**Jaarverslag Ombudscommissie**

**‘s-Hertogenbosch 2015**

 “*Een klacht? Grijp(t) die kans! “*



**Voorwoord van de voorzitter**

*Geachte raadsleden, Geachte lezer,*

*Terugblik*

*Wij constateren dat steeds meer[[1]](#footnote-1) klachten over de gemeente snel en informeel opgelost worden door de gemeente zelf. Naar tevredenheid van klagers. Algemeen beeld is dat er veel goed ging: klachten worden steeds meer aangegrepen als kans om van te leren en de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Hierover is de commissie verheugd.*

*Toch meldden zich ook in 2015 weer burgers met diverse vragen en klachten bij de Ombudscommissie. Vaak betreffen het zaken die te maken hebben met individuele financiële problematiek van burgers. Ook hierover gaat dit jaarverslag.*

*Multiproblematiek*

*Veel signalen van burgers die ons bereiken staan niet op zichzelf. Achter veel van de signalen die burgers aan ons voorlegden, zaten problemen gerelateerd aan inkomens- en schuldenproblematiek[[2]](#footnote-2). De Ombudscommissie gaat in dit jaarverslag in op een meer op elkaar afgestemde aanpak van deze problemen.*

*Waar zijn wij van?*

*Wij zijn een onafhankelijke klachteninstantie, zowel voor de burger als de gemeente. De Ombudscommissie doet haar werk, samen met een secretaris, zelfstandig en onafhankelijk van de gemeente. Daarbij zijn wij noch een verlengstuk van de gemeente, noch een belangenbehartiger voor de burger en gaan alleen wij over de wijze van afhandeling van de aan ons gerichte verzoeken. Toch zagen wij ons dit jaar, zowel door burgers als de gemeente, een aantal keren gesteld voor de vraag “waar wij van zijn” en werd onze bevoegdheid ter discussie gesteld.*

*Dit jaarverslag zal (mede) een aanzet geven om misverstanden op dit punt weg te nemen en meer duidelijkheid te verschaffen over onze taken en bevoegdheden. Wij kunnen ons werk pas écht goed doen als de burgers die ons nodig hebben ons weten te vinden en de gemeente ons gezag aanvaardt.*

*Opzet jaarverslag*

*Gezien de positieve reacties op ons beknoptere jaarverslag 2014 kozen wij ervoor deze lijn voort te zetten. Omdat de gemeenteraad hoofdzakelijk nog digitaal werkt, kozen wij ervoor u het jaarverslag vanaf dit jaar digitaal toe te sturen. Wij maken ons jaarverslag ook openbaar via onze website. Burgers kunnen, desgevraagd, ook een papieren versie van het jaarverslag ontvangen.*

*Samenwerking*

*Naast de hoorzittingen had de Ombudscommissie in 2015 contact met bestuurders, klachtencoördinatoren en andere medewerkers van de gemeente over verzoeken die bij de Ombudscommissie binnen kwamen, zodat geleerd kan worden van klachten. Deze samenwerking verloopt goed. Ook in het komend jaar zal de Ombudscommissie graag haar onafhankelijke bijdrage blijven leveren aan een kwalitatief hoogstaande dienstverlening voor de inwoners van de gemeente*

*’s-Hertogenbosch. Graag zijn we zowel de burgers die zich tot ons wenden als de gemeente ook in 2016 weer van dienst.*

*’s-Hertogenbosch, april 2016*

*De voorzitter van de Ombudscommissie ’s-Hertogenbosch,
de heer A.H.A. Lensen*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Inhoudsopgave**

*Voorwoord*

**Deel I Algemeen**

1. Algemeen. 5
2. Gesignaleerde ontwikkelingen in 2015. 9

2.1 Multiproblematiek. 9

2.2 Geschillenbeslechting in het sociaal domein na de Decentralisaties. 9

2.3 Digitale dienstverlening. 11

2.4 Privacy. 12

2.5 Maken van geluidsopnamen van een gesprek. 14

1. Herstel van vertrouwen. 14

3.1 Procedurele rechtvaardigheid. 15

3.2 Houding en gedrag. 15

1. Leren van klachten. 17

4.1 Gemeentelijke organisatie. 17

4.2 Eigen organisatie. 18

4.3 Samenwerking en kennisdeling. 18

**Deel II Werk in cijfers**

1. Verzoeken bij de Ombudscommissie. 21

5.1 Wijze van afhandeling door de Ombudscommissie. 21

5.2 Afhandeling per sector. 22

5.3 Verhouding intern klachtrecht en extern klachtrecht. 24

**Deel III Rapporten en aanbevelingen**

1. Behoorlijk overheidsoptreden? 26

6.1 Inhoudelijk beoordeling door de Ombudscommissie. 26

6.2 Behoorlijkheidsnormen. 27

6.3 Individuele casussen. 28

1. Aanbevelingen. 35

7.1 Nadere reacties op (algemene) aanbevelingen 2014. 35

7.2 Algemene aanbevelingen. 36

7.3 Individuele aanbevelingen in 2015 36

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
| DEEL I ALGEMEEN |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **ALGEMEEN**

*Waarom dit verslag?*

Sinds 1994 bestaat de Ombudscommissie als eigen 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 regiokennis bij de Ombudscommissie.

Dit verslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de werkzaamheden van de Ombudscommissie in 2015, zoals voorgeschreven in artikel 9 van de Verordening op de gemeentelijke Ombudscommissie. In het verslag wordt een beeld geschetst van de vele telefoontjes, mails en brieven die de Ombudscommissie in 2015 ontving en de wijze waarop zij haar taken vervulde. Veel informatie over de Ombudscommissie is ook terug te vinden op onze eigen website[[3]](#footnote-3).

