tendens die ook door andere ombudsinstellingen wordt ervaren.

Het uitwisselen van kennis in georganiseerde vormen is de afgelopen jaren verder opgepakt. Zo komen de Brabantse ombudsinstellingen jaarlijks bij elkaar en is het COLOMoverleg niet meer weg te denken. Het Ombudswerk houdt niet op bij de Bossche grens maar reikt verder. In de afgelopen jaren heeft de ombudscommissie veelvuldig geparticipeerd in verschillende overlegvormen. Deelname draagt bij aan het uitwisselen van informatie.

Zoals eerder aangegeven is er een regionaal en een landelijk overleg. Niet heel vreemd om aan te sluiten. Want daar waar het Bossche instituut te kampen heeft met maatschappelijke vraagstukken, heeft een gemeente uit de Randstad dezelfde zorgen. De steeds complexer wordende materie vraagt in toenemende mate om kennisdeling, input uit allerlei verschillende regionen. Maatschappelijke problemen gaan over de gemeentegrens heen en zijn niet per definitie een lokale aangelegenheid!

Binnen de beide overlegvormen heeft dit contact inmiddels een duurzaam karakter gekregen en worden krachten gebundeld. Binnen de ombudswereld nemen de ombudsinstellingen dus meer ruimte om elkaar te ontmoeten om van elkaar te leren. Het doel is om landelijke vraagstukken goed in beeld te krijgen.

Bij schrijvende situaties vragen de instellingen om lokale en nationale aandacht door in gesprek te gaan met de lokale gemeentelijke gesprekspartners, een oproep aan de Minister President door een brief of actieve deelname aan gesprekken bij een ministerie.

Bossche ombudscijfers en de praktijk

In dit hoofdstuk leest u over de aantallen verzoeken om klachtbehandeling die de ombudscommissie ontving en de wijze waarop de ombudscommissie hiermee omging.

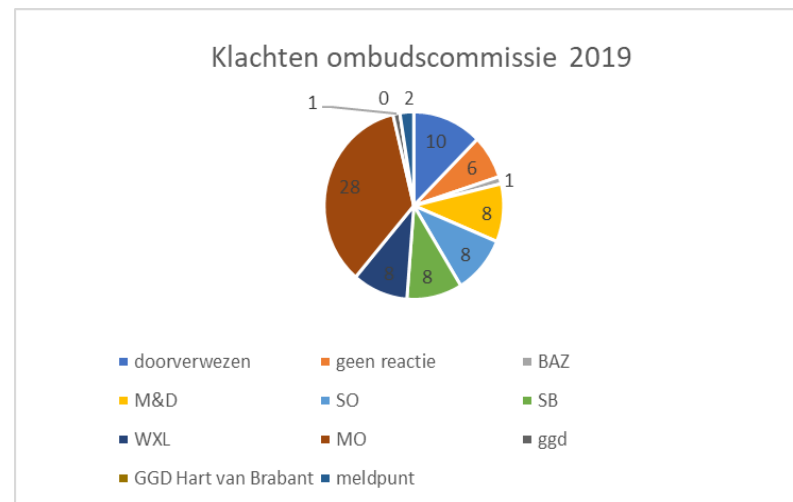
Gezien het relatief geringe aantal verzoeken bij de ombudscommissie, in relatie tot het grote aantal klantcontacten van de gemeente, waarschuwt de ombudscommissie voor een (te) kwantitatieve duiding hiervan.

Weinig klachten over de gemeente betekent niet automatisch dat de gemeente het “dus” goed doet. Veel klachten, betekent ook weer niet dat de gemeente het niet goed doet.

Klachten bieden een inzicht 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 2019

De ombudscommissie kreeg in 2019 82 verzoeken om klachtbehandeling waarvan 2 meldingen van een misstand voor het meldpunt regeling klokkenluiders gemeente 's-Hertogenbosch. Dit aantal is een lichte stijging ten opzichte van het jaar 2018. Het ligt in ieder geval hoger dan het aantal verzoeken dat de ombudscommissie vanaf 2014 jaarlijks ontvangt. Te weten rond de achtenzestig verzoeken.



