

Jaarverslag 2021

ombudscommissie 's-Hertogenbosch



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord _____	1
Achtergrond _____	2
Kerncijfers _____	6
Wijze van afhandeling 2021 _____	9
Rapporten en aanbevelingen _____	11
Verantwoording _____	15

VOORWOORD

In het jaarverslag 2021 komt eenzelfde beeld naar voren als in het jaarverslag 2020.

De wijze van afhandeling is in een apart hoofdstuk weergegeven.

In het hoofdstuk rapporten en aanbevelingen (onderzoeken 2021) wordt met verwijzing naar de gepubliceerde rapporten een aantal hoofdlijnen geschetst. Wij hebben ervaren dat de complexiteit van deze klachten toeneemt.

Het eindverslag “Ongekend Onrecht” heeft veel los gemaakt, niet in de laatste plaats bij de betrokkenen. In de daarop volgende politieke, maatschappelijke en institutionele discussies kwam het gebrek in het wederzijds vertrouwen van burger en bestuur duidelijk naar voren.

De regeringsverklaring, het coalitieakkoord en de parlementaire discussie maken duidelijk dat er een andere cultuur moet komen. De nationale ombudsman geeft daarbij aan dat er meer ruimte voor de burger moet komen en een heldere communicatie. Maar bovenal eerlijkheid en duidelijk zeggen wat je als overheid wel en niet kunt doen voor de burger. In o.a. COLOM-verband volgen wij met andere ombudsorganen de ontwikkeling in de beleidsvorming maar vooral niet te vergeten de beleidsuitvoering.

Wij zijn dan ook benieuwd hoe gemeenten (na de gemeenteraadsverkiezingen) met name de gemeente 's-Hertogenbosch daarmee omgaan.

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch bedankt een ieder voor de 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 mw. C. Hopman: ombudscommissie@s-hertogenbosch.nl

's-Hertogenbosch, april 2022

De voorzitter van de ombudscommissie 's-Hertogenbosch

A.H.A. (Ton) Lensen

ACHTERGROND

In 1994 besloot de gemeenteraad van 's-Hertogenbosch om een lokaal ombudsinstituut aan te stellen, vanuit overwegingen van bereikbaarheid, nabijheid, relevante expertise en lokale kennis bij de leden. De ombudscommissie, die is ingesteld, functioneert onafhankelijk als sluitstuk van klachtenbehandeling door de gemeente. De commissie is een tweedelijns klachteninstituut, na de eerstelijns behandeling van een klacht door de gemeente. De commissie ziet toe op behoorlijk overheidsoptreden en het (herstel van) vertrouwen in de overheid. Tevens is de ombudscommissie het tweedelijns klachteninstituut voor de GGD Hart voor Brabant en voor de Veiligheidsregio Brabant Noord.

De ombudscommissie:

- o is onafhankelijk en onpartijdig.
- o biedt een luisterend oor.
- o is oplossingsgericht in plaats van proceduregericht.
- o biedt persoonlijke aandacht en contact.
- o heeft bestuurlijke, juridische, bemiddelende en sociaal-maatschappelijke ervaring en deskundigheid.
- o oordeelt gewogen vanuit het “meer ogen principe”.

Kernwaarden

De commissie onderzoekt klachten en toetst daarbij aan 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 die de Nationale ombudsman heeft opgesteld. Deze kunt u [hier](#) vinden.

Samenstelling ombudscommissie

De ombudscommissie bestaat uit meerdere (4) personen. Dit heeft voordelen. De commissie kent diversiteit. Bij haar samenstelling is uitdrukkelijk gekeken naar man/vrouw-verhouding, achtergrond, leeftijd, opleiding, werkervaring, maatschappelijke betrokkenheid etc. De commissie komt vanuit verschillende invalshoeken tot gewogen oordelen en conclusies. Ook heeft zij korte lijnen met burgers en de gemeente. Door kennis van de lokale situatie kan de ombudscommissie inspelen op lokale knelpunten en thema's. Veelal met snelle en specifieke interventies. Hiermee levert zij lokaal maatwerk.

De ombudscommissie was in 2021 als volgt samengesteld¹:

- De heer T. Lensen, voorzitter (2012- heden), herbenoemd tot 1 juli
- 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, vice-voorzitter (benoemd in april 2021 – heden), benoemd tot 1 april 2027.

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

¹ Ook vermeld op de site van de commissie.