*Relativering*.

Gezien het relatief geringe aantal verzoeken bij de Ombudscommissie, in relatie tot het grote aantal klantcontacten van de gemeente, is het lastig algemene conclusies te trekken. Ook omdat de Ombudscommissie waarschijnlijk slechts een gedeeltelijk[[4]](#footnote-4) beeld krijgt van het functioneren van de gemeentelijke organisatie door de aan haar voorgelegde verzoeken.

Ook komen er meer verzoeken binnen over de ene sector dan over de andere, waardoor het lastig is algemene conclusies te trekken die gelden voor de gehele gemeentelijke organisatie. Wat wél kan is trends en ontwikkellijnen signaleren. Deze vindt u terug in dit jaarverslag.

Verder past de relativering dat waar gewerkt wordt, fouten gemaakt (mogen) worden. Een klacht is in die optiek geen kritiek, maar een kans die gegrepen kan worden. Klachtbehandeling hoort daarom bij en maakt onderdeel van een goede gemeentelijke dienstverlening.

*Kwalitatieve klachtbenadering.*

De Ombudscommissie waarschuwt voor een (te) kwantitatieve benadering van klachten. Weinig klachten in een organisatie betekent namelijk niet automatisch dat de organisatie het “dus” goed doet. Weinig klachten, dan wel een afname van klachten kan uiteraard samenhangen met een goede voorlichting, dan wel een snelle en informele behandeling van problemen en klachten. Anderzijds kan weinig klachten ook samenhangen met een afhankelijke positie van burgers ten opzichte van de gemeente, vermijdend dan wel afhakend (klaag-)gedrag van burgers, de klachtenprocedure zelf, beperkte klachtherkenning door ambtenaren etc.

Veel klachten of een toename van klachten daartegen betekent niet automatisch dat een organisatie het “niet goed” doet. Veel klachten kan uiteraard samenhangen met een gebrek aan vertrouwen in de gemeente en toegenomen mondigheid van de burger. Anderzijds kan een grote hoeveelheid klachten ook samenhangen met een ruime klachtherkenning door ambtenaren, toepassing van een ruim klachtbegrip, vindbaarheid en bekendheid van de klachtenprocedure, wijze van registratie van klachten etc.

Belangrijk is en blijft wat de gemeente met de leerpunten uit de klachten doet en hoe zij haar dienstverlening hierop aanpast. Een kwalitatieve klachtbenadering dus. Ook hierover gaat dit jaarverslag.

*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 dus uit van een ruim klachtbegrip. Gekeken vanuit een probleembeleving van de burger. Ook het uitgangspunt van de wetgever is een ruim klachtbegrip[[5]](#footnote-5).

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 moeten worden. De burger heeft namelijk de moeite genomen om een signaal af te geven. Dit behoeft waardering. Bovendien geeft een klacht een kans om van klachten te leren en de dienstverlening te verbeteren.

*Terminologie.*

In dit jaarverslag spreekt de Ombudscommissie bewust over een “verzoek” en “verzoeker[[6]](#footnote-6)” bij de Ombudscommissie en over een “klacht” en “klager” bij de gemeente. Dit om aan te sluiten bij de wettelijke termen die gehanteerd worden en om verwarring te voorkomen tussen de term klacht en verzoek.

Dit betekent dat bij de gemeente een klacht onderscheidenlijk klaagschrift wordt ingediend en dat gesproken wordt van een verzoek onderscheidenlijk verzoekschrift wanneer het gaat om het vragen van een oordeel van de Ombudscommissie over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid gedragen heeft, hoewel dit materieel ook als klacht is aan te duiden[[7]](#footnote-7).

*Wat is onze werkwijze?*

Klachtbehandeling vindt plaats in twee fasen. Eerst krijgt de gemeente zelf de kans om een klacht te behandelen. Is degene die geklaagd heeft daarna niet tevreden, dan kan hij de Ombudscommissie benaderen. De gemeente wordt hiermee in de gelegenheid gesteld om eerst zelf de klacht te behandelen en het vertrouwen van de burger (zoveel mogelijk) zelf te herstellen[[8]](#footnote-8).

De verzoeken die bij de Ombudscommissie binnen komen, handelen wij, volgens onze wettelijke bevoegdheid, zelf af. Veel van de verzoeken die bij de Ombudscommissie binnen komen, komen nooit tot een hoorzitting, rapport en oordeel van de Ombudscommissie. Veelal omdat de verzoeken met een vorm van bemiddeling informeel snel opgelost worden, er geen sprake is van een klacht[[9]](#footnote-9), geen sprake is van een klachtwaardige gedraging of omdat een andere instantie bevoegd is.

Daarmee blijven deze verzoeken wel indicatief als signaal van (al dan niet terechte) onvrede van burgers die vaak niet onmiddellijk de juiste ingang weten te vinden. De Ombudscommissie heeft in die gevallen een belangrijke verwijs- en signaleringsfunctie.

De Ombudscommissie probeert verzoeken die bij haar binnenkomen, zo veel mogelijk direct en informeel op te (laten) lossen en formele (klachten-)procedures, waar mogelijk en gewenst, te voorkomen. Belangrijk voor de Ombudscommissie is dat de burger die ons (direct[[10]](#footnote-10)) benadert een effectief antwoord krijgt op de vraag die hij stelt, dan wel het probleem waar hij tegenaan loopt. De Ombudscommissie doet om die reden altijd “vooronderzoek” bij elk verzoek[[11]](#footnote-11).