Van de 82 verzoeken om klachtbehandeling nam de ombudscommissie 2 verzoeken in onderzoek in 2019 en konden we een dossier met een aanvang in 2018 afsluiten met een rapport in 2019.

De commissie bracht dus 3 verslagen van bevindingen en 3 eindrapporten uit in 2019.

2 meldingen ontvingen we zoals reeds eerder aangegeven voor het meldpunt Klokkenluiders gemeente 's-Hertogenbosch.

1 melding ging over de dienstverlening van de GGD Hart van Brabant.

In de overige 76 gevallen vond geen inhoudelijk onderzoek plaats. Wel een andere passende informele aanpak (60 verzoeken). In deze 60 verzoeken heeft de ombudscommissie als eerste gekeken naar het kenbaarheidsvereiste. Is de klacht al kenbaar gemaakt bij de gemeentelijke organisatie. Zo niet, biedt de

(secretaris van de) ombudscommissie (na permissie van klager) de klacht (warm overgedragen) alsnog aan de gemeente.

In *10 zaken* was de klager niet op zijn plek en was de hulpvraag en of klacht niet gericht aan het juiste adres omdat de klacht ging over o.a. de zorgverzekeraar, de politie etc.

In *6 overige zaken* kwam er wel een melding binnen maar liet de klager (ook na rappel) niets meer van zich horen.

In alle verzoeken onderhield de ombudscommissie diverse (telefoon)gesprekken en talloze mailcontacten, diverse verkenningsgesprekken (tijdens een persoonlijk gesprek met klager) en zijn er 2 hoorzittingen geweest.

[Meldpunt klokkenluiders en klachtencommissie voor seksuele intimidatie, agressie en geweld](#)

Alhoewel de ombudscommissie 's-Hertogenbosch sinds 2013 de meldpuntfunctie bekleedt zijn er tot en 2019 geen meldingen van misstanden binnengekomen.

In het verslagjaar zijn er 2 signalen binnengekomen. Waarvan 1 melder zich geïntimideerd voelde door een direct leidinggevende. De betrokken medewerker gaf aan dat discussies vaak op hoge toon werden gevoerd. De medewerker vreesde binnen de gemeentewereld geen dienstbetrekking meer te zullen krijgen.

Een tweede melding was er een van integriteitsschending. Gezien de complexiteit waarin deze zaak zich bevond en de verschillende rechtszaken die op dat moment liepen, wachtte de commissie liever de afronding van de rechtszaken af.

Sectoren in beeld

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.

In het verslagjaar heeft de ombudscommissie 9 klachten ontvangen over de gemeentelijke dienstverlening (in 2018: 16 klachten). De klachten die de commissie ontving zijn verschillend qua inhoud. Zo zijn er vragen gekomen over onder andere het plaatsen van windmolens, over procedures in bouwvergunningen, stankoverlast door restaurant, vragen over afgewezen subsidies, handhavingsverzoeken, overlast hondenuitlaatveld.

Ratelaar

Meneer heeft last van een ratelaar. Dit is een oversteeksignaal voor blinden en slechtzienden. Hier heeft hij verschillende keren contact voor gezocht, helaas zonder resultaat. Meneer is het zat en klopt aan bij de Ombudscommissie. Door een interventie van de commissie wordt naar tevredenheid de verkeersinstallatie afgestemd

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, bestuursorganisatie".

In 2019 ontving de ombudscommissie 8 klachten over de sector M&D (2018: 4 klachten). De ombudscommissie ontving diverse klachten over o.a. de gemeentelijke belastingen, namen die verkeerd zijn ingeschreven in het GBA, vragen/ klachten rondom de inschrijving van een levenloos geboren kind, hoe het zit met doopnamen en de vermelding ervan op gemeente documenten, klachten rondom uitblijven van een besluit op bezwaar.

AVG

Meneer meldde zich bij de Ombudscommissie. Hij ontving een brief van de gemeente met zijn doopnamen erin verwerkt. Hij vroeg zich af of dit AVGtechnisch (Algemene Verordening Gegevensbescherming) mocht en beklagde zich hierover. Zijn klacht had de gemeente echter nog niet bereikt. De Ombudscommissie heeft na toestemming zijn klacht/vraag overgedragen aan de gemeentelijke organisatie waarna korte terugkoppeling binnenkwam. Door deze interventie kwam er onderzoek en leidde dit tot het aanpassen van de systemen

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.