Visie op het klachtrecht

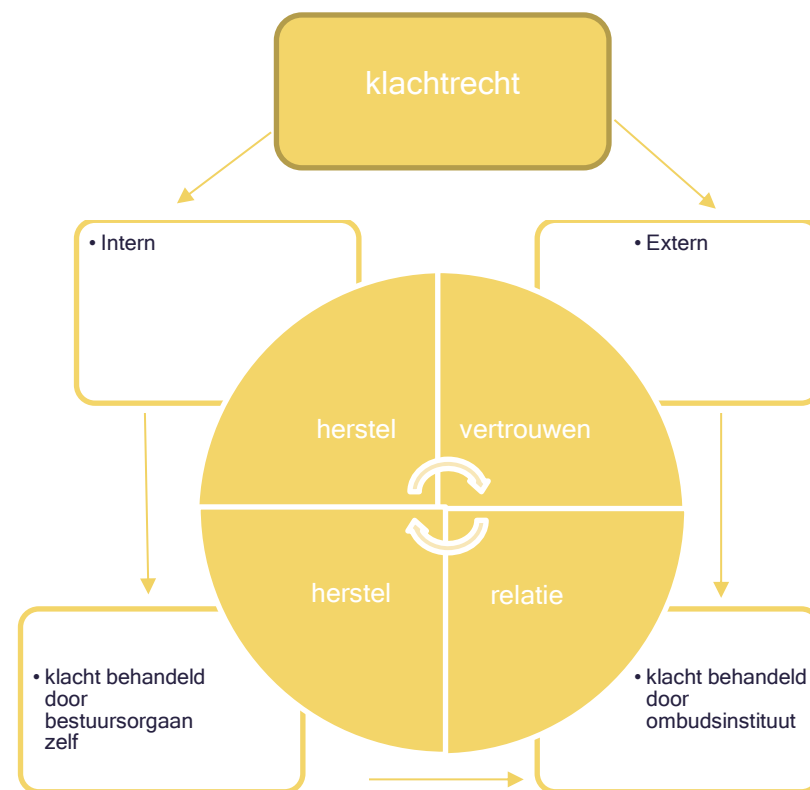
In het werk van de gemeentelijke ombudscommissie staat de vraag centraal of inwoners behoorlijk behandeld worden door de overheid. Handelt de overheid eerlijk, communiceert zij begripvol met inwoners en is er voldoende oog voor de 'menselijke maat'?

Dit doet zij door onder andere te kijken naar de uitwerking van diensten, processen en innovaties. Om die reden is het belangrijk dat de commissie breed informatie inwint om een goede context van de situatie te krijgen en daar waar dat relevant is hoor en wederhoor plaats te laten vinden. Hierbij richt de commissie zich op individuele klachtbehandeling en gebruikt deze klachten ook als input om een bijdrage te leveren aan structurele verbetering van de verhouding tussen de gemeente en de inwoner en de versterking van democratische waarden.

De belangrijkste taak van de ombudscommissie is om in tweede instantie (nadat de gemeente een standpunt heeft ingenomen) de behandeling van klachten over het overheidsoptreden te onderzoeken. Het doel van de klachtenbehandeling is te komen tot een onafhankelijk oordeel over de klacht en zo mogelijk herstel van onderling vertrouwen en van de band tussen de gemeente en de inwoner.

Procedure in het kort

Het klachtrecht onderscheidt interne en externe klachtbehandeling. Een klachtprocedure is intern wanneer het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd zelf op de klacht beslist. Bij een externe klachtprocedure beoordeelt een onafhankelijke persoon of commissie de klacht.



In deze paragraaf wordt kort toegelicht uit welke stappen de procedure bestaat.

Wettelijk kader

De wettelijke bevoegdheden van de ombudscommissie zijn omschreven in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Verordening van de gemeenteraad van de gemeente 's-Hertogenbosch over de

ombudscommissie 's-Hertogenbosch 2019². Burgers kunnen bij de ombudscommissie terecht als zij vast lopen in hun contact met de gemeente en bij klachten over ambtenaren en bestuurders van de gemeente 's-Hertogenbosch. Alsook klachten over de klachtbehandeling zelf door de gemeente. Belangrijk is dat de burger zijn klacht of probleem eerst kenbaar maakt bij de gemeente zelf. Zodat de gemeente eerst zelf de kans krijgt het probleem op te lossen. Dit schijft de wet zo ook voor. Als dit niet lukt, of de gemeente de klacht niet snel genoeg oppakt, kan de Ombudscommissie de zaak vaak oppakken. De Ombudscommissie heeft de wettelijke bevoegdheid zelf af te mogen wegen wanneer zij een verzoek om klachtbehandeling in onderzoek neemt en wanneer (nog) niet³. Dit bekijkt de ombudscommissie van geval tot geval en bespreekt dit met betrokkenen. Zodat veelal tot een gezamenlijke aanpak en keuze gekomen wordt.