De secretaris van de Ombudscommissie[[12]](#footnote-12) bekijkt dan steeds samen met verzoeker of de Ombudscommissie iets voor hem kan doen. De Ombudscommissie laat verzoeker vervolgens weten wat de volgende stap is. Wij kunnen doorverwijzen naar het juiste adres voor zijn vraag of reactie, geven hem handvatten om het probleem aan te pakken of nemen contact op met de gemeente om te zoeken naar mogelijke oplossingsrichtingen. In deze gevallen geeft de Ombudscommissie geen inhoudelijk oordeel en is geen sprake van een “formele” klachtbehandeling.

In sommige gevallen doen we wel inhoudelijk onderzoek naar een aan ons voorgelegd verzoek. Pas in dat laatste geval is sprake van een “formele” klachtbehandeling die eindigt met een inhoudelijk oordeel van de Ombudscommissie over de klacht.

Over de aanpak van binnengekomen verzoeken vindt, door de secretaris van de Ombudscommissie, afstemming plaats met zowel de betrokken burger, als de vertegenwoordigers van de gemeente.

“Koud” doorverwijzen naar de interne gemeentelijke klachtenprocedure, doet de Ombudscommissie niet. Verzoeker mag van de Ombudscommissie namelijk verwachten dat zij er (minimaal) voor zorgt dat de burger met een “warme overdracht” naar de juiste instantie wordt geleid, waar hij zijn probleem het meest effectief kan voorleggen. De Ombudscommissie wil namelijk voorkomen dat verzoeker van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Dan wel wordt “gedwongen” een formele (interne) klachtenprocedure te doorlopen, daar waar verzoeker dit helemaal niet wenst. Uitgangspunt is en blijft te zoeken naar de beste aanpak voor de gestelde hulpvraag, dat verzoeker weet waar hij terecht kan en dat niemand met lege handen de deur uitgaat.

Afgelopen jaar is opnieuw gebleken dat met deze werkwijze veel verzoeken snel en informeel opgelost konden worden, zonder dat er een formele klachtbehandeling plaats vond. De Ombudscommissie geeft de voorkeur aan een informele afhandeling van verzoeken boven een formele afhandeling van verzoeken. Dit is goed voor het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Bovendien willen verzoekers in het merendeel vooral gehoord worden en krijgen zij in de regel liever snel een praktische oplossing voor hun problemen dan een formeel oordeel. Veelal werd deze praktische oplossing gevonden door of in samenspraak met de gemeente.

Deze werkwijze sluit aan bij de wens van (leden van) de gemeenteraad[[13]](#footnote-13).

*Wat zijn onze taken?*

De hoofdtaak van de Ombudscommissie was, is en blijft: herstel van vertrouwen tussen de burger en de gemeente en signaleren van leerpunten voor de gemeentelijke organisatie. Burgers willen vooral gehoord worden en krijgen in de regel liever een praktische oplossing voor hun problemen dan een formeel oordeel.

De hoofdtaak van de Ombudscommissie ligt steeds minder bij “formele” klachtbehandeling en steeds meer bij snelle en informele probleemoplossing. Al dan niet via (een vorm van) bemiddeling.

1. Signaalfunctie

Allereerst signaleert de Ombudscommissie trends en ontwikkelingen uit de verzoeken die aan haar gericht worden. Dit doen wij door daarvan melding te maken in het jaarverslag en door deze signalen als leerpunt actief terug te koppelen aan de gemeente. De Ombudscommissie verwacht dat het belang van haar signaalfunctie blijft toenemen. Dit is ook de wens van (leden van) de gemeenteraad[[14]](#footnote-14).

Zeker nu sprake is van een groeiende complexiteit van de samenleving en het toenemend beroep dat de gemeente doet op de zelfredzaamheid van burgers.

1. Klachtbehandeling

De Ombudscommissie is een externe onafhankelijke en onpartijdige klachtinstantie. Wij vormen het sluitstuk op de gehele klachtenprocedure. Na ons “stopt het”. Beroep op de Nationale Ombudsman of de rechter, zoals ten onrechte nog wel eens aangenomen wordt, is niet mogelijk.

Een ieder heeft *het recht* de Ombudscommissie schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde zaak tegenover hem of een ander heeft gedragen[[15]](#footnote-15). Tegenover het recht van een ieder om bij de Ombudscommissie een verzoek in te dienen, staat *de plicht* van de Ombudscommissie om aan dat verzoek gevolg te geven, tenzij de Ombudscommissie niet bevoegd is[[16]](#footnote-16) of de Ombudscommissie[[17]](#footnote-17) wel bevoegd maar niet verplicht is een verzoek te behandelen[[18]](#footnote-18). Een voorbeeld van dat laatste is dat als iemand een klacht wil indienen bij de Ombudscommissie, hij zijn klacht in de regel eerst moet voorleggen aan de gemeente zelf, waarover hij klaagt[[19]](#footnote-19). In dat geval heeft de Ombudscommissie een belangrijke verwijsfunctie.

Er zijn gevallen waarin een burger toch direct bij de Ombudscommissie terecht kan en niet eerst bij de gemeente hoeft te klagen. Dit staat steeds ter beoordeling van de Ombudscommissie zelf en bekijkt de Ombudscommissie van geval tot geval.

Het gaat onder andere om de volgende situaties:

1. Verzoeker klaagt over de interne klachtbehandeling van de gemeente.
2. De klacht is spoedeisend.
* verzoeker kan bijvoorbeeld de vaste lasten niet meer betalen of de deurwaarder dreigt met beslaglegging.
* Op korte termijn ontstaat een voor verzoeker ongewenste en onomkeerbare situatie;
1. Er is sprake van een ernstig verstoorde verhouding tussen verzoeker en de gemeente.
2. Er is sprake van een bij de Ombudscommissie bekend structureel knelpunt bij de gemeente;
3. Verzoeker heeft een klacht over de afhandeling van zijn kwijtscheldingsverzoek voor gemeentelijke belastingen, die al in administratief beroep is behandeld door de gemeente.
4. Er zijn al veel (informele) contacten tussen verzoeker en de gemeente geweest die niet tot een oplossing leidden en een interne klachtenprocedure voegt hier niets meer aan toe.
5. Er is sprake van samenhang met een klacht, waarbij al wel de interne klachtbehandeling is doorlopen.