In 2019 ontving de ombudscommissie 9 klachten over de sector WXL (2018 21). Dit is een aanzienlijke daling van 12 klachten. We zien in de klachten die we hebben ontvangen in 2019 dat bepaalde klagers stelselmatig de ombudscommissie lijken te berichten over ongenoegen die zij hebben ervaren in de dienstverlening.

In deze klachten is gebleken dat de ombudscommissie niet bevoegd was/is om de zaak inhoudelijk te bekijken. Veelal vindt er dan een afstemming plaats tussen de secretaris van de Ombudscommissie en de klachtencoördinator van de sector waarna de zaak alsnog warm overgedragen wordt.

Ook ontving de commissie klachten en of vragen over terugbetalingen, integriteit, het maken van geluidsoptnames, discriminatie, onvriendelijke website.

Geluidsoptname

Meneer klaagt er over dat zijn geluidsoptname die hij heeft gemaakt tijdens een gesprek met een consulente niet is meegenomen in de behandeling van zijn klacht. Voor hem heel belangrijk want daar staan 'feiten' op. Na de behandeling van zijn klacht bij de gemeente neemt de ombudscommissie zijn klacht in behandeling met een hoorzitting.

Stadsbeheer in 's-Hertogenbosch

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.

In 2019 ontving de ombudscommissie 8 klachten over de sector Stadsbeheer (in 2018: 16 klachten).

De commissie ontving klachten over onder andere het verplaatsen van een ondergrondse container, last van hondenuitlaatveld, gebroken spiegel naast de container plaatsen, openbare ruimte als maatschappelijk speelveld.

Container moet weg!

Onacceptabel geeft mevrouw aan. Ze wil alleen dat haar container wordt opgehaald. Hier heeft ze 3 personen voor gesproken en heeft er ook nog iemand de telefoon opgehangen. Na een interventie van de commissie kreeg mevrouw te horen dat door de kerstregeling de wagens een andere planning hebben. En dat de container van mevrouw morgen aan de beurt 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.

Het aantal over de sector Maatschappelijke Ontwikkeling binnengekomen klachten steeg van 21 in 2018 naar 28 in het verslagjaar 2019.

De klachten betroffen onderwerpen die de ombudscommissie ook in eerdere jaarverslagen besprak. Zo zag de commissie opnieuw klagers bij wie de informatieverstrekking in verband met budgetbeheer en sanering of het aanvragen van toeslagen voor financiële problemen zorgde, bijvoorbeeld omdat de aangevraagde toeslag meteen weer in het vermogen werd meegenomen voor de berekening van de hoogte van de schuld en de terugbetaling hierin.

Ook ontving de commissie klachten van contact intensieve inwoners en mensen met onbegrepen gedrag³. Problemen die zich niet alleen in een sector afspeelden maar een connectie hadden met de diverse sectoren in de gemeente. En zag de commissie ook een spanningsveld tussen wat geleverd moet worden vanuit de zorgplicht van de gemeente en de verwachting van de burger in deze.

Verder sprak de commissie weer een aantal mensen dat zeker wist alle informatie te hebben aangeleverd, maar van wie informatie toch niet was ontvangen of het bezwaar wat zij leverden buiten behandeling werd gesteld. Ook kwamen er klachten binnen die gingen over huishoudelijk hulp in het

kader van Wet Maatschappelijke Ondersteuning, over vervoerskosten in het kader van de PGB, over deurwaardershandelingen, klachten over bijzondere bijstand.

Niet eerlijk

Mevrouw wendt zich tot de Ombudscommissie. Ze vindt het niet eerlijk dat de gemeente tegenwoordig cliënt contact personen heeft die inwoners begeleiden bij een eventueel verzoek tot sanering bij de Rechtbank. Dat was in haar tijd anders. Ze moest het zelf uitzoeken. Ze klaagt zich erover dat de informatieverstrekking toen niet goed was en dat ze het allemaal zelf moest uitzoeken.