Verkenning

De commissie doet eerst een verkenning naar de inhoud van de klacht. Als de klacht nog door de gemeente moet worden behandeld (eerste lijn) of als de klacht niet thuishoort bij de commissie vindt doorverwijzing en overdracht van de klacht plaats naar de gemeente. Alleen in bepaalde gevallen is na de doorverwijzing nog contact met de gemeente over de klacht. En in zeer bijzondere gevallen met de burgemeester (als portefeuillehouder). Met name in gevallen waarin er sprake is van een uitzonderlijk en specifiek probleem. Dit wordt dan situationeel bekeken en kan zelfs nog nadat er een rapport is verschenen. Het contact, afhankelijk van de complexiteit kan dan gedurende een behandelingstraject, voor zover dit noodzakelijk wordt geacht, plaatsvinden. In het verslagjaar heeft dit

contact (met de burgemeester) twee keer plaatsgevonden in de casus 2 en 3 (zie hoofdstuk *rapporten en aanbevelingen*).

In onderzoek, rapporten en aanbevelingen

In casussen die door de ombudscommissie in behandeling/ in onderzoek worden genomen wordt eerst gestreefd naar het inzetten van laagdrempelige interventies om tot een oplossing te komen. Mocht dit geen soelaas bieden dan volgt er een formeel onderzoek met een hoorzitting, gevolgd door een rapport, een oordeel van de commissie over de klacht en eventueel een of meerdere aanbevelingen⁴. Deze aanbevelingen kunnen gaan over maatregelen die de gemeente kan treffen om de klacht te kunnen verhelpen en om herhaling te kunnen voorkomen. Het eindrapport van de commissie wordt uitgebracht aan de gemeente en de klager en anoniem gepubliceerd. Op basis van het eindrapport zal het college zich richting de commissie en de burger uitlaten over hoe zij met eventuele aanbevelingen zal omgaan⁵.

Hoewel de uitspraken van de commissie niet bindend zijn, volgt de gemeente de eventuele aanbevelingen uit de onderzoeken van de commissie meestal op. Mocht de gemeente een aanbeveling niet opvolgen dan zal zij gemotiveerd aan de commissie aangeven, wat de reden hiervan is. De commissie kan hier dan nadere vragen over stellen.

Tevens is de ombudscommissie daar waar er een conflict is ontstaan over de uitleg van een aanbeveling bereid om uitleg te geven. Dit heeft onder andere invulling gekregen bij casus 2 (hoofdstuk *Rapporten en aanbevelingen*).

² [klik hier voor de verordening](#)

³ Art 9:20 Awb

⁴ art. 9:27 lid 3 Awb

⁵ art 9:36 lid 4 Awb

De ombudscommissie hoort graag van de gemeente terug wat de gemeente met haar aanbevelingen heeft gedaan. Het is goed gebruik dat de gemeente dit schriftelijk laat weten. Over de terugkoppeling treedt de commissie jaarlijks in gesprek met de sectordirecteuren. In het jaar 2021 heeft de commissie een dergelijk gesprek nog niet kunnen voeren. Zij heeft wel geconstateerd dat er verschillende nieuwe directeuren zijn aangetreden. In het kader van een hernieuwde kennismaking zal de ombudscommissie zich in 2022 aan hen voorstellen.

Een ander aspect van nazorg is dat de ombudscommissie de gemeente, na het uitbrengen van eindrapporten, vraagt klager te informeren over wat met zijn klacht is gedaan. Hierdoor ziet klager welke (structurele) veranderingen zijn klacht teweeg bracht. Dit draagt bij aan acceptatie van de situatie en herstel van vertrouwen.

Contacten

De ombudscommissie onderhoudt over het klachtrecht en de klachtenbehandeling contacten, zowel binnen als buiten de gemeente. Intern vindt er naar behoefte overleg plaats met sectordirecteuren, het Algemeen Management Team (AMT) van de gemeente, de klachtencoördinatoren en de klachtbehandelaars.

Andere ombudsinstellingen - externe organisaties

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

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch maakt sinds 2016 ook onderdeel uit van COLOM, een coördinerend en collegiaal overleg van ombudsmedewerkers, georganiseerd door de Nationale Ombudsman. In dit overleg zijn de gemeentelijke Ombudsman Den Haag, Rotterdam en Amsterdam vertegenwoordigd evenals de Overijsselse, Zeeuwse en Groningse Ombudsman. In de overleggen vindt kennisdeling en afstemming plaats over onderwerpen die alle ombudsinstellingen raken.