In 2015 nam de Ombudscommissie in één geval het verzoek rechtstreeks in behandeling, zonder dat de gemeente eerst het verzoek als klacht behandelde. In dat geval had het verzoek[[20]](#footnote-20) een dusdanige samenhang met een reeds in onderzoek genomen verzoek[[21]](#footnote-21) door de Ombudscommissie, dat vanwege een effectieve klachtafhandeling gekozen werd voor een gezamenlijke behandeling van de verzoeken. In de overige gevallen was sprake van verzoeken over het niet kwijtschelden van gemeentelijke belastingen die al in administratief beroep waren behandeld door (de directeur van) de sector FIB.

*Anonieme klachten*

Wat verzoekers ons vertellen behandelen we vertrouwelijk. Dat betekent dat we het verhaal, niet zonder medeweten en toestemming van verzoeker aan de gemeente of aan anderen vertellen. We melden normaal gesproken wel de voor- en achternaam van verzoeker aan de gemeente, evenals een (globale) omschrijving van het verzoek. Wil verzoeker dat wij een onderzoek naar zijn verzoek starten, dan willen wij minimaal de voor- en achternaam van verzoeker weten. Hebben wij die niet, dan zal het verzoek door ons niet verder inhoudelijk onderzocht worden.

1. Bemiddeling

De Ombudscommissie heeft eveneens tot taak, waar mogelijk, partijen met elkaar te verzoenen. In elke fase van het proces bij de Ombudscommissie[[22]](#footnote-22). Zowel voor, tijdens als na een hoorzitting. Hoe de Ombudscommissie dit doet, is al omschreven bij het kopje “werkwijze”,

De eenvoudigste vorm van bemiddeling is dat de Ombudscommissie bij de gemeente informeert naar de stand van zaken rondom een klacht, zodat de burger tevreden gesteld kan worden en verder onderzoek dan wel een formele klachtbehandeling achterwege kan blijven. Een tweede manier is dat de gemeente uitgenodigd wordt met verzoeker in contact te treden om het daadwerkelijke probleem op te lossen. Het hangt dan van het resultaat af of verder onderzoek van en behandeling van het verzoek door de Ombudscommissie gewenst is. De derde vorm is dat de Ombudscommissie zelf voorstellen doet aan partijen om tot een vergelijk te komen en het probleem achter het verzoek op te lossen. In dat kader kan de Ombudscommissie ook doorverwijzen naar een externe mediator.

De Ombudscommissie heeft de idee dat aan gemeentelijke ombudscommissies en – mannen, door de Nederlandse regering en de Vereniging Nederlandse Gemeenten na de Decentralisaties, ten onrechte, ook een steeds groter wordende bemiddelende rol wordt toegedicht o.a. bij schuldhulpverlening[[23]](#footnote-23) en keukentafelgesprekken[[24]](#footnote-24) in het primaire proces. De Ombudscommissie ziet vanuit haar wettelijke taak en – verantwoordelijkheden in beginsel geen inhoudelijke of bemiddelende rol voor zichzelf in dit primaire proces. Dit is in beginsel voorbehouden aan de gemeente zelf.

1. Kwaliteitsverbetering

De Ombudscommissie heeft niet alleen individuele klachtbehandeling tot taak, maar ook kwaliteitsverbetering. Deze rol krijgt vorm doordat de Ombudscommissie aan de gemeente aanbevelingen doet. Dit doet de Ombudscommissie zowel in individuele rapporten als ook in haar jaarverslag.

1. Eigen onderzoek

Daarnaast kan de Ombudscommissie, waar wij dat gewenst vinden, van haar bevoegdheid gebruik maken om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen. Bijvoorbeeld als de Ombudscommissie vermoedt dat bepaalde verzoeken een structureel karakter hebben. Hiervan was in 2015 geen sprake.

*Hoe was onze samenstelling in 2015?*

In 2015 waren lid van de Ombudscommissie:

* de heer A.H.A, Lensen, voorzitter van de Ombudscommissie. Benoemd tot 1 juli 2018.
* mevrouw J.C.M. van den Akker, plaatsvervangend voorzitter van de Ombudscommissie. Herbenoemd tot 1 april 2017.
* mevrouw A.A.Th. Verhoof, lid van de Ombudscommissie. Herbenoemd tot 1 januari 2018.
* de heer A. de Kort, lid van de Ombudscommissie. Herbenoemd tot 1 april 2017.

Op onze website[[25]](#footnote-25) vindt u de nevenfuncties van de commissieleden evenals (nadere) informatie over onze, werkwijze, taken en bevoegdheden.

1. **GESIGNALEERDE ONTWIKKELINGEN IN 2015**

In het verslagjaar 2015 heeft de Ombudscommissie een aantal ontwikkelingen in de gemeente

’s-Hertogenbosch gesignaleerd die het verdienen om hier kort besproken te worden.