³ Mensen wiens gedrag soms opvallend, afwijkend, verontrustend en beangstigend kan zijn: Koekkoek, B, De kwestie van verwarde personen, oktober 2019.

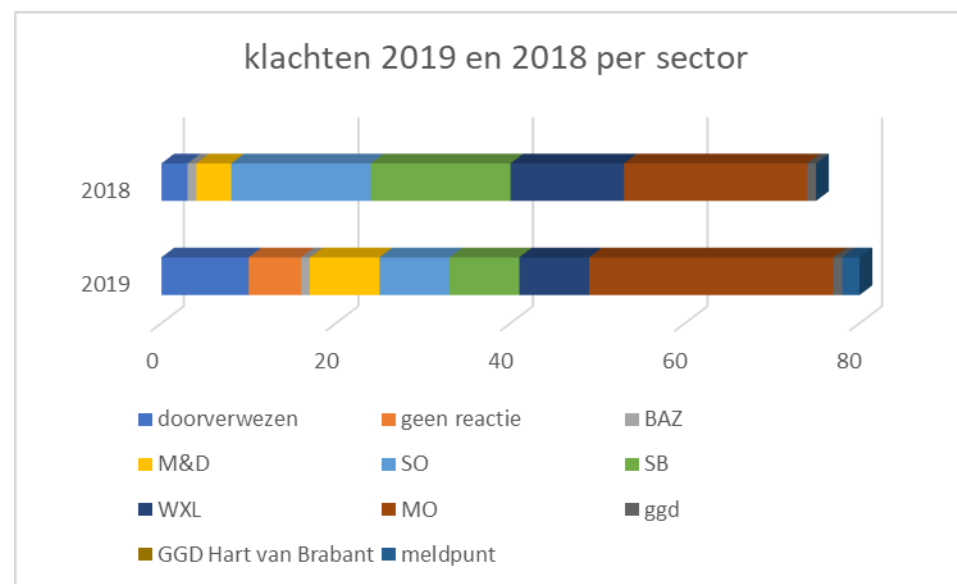
Bestuurs- en algemene zaken in 's-Hertogenbosch

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.

In het verslagjaar ontving de ombudscommissie 1 klacht over de dienstverlening van de sector BAZ (in 2018; 1 klacht). De klacht ging erover dat een inwoner de mening was toegedaan dat de website van de gemeente niet laagdrempelig was.

Daarbij is het nog wel goed te melden dat ondanks dat het aantal klachten over deze sector klein is er geregeld contact is geweest met de medewerkers van de sector. Zo worden klachten die gaan over de bejegening door ambtenaren uit een andere sector 'sectoroverstijgend' opgepakt door de klachtbehandelaars van de sector BAZ. In veel zaken vindt er tussentijds informeren overleg plaats om te bezien wat de status is van een aanvankelijk bij de commissie aanhangig gemaakte klacht. Er vindt dan afstemming plaats tussen de secretaris van de ombudscommissie en de klachten coördinatoren, klachtbehandelaars en anderen uit de gemeentelijke organisatie. Bij een impasse of complexiteiten zijn er afspraken gemaakt om zaken op te pakken met de sectordirecteur.

Cijfers 2019 ten opzicht van 2018



Wat valt op?

Verzoeken om klachtbehandeling 2019.

De ombudscommissie kreeg in 2019 82 verzoeken om klachtbehandeling. Dit aantal is een stijging (met 8) ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook ligt dit aantal hoger dan het aantal verzoeken dat de ombudscommissie vanaf 2014 jaarlijks ontvangt. Te weten rond de achtenzestig verzoeken.

De ombudscommissie behandelt klachten over ambtenaren of bestuurders van de gemeente 's-Hertogenbosch. Ook behandelt de ombudscommissie (nog) klachten over de GGD Hart voor Brabant en de Veiligheidsregio Brabant Noord en is zij het meldpunt ingevolge de Regeling Klokkenluiders gemeente 's-Hertogenbosch.

Over het jaar 2019 ontving de ombudscommissie 1 verzoek over de GGD.