Klachtencoördinatoren

Op jaarlijkse basis vindt er een bijeenkomst plaats voor de klachtencoördinatoren van de ambtelijke organisatie en ombudscommissie. Tijdens de bijeenkomsten worden actualiteiten en thema's besproken en worden er ervaringen uitgewisseld.

Vanwege Covid-19 heeft een dergelijke fysieke bijeenkomst dit jaar geen doorgang gehad. De intentie is om begin 2022 een fysieke meeting te organiseren.

KERNCIJFERS

Cijfers en praktijk in 2021

In dit hoofdstuk leest u over de aantallen verzoeken om klachtbehandeling die de ombudscommissie ontving en de wijze waarop de ombudscommissie deze heeft afgehandeld.

In het jaarverslag 2020 heeft u gelezen dat de ombudscommissie tot 1 juni 2020 fungeerde als meldpunt klokkenluiders en als klachtcommissie seksuele intimidatie, agressie en geweld. Gelet op de overgangsfase naar een structurele voorziening is door de gemeente aan de commissie gevraagd om de taak tijdelijk na 1 juni voort te zetten. In juli 2020 heeft de commissie nog een melding van ongewenst gedrag in behandeling genomen. In het eerste kwartaal van 2021 volgde de afsluiting van deze zaak. In de totale telling van 2021 is deze zaak niet meegenomen.

Verzoeken om klachtbehandeling in 2021 en afrondingen in 2021

In 2021 kreeg de ombudscommissie telefonisch en per mail 77 verzoeken tot behandeling van een klacht. In het aantal 77 zijn ook 3 zaken meegenomen die in 2020 zijn gemeld en waarvan de inhoudelijke afhandeling van de zaak (bij de ombudscommissie) grotendeels plaatsvond in 2021⁶.

In 2020 waren er in totaal 59 verzoeken. Het aantal van 77 is een stijging van 33% ten opzichte van het jaar 2020. In 2021 is het aantal binnengekomen

verzoeken hoger dan het aantal verzoeken dat de ombudscommissie vanaf 2014 jaarlijks heeft ontvangen. Dat waren gemiddeld rond de achtenzestig verzoeken.

Per sector bekeken ontving de ombudscommissie in 2021 5 verzoeken voor de sector WXL. Verder ontving de ombudscommissie 14 aan SO gerelateerde verzoeken. 20 verzoeken waren gerelateerd aan de sector SB. 14 verzoeken waren cases voor MO. 15 verzoeken ontving de ombudscommissie voor de sector M&D, 2 voor de sector BAZ en 6 GGD-klachten.



Figuur 1: totaal aantal ontvangen verzoeken tot behandeling van een klacht 2021

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

⁶ Deze 3 zaken zijn eveneens opgenomen in het jaarverslag van 2020. De afhandeling van deze zaken vond plaats in 2021.

De verzoeken resulteren pas in een klachtbehandeling bij de commissie als de gemeente het verzoek heeft afgehandeld en de verzoeker er hierna opnieuw bij de commissie op terug komt.

FEITEN

Van de 77 verzoeken om klachtbehandeling was de ombudscommissie in 4 gevallen onbevoegd om het verzoek in behandeling te nemen.

3 meldingen (van de 77) ontvingen we in 2020, waarvan de afhandeling en afronding van deze zaken in het jaar 2021 plaatsvond. Deze 3 gevallen zijn afgesloten met een eindrapport en daar waar van toepassing een aanbeveling richting de gemeente⁷. Een toelichting van de rapporten treft u aan in het hoofdstuk “Rapport en aanbevelingen”. Er is in 2021 1 melding binnengekomen die inhoudelijk in behandeling is genomen door de ombudscommissie. In deze zaak heeft er nog geen afronding plaatsgevonden.

Waarom zijn er in 2021 meer verzoeken ingediend?

In het jaarverslag van 2020 werd als voor de hand liggende verklaring voor de daling (van verzoeken) de COVID-19-uitbraak gegeven. De pandemie kan nu mogelijk ook als verklaring gezien worden voor de stijging van de verzoeken. Uit verschillende recente onderzoeken is gebleken dat ‘het lontje korter is geworden’ en dat de pandemie veel maatschappelijk ongenoegen naar de oppervlakte heeft gehaald. In verschillende werkvelden en op diverse terreinen is ongeduld, agressie en geweld toegenomen⁸. Het ongenoegen is er mogelijk altijd al geweest, echter

COVID-19 heeft nu een extra zetje gegeven om het ongenoegen (over de overheid) eerder of sneller uit te spreken en kenbaar te maken, bij de gemeentelijke organisatie of bij de ombudscommissie.