**2.1 Multiproblematiek**

Steeds vaker blijkt dat achter veel verzoeken meerdere problemen schuil gaan. Veelal inkomensproblemen, gecombineerd met medische en/of psychische problemen, relatieproblemen, werkloosheid en/of schuldenproblematiek. Enkele voorbeelden van multiproblematiek waar de Ombudscommissie mee te maken kreeg, waren samenloop tussen de weigering kwijtschelding van de aanslag voor gemeentelijke heffingen in combinatie met betalingsproblemen door schulden; de aanvraag om een bijstandsuitkering in combinatie met medische problemen; de aanvraag om woonkostentoeslag in combinatie met een korting op een uitkering, schulden en een dreigende huisuitzetting; de aanvraag om een bijstandsuitkering, in combinatie met psychische problemen, relatieproblemen en inkomensproblemen.

Mogelijke verklaringen voor deze multiproblematiek zijn: de economische crisis in combinatie met het grotere beroep dat de gemeente doet op de financiële zelfredzaamheid van burgers. Ook komen mensen met psychische problemen vaker in conflictsituaties terecht dan mensen zonder psychische problemen. Verder veroorzaken schulden stress en veroorzaakt het een “vernauwende blik” op andere problemen.

Daar waar klachten zijn, zijn dus vaak ook andere problemen. Waaronder schulden en individuele inkomensproblematiek[[26]](#footnote-26). Behandeling van schuldenproblematiek, inkomensproblematiek en kwijtscheldingen van gemeentelijke belastingen is ondergebracht bij drie verschillende sectoren binnen de gemeente; de sectoren Maatschappelijke Ontwikkeling, Weener XL en Financiën, Informatievoorziening en Belastingen.

In het afgelopen kalenderjaar constateerde de Ombudscommissie dat deze sectoren nog niet optimaal samenwerken bij multiproblematiek en in één van de behandelde verzoeken zelfs tegenstrijdige informatie aan verzoeker verschaften. Dit moet voorkomen worden en kan beter, vindt de Ombudscommissie.

De Ombudscommissie pleit daarom voor een vroegtijdige onderkenning van de aanwezige problemen en een (nog meer) integrale aanpak van deze problemen door de gemeente. Deze probleembenadering vanuit integraliteit past binnen de Decentralisatie-gedachte van “ontschotting”, waarmee ook genoemde sectoren vorig jaar te maken kregen.

Wij volgen in dit kader het onderzoek uit eigen beweging van de Nationale Ombudsman over gemeentelijke schulddienstverlening op de voet. Dit onderzoek loopt gelijktijdig met de evaluatie van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening door het ministerie van SWZ. Deze evaluatie is voorzien in juli 2016.

* 1. **Geschilbeslechting in het sociale domein na de Decentralisaties.**

Tot op heden komen minder verzoeken dan verwacht bij de Ombudscommissie terecht in relatie tot de Decentralisaties en de extra taken die de gemeente kreeg. Opgevraagde informatie van de sectoren Maatschappelijke Ontwikkeling en Weener XL over de gemeentelijke klachtbehandeling laten eenzelfde beeld zien. Deze sectoren ontvingen een gelijk aantal klachten of minder klachten dan vorige jaar.

Uit een rondgang bij de Nationale Ombudsman, andere Ombudscommissies en gemeentelijke ombudsmannen, evenals de Vereniging voor Klachtrecht, blijkt dat dit beeld niet alleen in de gemeente ’s-Hertogenbosch, maar landelijk speelt en dat dit verschillende redenen zou kunnen hebben[[27]](#footnote-27). Voor conclusies is het (nog) te vroeg.

Komend jaar zullen wij ons hier nader op oriënteren. De betrokken sectoren hebben wij op dit punt om nadere informatie gevraagd. Waar nodig gaan wij nader met hen in gesprek.

Daarnaast volgen wij, met belangstelling het onderzoek uit eigen beweging van de Nationale Ombudsman over klachten over de Wmo, met name de informatieverstrekking over de eigen bijdrage van burgers.

Vooralsnog blijkt uit onderzoek van de gemeente ’s-Hertogenbosch over cliëntervaringen Wmo, Jeugdwet, sociale wijkteams en basisteams jeugd en gezin[[28]](#footnote-28), dat cliënten de dienstverlening van de gemeente beoordelen met een (gemiddeld) rapportcijfer 6,8 en waren zij in het algemeen tevreden over het eerste contact met de gemeente. Aandachtspunt is de informatieverstrekking in gesprekken. Ook kan er nog meer rekening worden gehouden met hun (eigen) wensen en behoeften. Verder wist een kwart van de ondervraagden niet waar hij/zij terecht kon met zijn/haar hulpvraag.

Indien de uitkomsten van voornoemde onderzoeken daartoe aanleiding geven, zullen we ook op deze punten nader in gesprek gaan met de betrokken sectoren en/of bestuurders.

Wat ook opvalt, is het ontbreken van klachten over Pgb trekkingsrechten in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en/of Jeugdwet. Daar waar de Nationale Ombudsman in haar rapport “Pgb-trekkingsrecht en de (niet) lerende overheid” aan de bel trok over betalingsproblemen, gebrek aan informatieverstrekking en complexiteit van het systeem, ontving de Ombudscommissie nauwelijks verzoeken over Pgb trekkingsrechten. De gemeente geeft hiervoor als mogelijke verklaring de – landelijke nagevolgde – aanpak van de gemeente ’s-Hertogenbosch en haar “herstelplan, waarbij het college op 2 september 2015 besloot niet al voor 1 oktober 2015 de budgetten opnieuw te beoordelen, maar de Pgb’s te verlengen tot (uiterlijk) 1 juli 2016. In de periode van 1 januari tot 1 juli 2016 voert de gemeente de herbeoordelingsgesprekken met de (achthonderd) rechthebbenden. Elke Pgb houder krijgt hiervoor een uitnodiging. De uitkomst daarvan kan zijn dat er iets wijzigt voor de PGB houder in de huidige aanspraken. De commissie acht het daarom niet uitgesloten dat deze herbeoordeling(en) alsnog tot extra bezwaren en/of klachten gaat leiden, halverwege 2016. De gemeente[[29]](#footnote-29) onderschrijft dit. De gemeente geeft – desgevraagd - om die reden aan veel aandacht te besteden aan PGB houders die weerstand voelen bij veranderingen.