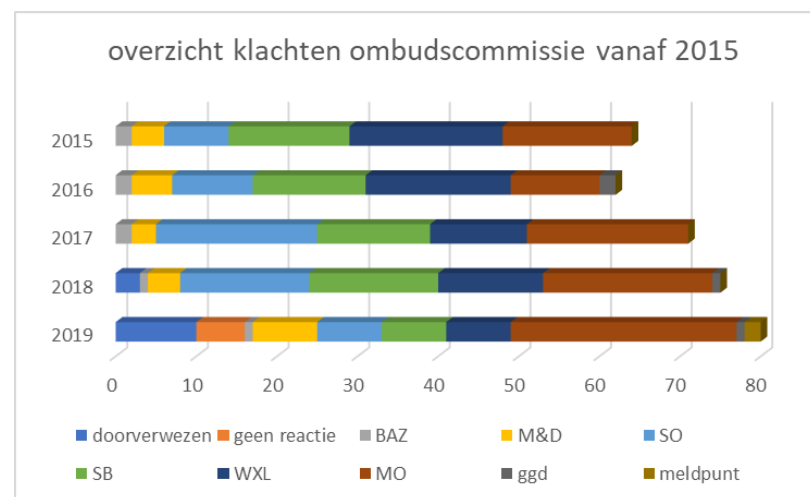
En ontving de ombudscommissie 2 meldingen in 2019 van misstanden voor het meldpunt regeling Klokkenluiders gemeente 's-Hertogenbosch.

Wat opvalt is de halvering van het aantal verzoeken om klachtbehandeling bij de sector Stadsontwikkeling (2019: 8 2018:16). Ook bij Stadsbeheer een afname van klachten (2019:9- 2018:16). De binnengekomen over WXL (2019:8-2018:21) is significant afgenomen met een aantal van 13 klachten ten opzichte van het jaar 2018.

Een stijging van verzoeken om klachtbehandeling is bij de sector Middelen en Dienstverlening (2019: 8- 2018:4) en de sector Maatschappelijke Ontwikkeling (2019:28- 2018:21).

Verder is opmerkelijk dat 10 klachten aan de verkeerde instantie werden aangeboden. Zo zijn burgers doorverwezen naar de Nationale Ombudsman, geschilleninstanties in de zorg, geschilleninstanties verzekeraars en woningbouwcoöperaties. Een zekere toename van het aantal verzoeken om klachtbehandeling, waarin de ombudscommissie onbevoegd was (2019:10-2018:3).

Tabel: overzicht klachten ombudscommissie vanaf 2015



Klachten bieden een inzicht 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.

In de tabel hierboven is het totaal opgenomen van de ingekomen klachten vanaf het jaar 2015.

Rapporten uitgebracht in 2019 & aanbevelingen

Afspraak is afspraak

1. Verbeter de onderlinge afstemming tussen Sociaal Wijkteam en Veilig Thuis bij het agenderen van verzoeken tot onderzoek op het Beter Beschermd overleg.
2. Spreek met Veilig Thuis af dat afgehandelde klachten over en weer besproken en gedeeld worden, zodat (meer) geleerd kan worden van klachten.

Transparante keuze?

*Omdat de handelings- en bewegingsvrijheid van een medewerker in een aanvraagprocedure enigszins flexibel is kan dit tot onduidelijkheden leiden. De Ombudscommissie geeft de gemeente in overweging meer transparantie (ter voorkoming van vermeende rechtsongelijkheid) te bieden over de rol van een beoordelaar in aanvraagprocedures, indien van toepassing.

*De Ombudscommissie roept ook de gemeente 's-Hertogenbosch op om in dit soort situaties (verzoek handhaven) snel met partijen te communiceren en eventueel ook te bekijken of de belangen van partijen en het maatschappelijk belang te verenigen zijn. Volledigheidshalve verwijst de commissie naar de spelregels van de Handhavingswijzer.

Geluidsopname maken

- Geef duidelijk weer op de website van de gemeente (en ook per sector) hoe de gemeentelijke spelregels ten aanzien van het maken van een geluidsopname, eruit ziet.
- Neem in de verkennende fase van het klachtonderzoek alle beschikbare informatie mee in de beoordeling van de klacht. Ook een (heimelijk) opgenomen geluidsopname behoort hiertoe.
- Beoordeel de beschikbare informatie nauwkeurig zodat in de lijn van de vereiste van een goede voorbereiding wordt gehandeld.