Tegelijkertijd ziet de ombudscommissie ook de tendens dat inwoners steeds meer vanuit gelijkwaardigheid betrokken willen worden in de totstandkoming van beleid⁹ en bij het nemen van besluiten door de gemeente. We zien dit in de praktijk terug in de stijging van ongenoegen over bijvoorbeeld de inrichting van de openbare ruimte, terwijl dit voorheen geen vraagstuk leek te zijn.

Vragen van inwoners in 2021 gingen ook over COVID-19 gerelateerde onderwerpen. Het betrof klachten over lange wachttijden voor een vaccinatie, digitale afspraken en het niet goed bereikbaar zijn van de GGD. We kregen ook vragen van inwoners over het geheel stopzetten van dienstverlening door de lockdown waardoor inwoners in de problemen kwamen. Een onvoorziene omstandigheid die gepaard ging met onzekerheden voor de burger. De ombudscommissie heeft in deze gevallen contact gelegd met de gemeentelijke organisatie om tot een oplossing te komen, wat ook naar tevredenheid is gelukt. Vragen over het steun- en herstellepakket zoals vorig jaar ten aanzien van de TOZO, bereikten de commissie in het jaar 2020 niet.

Een andere ontwikkeling die de ombudscommissie volgt is de volgende. In de relatie tussen burger en overheid is (met name in de toeslagen-affaire) een verschuiving zichtbaar van het denken in efficiëntie (is deze regel en de toepassing ervan een praktische en betaalbare oplossing voor het probleem), naar: het denken vanuit burgerperspectief (is deze regel en de

⁷ 3 cases zijn meegenomen in de telling 2020.

⁸ Visscher, T, (2020), *veiligheidsbewustzijn van burgemeesters*, [klik hier](#)

⁹ Westerweel, J, (2021), proefschrift over burgerparticipatie en een juridische analyse [klik hier](#)

toepassing ervan datgene wat de burger van de overheid mag verwachten). Matchen de systeemwereld en de leefwereld met elkaar. Onder die toepassing vallen ook werkinstructies en protocollen.

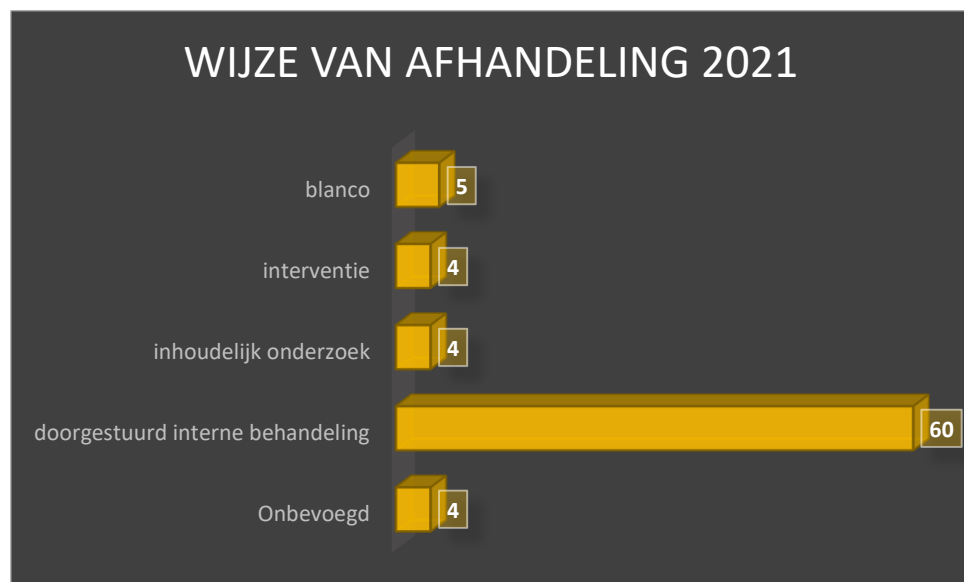
Deze benadering vindt, ten aanzien van de toepassing van regels, al jaren zijn vertaling in de behoorlijkheidsnormen, die in de ombudspraktijk gehanteerd worden. Die ombudsbenadering zal niet de regelgeving zelf toetsen. Maar als de wijze van toepassing van de regel vanuit burgerperspectief tot onredelijke uitkomsten leidt, kan de ombudscommissie in het oordeel de gemeente wijzen op een gemiste kans om de band met de burger te behouden. Of in een aanbeveling de gemeente wijzen op een kans dat vertrouwen te herstellen. Een voorbeeld van dit laatste is de hierna aangegeven tweede casus (onder hoofdstuk *Rapporten en aanbevelingen*).