Voor een eigen onderzoek (uit eigen beweging) op genoemde gebieden is nu geen aanleiding voor de Ombudscommissie, aangezien van structurele verzoeken op dit punt geen sprake is.

Belangrijk voor de Ombudscommissie is en blijft dat, ook in relatie tot private partners in het sociale domein, er geen of lage drempels zijn voor burgers om te klagen. De gemeente moet steeds kijken wat de klacht inhoudt en wat op dat moment de meest effectieve aanpak is. Zonder te juridiseren, want dat werkt verlammend. Hierop houdt de Ombudscommissie ook de vinger aan de pols.

*Klachtbehandeling GGD*

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Het jaar 2016 is een overgangsjaar. In dit jaar blijft de bestaande werkwijze gehandhaafd voor verzoekers die ontevreden zijn over de klachtbehandeling door de GGD. Zij kunnen zich wenden tot de Ombudscommissie als tweedelijns klachtinstantie. Na 2016 kunnen verzoekers bij klachten over zorg kiezen, zich ofwel te wenden tot de Ombudscommissie dan wel tot een geschillencommissie[[30]](#footnote-30). Bij verzoeken die over andere onderwerpen gaan dan zorg, blijft de Ombudscommissie tweedelijns klachtinstantie.

*BAAT-normen[[31]](#footnote-31).*

Gemeenten moeten zich inspannen voor effectieve participatie, zodat mensen echt betrokken kunnen zijn. Dit betekent dat de gemeente niet van mensen vraagt zich aan te passen aan de gewoontes en (vergader)cultuur van de gemeente, maar dat de gemeente ervoor zorgt dat alle mensen kunnen worden gehoord.

Het College voor de Rechten van de Mens ontwikkelde een normenkader voor rechtvaardige “zorg” in het sociale domein: het BAAT-criterium. BAAT staat voor: Beschikbaarheid, Aanvaardbaarheid, Aanpasbaarheid en Toegankelijkheid van mensenrechten.

Op dit kader kunnen beleidsmakers hun afwegingen mede baseren en nagaan of aan alles is gedacht, bijvoorbeeld aan het recht om te participeren en mee te praten over het beleid dat je als burger direct raakt.

* 1. **Digitale dienstverlening.**

We leven in een tijd waarin we steeds meer digitaal en steeds minder op papier doen. Dit wordt onder andere ingegeven door een toenemende digitalisering van de maatschappij en het feit dat vanaf 2017 de gemeente ’s-Hertogenbosch, net als andere gemeenten, haar schriftelijke contacten met haar inwoners grotendeels staakt en zoveel mogelijk overstapt op digitale communicatie en dienstverlening[[32]](#footnote-32). Voor veel inwoners levert deze vorm van (digitale) dienstverlening extra gemak en tijdswinst op[[33]](#footnote-33). Er zijn echter nog steeds groepen mensen, voor wie dit niet geldt en digitale dienstverlening “lastig”, onpersoonlijk en ontoegankelijk is. Onder andere voor mensen met een (motorische) beperking. Dit blijkt uit [onderzoek](https://mensenrechten.nl/publicaties/detail/35682) dat de Stichting Drempelvrij uitvoerde in opdracht van het College voor de Rechten van de Mens. Sinds 1 januari 2015 moeten alle overheidswebsites toegankelijk zijn voor iedereen. Alleen als er echt zwaarwegende redenen zijn, kan een gemeente hiervan afwijken. Maar dat moet de gemeente wel duidelijk voor iedereen verantwoorden. De gemeente ’s-Hertogenbosch voldoet met haar nieuwe website aan het waarmerk drempelvrij.nl. Dit is een echte verbetering ten opzichte van de vorige gemeentelijke website die dit waarmerk niet had.

De Ombudscommissie constateert dat het online indienen van een klacht bij de gemeente mogelijk is met een digitaal klachtenformulier. Echter, informatie over de gemeentelijke klachtenprocedure, is moeilijk vindbaar, constateert de commissie. Evenals de mogelijkheid om schriftelijk dan wel mondeling een klacht in te dienen bij de gemeente. Ook ontbreekt een verwijzing naar de Ombudscommissie als tweedelijns klachtinstantie.

*Website Ombudscommissie*

Om toegankelijk en digitaal “vindbaar” te zijn voor burgers is de eigen website voor de Ombudscommissie onontbeerlijk. Bovendien onderstreept onze eigen website onze onafhankelijkheid van de gemeente.

Naast informatie over onze samenstelling en werkwijze, maakt de Ombudscommissie van haar website gebruik voor de openbaarmaking van haar rapporten en jaarverslagen. Ook kunnen burgers via ons online contactformulier een reactie of vraag achterlaten. Veel meer nog dan vorig jaar maakten verzoekers hier gebruik van.

De Ombudscommissie liet verder meer nog dan vorige jaar haar correspondentie met zowel gemeente, verzoekers en overige instanties, waar mogelijk en gewenst, per mail plaatsvinden. Met name het toesturen van verslagen van bevindingen en rapporten aan partijen. Niettemin blijft persoonlijk contact de voorkeur verdienen van de Ombudscommissie en wil zij persoonlijk benaderbaar zijn en blijven.