De rapporten staan op de website van de ombudscommissie.

[klik hier voor de inhoudelijke weergave van de rapporten](#)

Afspraak is afspraak.

De ombudscommissie beveelt de gemeente aan om de werkwijze tussen samenwerkingspartners beter op elkaar af te stemmen. Er kan namelijk een overlapping in informatie zitten maar ook in systemen, werkwijzen, processen, gesprekken. Goed weten wie welke informatie heeft en wie wat doet draagt beter bij overzicht houden.

Transparante keuze.

De ombudscommissie keek naar deze klacht in het licht van informatieverstrekking. Als bijvoorbeeld de gemeente de burger die om handhaving verzoekt niet goed betreft bij het handhavingstraject, kan dat ertoe leiden dat het vertrouwen in de gemeente verdwijnt. Het is dan belangrijk om het perspectief van degene die een verzoek (aanvraag vergunning, verzoek tot handhaving) doet goed vast te houden. De burger kijkt mogelijk met een andere bril dan de gemeente. Het is goed om daar rekening mee te houden in de (transparante) informatieverstrekking, dus vertel wat je doet en waarom.

Geluidsopname maken

Als een burger een gesprek wil opnemen, dan moet hij dat wel van tevoren melden. De medewerker van de overheidsinstantie mag dit verzoek in beginsel niet weigeren. Er kunnen wel nadere afspraken gemaakt worden en de burger kan eventueel toelichten waarom hij dit gesprek wil opnemen. Zeg hier iets over op de website, maak kenbaar hoe de gemeente hier mee omgaat. Op een zodanige wijze dat zowel de burger als de gemeente weet wat er van elkaar verwacht wordt.

Ook geeft de ombudscommissie de gemeente 's-Hertogenbosch in overweging om in een klachtenprocedure naar de geluidsopnamen, dan wel de compilatie

daarvan, te luisteren voor de beeldvorming en om te bepalen of de opname bijdraagt aan de afhandeling van de klacht.

Geluidsopname extra toegelicht *Geluidsopname door de secretaris*

Ook de ombudscommissie raakte in het verslagjaar geconfronteerd met geluidsopnamen. De vraag of er een opname gemaakt mocht worden werd nooit eerder gesteld. Hier heeft de ombudscommissie in eerste instantie dan ook niet volmondig Ja op kunnen zeggen. Hierin zoekende denkt de commissie wel een weg gevonden te hebben waarin de spelregels die de Nationale Ombudsman in 2014 heeft geformuleerd het uitgangspunt vormen.

Dit resulteerde in het maken van een geluidsopname tijdens een hoorzitting (uiteraard met permissie van partijen). Het maken van deze opname werkt efficiënt in de uitwerking van het verslag. Het verslag is zorgvuldig. En daar waar partijen vragen hebben over het gesprokene, is het uiteraard mogelijk om de opname te beluisteren dan wel te verstrekken onder bepaalde voorwaarden, zoals terug te lezen in de spelregels.

Overall is de commissie ervan overtuigd dat de spelregels bijdragen aan duidelijkheid over wat burger en overheidsinstanties van elkaar mogen verwachten. Echter is het belangrijk om te achterhalen wat de achterliggende motieven zijn voor het maken van een dergelijke opname.

Behoorlijkheidsnormen

In de rapporten van de ombudscommissie geeft de commissie een oordeel over de behoorlijkheid van de gedraging waarover wordt geklaagd. Dit schrijft de wet ook zo voor. De gedraging is (deels) behoorlijk of onbehoorlijk. De ombudscommissie zoekt hierbij aansluiting bij de Behoorlijkheidwijzer van de Nationale Ombudsman. Met deze Behoorlijkheidswijzer kan iedereen, burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties, maar ook de gemeente zelf, nagaan of het optreden van de gemeente aan de normen voldoet.

In onze rapporten over 2019 toetste de ombudscommissie aan de volgende behoorlijkheidsnormen.