Deze benaderingswijze kan leiden tot vragen van de kant van de verzoekende burger of vanuit de gemeentelijke organisatie. De ombudscommissie tracht onduidelijkheid zoveel mogelijk te voorkomen door de beargumentering van het oordeel of van de aanbeveling in het uitgebrachte rapport. Waar wenselijk verwijst het rapport naar bronnen die gehanteerde begrippen verduidelijken, met name de behoorlijkheidwijzer van de nationale ombudsman. Maar voor een later gevraagde onderbouwing of uitleg van oordeel en aanbeveling zal de commissie zich – daartoe in of buiten een procedure geroepen – slechts kunnen baseren op het uitgebrachte rapport.

WIJZE VAN AFHANDELING 2021

Wijze van afhandeling

De verzoeken die de ombudscommissie krijgt worden in eerste instantie beoordeeld op het kenbaarheidsvereiste. Dit vereiste behelst dat de klager zich eerst tot het bestuursorgaan wendt waarover hij klaagt, alvorens hij zich tot de ombudscommissie richt. De secretaris onderzoekt of dit het geval is geweest. Vervolgens kijkt de ombudscommissie bij welke sector het verzoek thuishoort (zie de aantallen in de vorige paragraaf).



Figuur 3: wijze van afhandelen van de ombudscommissie

Inhoudelijk onderzoek na eerstelijns afhandeling

Uit figuur 3 is af te leiden dat 4¹⁰ van de ingekomen verzoeken om klachtbehandeling geleid hebben tot het in behandeling nemen van de klacht door de ombudscommissie.

Doorsturen interne klachtbehandeling

In 2021 werden 60 verzoeken (na korte verkenning) overgedragen aan de gemeentelijke organisatie. Dit doorsturen of terugleggen gebeurt omdat het verzoek nog niet eerder bij de gemeente is ingediend en door haar behandeld. In de praktijk komt het erop neer dat de secretaris van de ombudscommissie contact opneemt met de gemeente over het verzoek. Dit gebeurt alleen indien betrokkene instemt met het doorsturen van de klacht. Vanwege privacyregelgeving vragen wij hier expliciet toestemming voor. Als hieraan voldaan is vragen wij de gemeente het verzoek om klachtbehandeling over te nemen.

Nog geen wijze van afhandeling, blanco

In 2 van de 5 'blanco' gevallen nam de burger telefonisch contact op met de ombudscommissie om zijn verhaal te doen en om procedure-informatie in te winnen. In deze gevallen is geen toestemming gegeven om de klacht door te sturen naar de gemeente. Wij wijzen betrokkene dan op de mogelijkheden om zelf de klacht bij de gemeente kenbaar te maken. De

¹⁰ 3 zaken gemeld in 2020, afhandeling in 2021 en 1 zaak gemeld in 2021.

overige 3 zaken zijn nog niet afgehandeld. Deze cases zijn eind december 2021 gemeld en bevinden zich nu in de verkenningsfase.

Onbevoegd

4 van de 77 verzoeken betroffen klachten die voor een andere instantie bestemd waren. Deze klachten hadden geen betrekking op het gemeentelijk handelen en zijn daarom niet in behandeling genomen. Deze klachten waren bestemd voor een woningcorporatie, een andere lokale ombudsinstantie, een ziekenhuis of de centrale overheid.

Naast deze klachten die niet gingen over het gemeentelijk handelen is de ombudscommissie ook 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 zelf doorsturen naar de bevoegde instantie.

RAPPORTEN EN AANBEVELINGEN

Onderzoeken in 2021

In dit hoofdstuk licht de ombudscommissie de 3 onderzoeken toe die zij heeft afgerond in 2021 met een rapport en een aanbeveling. 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 Behoorlijkheidswijzer 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.

Indien van toepassing in de casus wordt ook de conclusie en de reactie van de gemeente weergegeven.

(1)RAPPORT ZONDER TITEL, geanonimiseerd

Juni 2021.