* 1. **Privacy**

Het onderwerp privacy speelt al als de burger de gemeente een (hulp)vraag stelt. Wat wil de burger en hoe ga je als gemeente om met zijn persoonsgegevens? Nu gemeenten extra taken hebben gekregen, wordt er steeds meer gevoelige informatie verzameld en beheerd door de gemeente. Om die reden is dit onderwerp belangrijk(er) geworden. Het gaat om het vinden van een goede balans tussen optimale informatie-uitwisseling en de zekerheid dat de gemeente zorgvuldig omgaat met gevoelige informatie[[34]](#footnote-34). Als de gemeente bij het eerste contact bijvoorbeeld al teveel uitvraagt, dan kan dit de burger afschrikken. Gevolg kan zijn dat burgers minder snel bij de gemeente aankloppen. Ook kan het leiden tot klachten.

Net als in 2014, kreeg de Ombudscommissie ook in 2015, in een aantal verzoeken te maken met het onderwerp privacy.

Een aanvrager om een (voorschot op een) bijstandsuitkering, wordt na de workshop “Aan de Slag” gekoppeld aan een werkconsulent. Deze werkconsulent neemt in een kort – persoonlijk - gesprek met de aanvrager een vragenlijst door. De werkconsulent vraagt of er arbeidsbeperkingen of – belemmeringen zijn. Indien hier ja op wordt geantwoord, vraagt de werkconsulent door naar die beperkingen of belemmeringen (zoals lopen, zitten, staan, conditie, concentratievermogen etc.).

Dit wordt gedaan om vast te stellen wat voor arbeidsmogelijkheden iemand heeft en of diegene een re-integratietraject kan doorlopen, rekening houdend met de beperkingen of belemmeringen die iemand heeft. Op deze wijze kan de werkconsulent bepalen of de gemeente ontheffing kan verlenen van de arbeidsverplichting of niet.

De gemeente vraagt de aanvrager dit te onderbouwen. De werkconsulent moet de aanvrager er in ieder geval op wijzen dat de aanvrager vrij is in de wijze waarop de gevraagde onderbouwing plaatsvindt. De werkconsulent mag hierbij niet rechtstreeks naar de specifieke medische situatie of naar medische gegevens vragen, omdat dit in strijd is met privacywetgeving. De aanvrager is ook niet verplicht om rechtstreeks medische gegevens aan een werkconsulent te verstrekken. Een werkconsulent moet een aanvrager erop wijzen dat hij op dergelijke vragen niet hoeft te antwoorden.

Net als vorig jaar werd er ook in 2015 een verzoek ingediend over een werkconsulent die volgens verzoeker doorvroeg naar medische gegevens bij de beoordeling van arbeidsbeperkingen of – belemmeringen. Verzoeker ervoer druk van de werkconsulent om deze medische gegevens rechtstreeks te verstrekken. In het behandelde verzoek in 2014 verklaarde de Ombudscommissie de onderzochte gedraging niet behoorlijk[[35]](#footnote-35).

In het behandelde verzoek in 2015 onthield de Ombudscommissie zich van een inhoudelijk oordeel op dit punt, wegens ontbreken van gespreksverslagen en/of audio opnamen van het gesprek tussen werkconsulent en verzoeker[[36]](#footnote-36).

*Protocol*

Het college stelde, naar aanleiding van het verzoek uit 2014, een protocol op voor opvragen van medisch/arbeidsdeskundige informatie bij vaststelling van medische urenbeperking[[37]](#footnote-37), ontheffing van de arbeidsverplichting[[38]](#footnote-38) en ontheffing van de re-integratieverplichting.

Wat de Ombudscommissie hierin opvalt is dat de gemeente het “omdraait”. De privacywetgeving gaat ervan uit dat een werkconsulent in beginsel een (externe) arts dient te raadplegen die adviseert, zonder verder het medisch dossier of medische gegevens te delen met de gemeente. Dit is slechts anders indien de aanvrager er uitdrukkelijk en vrijwillig voor kiest deze medische gegevens zelf aan de werkconsulent te verstrekken. Bijvoorbeeld omwille van snelle(re) besluitvorming of omdat dit prettiger werkt.

Het gemeentelijk protocol gaat er daarentegen vanuit dat pas als een uitkeringsgerechtigde niet mee wil werken aan het rechtstreeks verstrekken of opvragen van medische/arbeidskundige gegevens, hem of haar wordt aangeboden om mee te werken aan een (extern) medisch of arbeidskundig onderzoek, zodat de noodzakelijke gegevens alsnog kunnen worden verkregen. Met dit protocol voldoet de gemeente (nog) niet aan de gestelde privacywetgeving, vindt de Ombudscommissie.

Niet gezegd kan worden dat door aanvragers om een bijstandsuitkering veel geklaagd worden over schending van hun privacy bij het opvragen van medische gegevens. Dit kan betekenen dat schending van privacy niet veel voorkomt. In de twee verzoeken die de Ombudscommissie inhoudelijk behandelde, was slechts één van de verzoeken gegrond.

Echter, gezien de afhankelijke positie van de aanvrager ten opzichte van de gemeente, acht de commissie het niet uitgesloten dat schending van privacy zich in meerdere gevallen voordoet. Een gegeven is dat de impact van het vragen naar medische gegevens bij beide verzoekers erg hoog was.

Om die reden is het belangrijk dat de gemeente bewust is en blijft van de afhankelijkheidspositie en gevoelens van dwang van de aanvrager. En niet te snel aanneemt dat medische gegevens in vrijheid verstrekt worden. Ook niet als dit voor een werkconsulent tijdswinst oplevert.

Een aanvrager is voor zijn uitkering afhankelijk van de gemeente. Een aanvrager kan zich om die reden onder druk gezet voelen om medische informatie te verstrekken, uit angst anders geen uitkering te krijgen. Een werkconsulent mag dus niet “dreigen” dat als de gevraagde (medische) gegevens niet rechtstreeks verstrekt worden dit ertoe kan leiden dat de aanvraag niet kan worden toegekend.