Vereiste van een goede motivering

Het vereiste van goede motivering brengt mee dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de behandeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Vereiste van transparantie

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Vereiste van een goede voorbereiding

Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

Vereiste van betrouwbaarheid

Dit houdt in dat de overheid afspraken en toezeggingen nakomt. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Bossche aanpak

Complexiteit, uitdagingen en maatwerk nog steeds thema

Integrale aanpak ombudscommissie

De steeds complexere maatschappelijke omgeving en het op zoek gaan naar passende informele geschilbeslechting vraagt om een brede, overstijgende blik. Vanuit de ombudscommissie is dit een bekende visie. Maar ook merken we op dat er vanuit de gemeente een meer 'ruime blik' is. Sectoroverstijgende zaken worden daar steeds meer onderkend. Met sectoroverstijgend wordt bedoeld dat een klacht van een burger verschillende aspecten kan hebben, die onder meerdere sectoren vallen. Bijvoorbeeld een probleem dat onder Maatschappelijke Ontwikkeling valt, kan ook invloed hebben op de sollicitatieplicht. Zo kan een burger enerzijds een schuld hebben (en vraagt de gemeente om hulp bij de betaling). En heeft deze schuld anderzijds invloed op de aanschaf van een buskaart in verband met de sollicitatieplicht en het sollicitatiegesprek. Steeds meer ziet de ombudscommissie dus ook dat daar waar de terreinen elkaar raken de klachtcoördinatoren uit de verschillende domeinen elkaar opzoeken om een klacht breder op te pakken.

Daarbij zien we dat de klacht coördinatoren van de gemeente elkaar ook opzoeken op professioneel vlak in het kader van kennisdeling. In de praktijk merken we dat er ruimte komt voor meer integrale en informele geschilbeslechting, meer Individueel en oplossingsgericht. En tegelijkertijd zien we ook dat de gemeentelijke organisatie meer tevreden is als het juridisch kloppend is. Dat zegt echter niet alles over de beleving van de inwoner. Wij letten niet alleen op het wettelijk kader en de rechtmatigheid, maar ook op een behoorlijkheidsnorm. Dat brengt met zich mee dat die bredere blik waar eerder over gesproken is, kan leiden tot onderzoek naar ontschotting tussen de procedures en de sectoren. Hier ligt een rol voor de klachtcoördinatoren om beter samen te werken met allerlei geledingen binnen de gemeentelijke organisatie.

Nieuwe thema's

In een gemeentelijke systeemwereld is het onvermijdelijk dat belangen gaan botsen met de praktische leefwereld van de inwoner.

Gegevensuitwisseling en privacy meervoudige problematiek

Knelpunten ten aanzien van gegevensverwerking hebben gevolgen voor de dienstverlening.

De gemeente die, samen met andere partijen, wil komen tot een integrale aanpak en dienstverlening gericht op meervoudige problematiek van inwoners heeft in sommige gevallen te maken met de verschillende juridische kaders waaraan de individuele partijen gebonden zijn.

Daar waar meer professionele partijen samenwerken is het nog niet duidelijk of er een juridisch kader is voor wat betreft de gegevensverwerking. Verschillende instanties onder andere de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), gemeenten, hulpverleners en andere partijen, zoals lokale ombudsmannen, hebben herhaaldelijk aandacht gevraagd voor deze knelpunten.

Deze onduidelijkheid in het veld veroorzaakt aarzeling bij organisaties en professionals om informatie te delen - ook als dat gezien de problematiek wel noodzakelijk zou zijn.

Deze onduidelijkheid kan tot onjuiste dienstverlening leiden. Of ernstige problematiek wordt soms niet of te laat onderkend. Of noodzakelijke samenwerking en afstemming tussen partijen uit verschillende domeinen komt niet (altijd) tot stand. Deze aarzeling komt vooral daar waar de problematiek complex is. En waar verschillende domeinen zoals maatschappelijke ontwikkeling, werk en inkomen, zorg en veiligheid gezamenlijk tot een passende aanpak moeten komen.

Het is dan gewenst om samenwerking tijdig van de grond te laten komen, om verergering van problematiek te voorkomen⁴.

Voor de komende jaren is voorspelbaar dat de systeem- en de leefwereld (overheidswereld en de wereld van de burger) zullen blijven botsen. Diverse problemen zullen ons werk blijven raken. Te denken valt nog steeds aan de gevolgen van de grote decentralisaties in de zorg, de toenemende kritische blik van de inwoners, klachten vanuit het fysieke domein ⁵ rondom de omgevingswet.