Thema: *toegankelijkheid voorzieningen*

De gemeente moet ervoor zorgen dat burgers geen onredelijke drempels ervaren bij het indienen van een aanvraag en het gebruik maken van een recht. Ook mogen zij niet onredelijk lang van een voorziening worden uitgesloten. Mensen mogen niet worden uitgesloten door bijvoorbeeld te

strikte omschrijvingen, te korte aanvraagtermijnen of te strikte toepassingen van regels.

De commissie heeft in deze zaak onder ander gekeken naar hoe en welke informatie is gedeeld over budgetbeheer met verzoeker. Ook verzocht de commissie de gemeente om andere relevante instanties in kaart te brengen.

Waar heeft de commissie naar gekeken

De commissie heeft naar verschillende behoorlijkheidscomponenten gekeken, zoals naar het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking en de-escalatie.

De commissie concludeerde, dat de klachten van verzoeker over de professionaliteit van de organisatie ten aanzien van het oplopen van verzoekers schulden, de informatieverstrekking over en tijdens het budgetbeheer en de klacht ten aanzien van het uitblijven van communicatie, ongegrond waren.

Aanbeveling

Op grond van hetgeen uit het onderzoek naar voren kwam heeft de commissie de volgende aanbeveling gedaan.

AANBEVELINGEN

De commissie beveelt de gemeente aan dat als een burger in het kader van schuldhulpverlening om hulp vraagt bij het krijgen van inzicht in de eigen vermogenspositie, de gemeente dan dient te bezien of die hulp geboden kan worden. Ook al valt dat mogelijk niet onder de formele taakstelling in die fase van de schuldhulpverlening.

Reactie bevoegd gezag kort samengevat op de aanbeveling

De gemeente geeft als reactie op de aanbeveling aan dat zij reeds hulp biedt in de meest ruime zin van het woord aan alle inwoners die in het kader van geldzorgen om hulp vragen.

Voor de inhoud en de motivering van het oordeel verwijst de commissie u door naar het gepubliceerde rapport op de website. Klik [u hier](#).

(2)RAPPORT 'VERKEERD UITGESCHREVEN', geanonimiseerd

Juli 2021

Thema: procedurele mogelijkheden

De gemeente moet burgers de mogelijkheid geven om hun procedurele kansen te benutten. Ook moet zij burgers daar actief en eerlijk over informeren. Afgelopen jaar deed de ombudscommissie in een zaak onderzoek waarin dit onder andere speelde.

In het rapport "Verkeerd uitgeschreven" onderzocht de ombudscommissie een situatie waarin verzoeker niet de mogelijkheid kreeg om onmiddellijk

bezwaar te maken tegen de uitschrijving van zijn minderjarige kind uit de gemeente.

Waar heeft de commissie naar gekeken

De commissie heeft gekeken naar de behoorlijkheidsnorm: *betrokken en oplossingsgericht, het vereiste van coulante opstelling*. Dit houdt in dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

De ombudscommissie concludeerde dat de klacht over een coulante opstelling gegrond was.

Aanbeveling

Op grond van hetgeen uit het onderzoek naar voren kwam heeft de commissie de volgende aanbeveling gedaan.

AANBEVELINGEN

De ombudscommissie geeft de gemeente in overweging te zoeken naar een passende compensatie voor verzoeker, aan de hand van de Schadevergoedingswijzer van de Nationale Ombudsman.

Reactie klager en bevoegd gezag kort samengevat op de aanbeveling

In onderhavige situatie hebben zowel klager als de gemeente een reactie gegeven op de aanbeveling. Over de uitleg van de aanbeveling ten aanzien van de passende compensatie is er discussie ontstaan tussen klager en de gemeente.

Voor de inhoud en de motivering van het oordeel verwijst de commissie u door naar het gepubliceerde rapport op de website, [klik hier](#).

Uittreksel Basis Registratie Personen met gezag.

Gelet op de casus en de samenhang met veranderende regelgeving vraagt de commissie aandacht voor het volgende. Sinds deze zomer (2021) maakt de Koninklijke Marechaussee gebruik van een nieuw uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) waarop ook de gezagssituatie vermeld staat. Dit specifieke uittreksel van de gemeente is goed bruikbaar om, naast het bekende toestemmingsformulier voor reizen met minderjarigen, te controleren wie het gezag heeft over de kinderen.

Van belang is dan wel dat gemeenten ervoor zorgen dat het nieuwe uittreksel beschikbaar is. Dat gemeenten actief informatie verstrekken aan inwoners over het bestaan van dit nieuwe uittreksel. Dat gemeenten het nieuwe uittreksel uit zichzelf aanbieden aan burgers en dat gemeenten voor het nieuwe uittreksel niet meer kosten in rekening brengen dan gangbaar is voor vergelijkbare uittreksels¹¹.

(3) RAPPORT (NA)ZORG NABESTAANDE, geanonimiseerd

November 2021

Thema: maatwerk

Maatwerk gaat erover dat de gemeente bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

In onderhavige casus is er sprake van een zeer complexe situatie waarbij verzoeker binnen verschillende beleidsterreinen en gemeenten, hulp nodig heeft. De problematiek van verzoeker ontstond toen hij in de gemeente 's-Hertogenbosch woonde. De problemen verhuisden mee naar de volgende gemeente waar de problematiek volgens verzoeker verergerde en grote invloed had op vele onderdelen van zijn leven. Op eigen initiatief heeft verzoeker in de jaren verschillende instanties benaderd voor zijn hulpvragen. Hij is echter van mening dat de gemeente 's-Hertogenbosch destijds meer oog voor hem had moeten hebben zodat ergere problematiek hem bespaard kon blijven. Hij is van mening dat de gemeente zijn gemaakte kosten in de afgelopen jaren (materieel en immaterieel) moet compenseren. De gemeente geeft aan het compensatieverzoek niet in te kunnen willigen maar is bereid om basis van een niet verplichte benadering eenmalig een bedrag uit te keren. Dit bedrag is voor het kunnen maken van

¹¹ Nationale Ombudsman, december 2020, [klik hier](#)

een 'start'. Verzoeker is het hier niet mee eens. En vraagt de commissie de gedraging van de gemeente te onderzoeken.

Waar heeft de commissie naar gekeken

In dit onderzoek toetste de ombudscommissie de gedraging van de gemeente aan de behoorlijkheidsvereiste van een goede motivering, communicatie en maatwerk.

Conclusie

Alles overziend kwam de commissie tot de conclusie dat de gemeente ten aanzien van verzoekers hulpvragen op correcte wijze (gemotiveerd en met maatwerk) heeft gereageerd. De gedraging van de gemeente was behoorlijk. De commissie achtte de klacht ongegrond.

Geen aanbeveling

In deze casus kwam de ombudscommissie niet tot een aanbeveling. De gemeente reageerde door de paradox te beschrijven waarin de gemeentelijke organisatie zich bevond. Enerzijds goed voor de (voormalig) inwoner te willen zorgen en daar waar mogelijk op zoek te gaan naar gepaste hulp(verlening). En anderzijds liep de gemeente aan tegen haar eigen (bevoegdheids)grenzen en de reikwijdte van de organisatie.

Voor de inhoud en de motivering van het oordeel verwijst de commissie u door naar het gepubliceerde rapport op de website [klik hier](#).

VERANTWOORDING

Financieel kader

De ombudscommissie hanteert de begroting als uitgangspunt. De ombudscommissie is bevoegd om - binnen een door de gemeenteraad beschikbaar gesteld budget - uitgaven te doen ten behoeve van de uitvoering van haar taken. Het budget ligt al geruime tijd op hetzelfde niveau (rekening houdend met jaarlijkse indexering). Over onvoorziene incidentele lasten die binnen de begroting niet op te vangen zijn, wordt altijd contact gezocht met de gemeentelijke organisatie.

Voor 2021 betrof het werkbudget € 15.308,00 voor het verrichten van onderzoek, presentiegelden en overige kosten. De salariskosten van de secretaris zijn in deze begroting niet inbegrepen.

Begroting 2021		15308,00	
Vergoeding werkzaamheden leden 2021			14742,50
Reiskosten lid			115, 18
Totaal			14900,68
Over		+479,32	

De commissie is in het jaar 2021 drie keer fysiek bij elkaar gekomen en heeft de commissie zeven keer op de reguliere maandelijkse vergadermomenten, digitaal vergaderd. De inhoudelijke voorbereidingsinspanning voor deze bijeenkomsten is gelijk gebleven. De vaste overlegmomenten zijn nodig om de voortgang te bespreken en actiepunten uit te zetten. Verder heeft de ombudscommissie in een individuele casus naar aanleiding van het

uitgebrachte rapport twee keer een gesprek gevoerd met de gemeentelijke organisatie.

Daarnaast is er geregeld onderling contact tussen de commissieleden over hun bevindingen ten aanzien van een verzoek en over de redactie van brieven en rapporten.

Ook zijn er telefonische contactmomenten tussen de voorzitter van de commissie en de gemeentelijke organisatie als de complexiteit van een klacht daarom vraagt.