Oog voor jeugd

Alhoewel de meerderjarige burger zich meldt bij de ombudscommissie met een klacht valt helaas niet te ontkennen dat minderjarige kinderen geen partij zijn in complexe klachten. Ouders weten zich geen raad en zijn al lang wachtende op een passende vorm van hulp. Wanneer er dan eindelijk een besluit wordt genomen is dit voor een aantal uur en voor een bepaalde periode. Het verlengen van die periode, daar moet wederom een nieuwe aanvraag voor ingediend worden. De ombudscommissie heeft in 2019 verschillende ouders gesproken die zich beklagen over de lange wachtlijsten jeugdhulpverlening enerzijds en anderzijds de lange duur voor het nemen van een besluit. Het steeds maar moeten wachten heeft gevolgen voor de dienstverlening die ingezet moet worden (direct gevolgen voor het kind) of heeft gevolgen voor de al ingezette dienstverlening. De ombudscommissie sprak ook met ouders over zorgaanbieders. In zaken waarin ouders dus afhankelijk zijn van een beschikking om hulpverlening voor kinderen in of voort te zetten, zien we dat zorgaanbieders (die al hulp bieden) vanuit een interne motivatie niet kunnen stoppen met het werk. Ze vinden dat ze het niet kunnen

⁴ Ministerie van binnenlandse zaken, brief van 27 september 2019 over Gegevensuitwisseling en privacy meervoudige problematiek

maken. Ondanks dat een beschikking uitblijft, ze geen inkomen hebben en het nog maar afwachten is of de gemeente de dienstverlening en het aantal uren voor de hulpverlening goedkeurt. Ze gaan door met de hulp en hopen op duidelijkheid en zekerheid in de toekomst en vertrouwen op het systeem.

⁵ Het fysieke domein betreft het terrein van de ruimtelijke ordening, infrastructuur, het milieu en volkshuisvesting.

Financiële paragraaf

Algemeen

De periode van verantwoording loopt van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. Op deze manier worden baten en kosten van een jaar zo inzichtelijk mogelijk gemaakt. Uitgegaan wordt van een jaarlijks vast te stellen bedrag. Daar waar incidentele uitgaven (bovenop de begroting) gemaakt gaan worden, is afgesproken dit altijd voortijdig af te stemmen met de gemeentelijke organisatie.

Uitgaven

In de hierna gepresenteerde tabel is er een financiële vertaling gegeven van het jaar 2019.

De totale begroting 2019 is 15380,00. Hieronder worden enkele posten toegelicht.

De vergoeding van de leden bedraagt 12976,40. Dit bedrag is gebaseerd op de hoeveelheid vergaderingen en voorbereidingstijd van de individuele leden. Zoals eerder vermeld bestaat de commissie uit 3 leden en een voorzitter.

Voor het symposium ter ere van het 25 jarig bestaan van de ombudscommissie in 's-Hertogenbosch zijn er kosten gemaakt ten behoeve van de aankleding van de zaal en het laten bedrukken van kaarten (479,82 en 375).

De ombudscommissie is lid van de Vereniging voor Klachtrecht. Jaarlijkse contributie bedraagt 250,-.

Begroting 2019		15380,00	
Vergoeding werkzaamheden leden 2019			12976,40
Seminar cursuskosten			480,00
Reis en verblijfkosten			20,20
Kosten jubilea ed			479,82
Representatiekosten derden			18,17
Koffie/thee/lunch			136,70
Huur vergaderruimte			74,00
Overige diensten			76,69
Contributie/ lidmaatschap/abonnements			250,00
Uitvoeringskosten			375,00
• Hulpmiddelen overig (symposium jubileum)	5470		
Totaal			14880,98
Vrije ruimte		499,02	

De ombudscommissie streeft naar evenwichtige uitgaven binnen de begroting. Incidentele lasten die binnen de begroting niet op te vangen zijn, daar wordt altijd vooraf het contact gezocht met de gemeentelijke organisatie. De financiering van het jubileum heeft dan ook in overleg met de gemeente op een andere manier plaatsgevonden.