Belangrijk is dus dat een werkconsulent een aanvrager aangeeft dat hij met een arts zijn medische situatie kan bespreken en niet verplicht is om de werkconsulent rechtstreeks medische gegevens te verstrekken. Gelet op de bewoordingen van het protocol, betwijfelt de Ombudscommissie of dit ook altijd zo gebeurt in de praktijk.

*Quick Scan*

In het traject naar werk worden bijstandsgerechtigden “uitgenodigd” voor een gesprek en worden zij “uitgenodigd” een Quick Scan in te vullen. Deze Quickscan is bedoeld om te kunnen bepalen wat de mogelijkheden zijn voor betrokkene en wat hij/zij nog nodig heeft aan begeleiding.

Genoemde Quick Scan maakt onderdeel uit van een innovatieve aanpak van Weener XL om het integrale proces van intake – diagnose – arbeidsontwikkeling en matching in een maatwerk-softwarepakket onder te brengen. Weener XL is het eerste Werkbedrijf in Nederland dat dit heeft.

In de Quickscan worden bijstandsgerechtigden o.a. gevraagd “heeft u lichamelijke problemen”? “Heeft u psychische problemen”? Deze vragen kunnen met ja of nee beantwoord worden. Ook wordt door de gemeente om een toelichting gevraagd. Betrokkene wordt er (nu) niet op gewezen dat hij niet verplicht is om te antwoorden, dan wel om rechtstreeks medische gegevens te verstrekken aan de gemeente. Ook wordt niet gewezen op de mogelijkheid van een medische keuring door een (externe) arts. Deze Quickscan is daarmee niet in overeenstemming met eerder genoemde privacywetgeving, vindt de Ombudscommissie.

Niettemin, pakt de gemeente het onderwerp privacy serieus op. Onder andere door het oprichten van een Task Force privacy sociaal domein, het opstellen van protocollen en het voorlopig vaststellen van de notitie Privacybeleid[[39]](#footnote-39).

Desgevraagd geeft de gemeente aan dat zij haar privacybeleid vertaalt naar de werkprocessen en de systemen waarmee de gemeente werkt. En het privacybeleid afstemt met externe partners met wie de gemeente werkt.

De Ombudscommissie vraagt aandacht voor de uitvoering hiervan door de individuele ambtenaren. Want: privacy is een onderwerp dat je niet alleen met protocollen of beleidsregels borgt. Breed uitvragen betekent niet een lijst met vragen afwerken en zoveel mogelijk gegevens noteren zonder doel en noodzaak. Privacy is een integraal onderdeel van het proces.

Waarbij het belangrijk is dat er goed naar de burger wordt geluisterd en open en transparant te zijn over welke gegevens je verwerkt en met welk doel.

De gemeente geeft – desgevraagd - aan dat zowel bij de beleidsafdelingen als bij de uitvoering de organisatie hierop ingericht wordt. Gemeentelijke werkgroepen bij Maatschappelijke Ondersteuning en Weener XL zijn aan de slag om dit te borgen. De Ombudscommissie zal dit (blijven) volgen.

**2.5 Maken van geluidsopnamen van een gesprek**

Een burger kan verschillende redenen hebben om een opname van een gesprek met de gemeente te maken. Sommige burgers vinden het belangrijk om een gesprek - waar voor hen veel van afhangt - nog eens terug te beluisteren. Anderen willen de opname gebruiken 'als bewijs' in een procedure.

Burgers willen rechtvaardig behandeld worden door de overheid en zij verwachten dan ook dat de overheid eerlijk en betrouwbaar is.

Als een burger voorafgaand aan een gesprek aangeeft dat hij een geluidsopname[[40]](#footnote-40) wil maken van een gesprek met de gemeente, moet de gemeente het maken van een geluidsopname toestaan. Tenzij blijkt van zwaarwegende redenen dit niet te doen. De Nationale Ombudsman stelde hier “spelregels” voor op[[41]](#footnote-41). Ook de gemeente zelf kan reden(en) hebben om geluidsopnamen te maken van een gesprek. Belangrijk is dat de gemeente informatie opneemt op haar website over het opnemen van gesprekken, zodat de burger weet wat het beleid van de gemeente ’s-Hertogenbosch op dit punt is. Ook moeten zowel de gemeente, als de burger, als zijn geluidsopnamen maakten, desgewenst, een kopie van de opname aan de ander geven.

Voordeel van het maken en toestaan van geluidsopnamen van gesprekken is dat – achteraf – voorkomen kan worden dat er discussie ontstaat over wat wel en wat niet gezegd is in een gesprek. Bijvoorbeeld in een klachtgesprek, waarbij klager en beklaagde niet in elkaars aanwezigheid gehoord zijn door de gemeente.

Dit probleem speelde in een aantal verzoeken die de Ombudscommissie in 2015 behandelde. Doordat in een aantal gesprekken gespreksverslagen en/of geluidsopnamen ontbraken kon de Ombudscommissie niet objectief vaststellen wat concreet gezegd was in dat gesprek en wie in die klachtzaak “gelijk” had. En moest de Ombudscommissie zich noodgedwongen onthouden van een oordeel op dit punt. Om die reden zijn het maken van geluidsopnamen door de gemeente van klachtgesprekken, niet alleen van belang voor haar eigen klachtafhandeling, maar ook belangrijk voor onze oordelen en rapporten.

1. **HERSTEL VAN VERTROUWEN**

**3.1. Procedurele rechtvaardigheid[[42]](#footnote-42)**

Een burger, en dus ook een klager, wil het gevoel hebben dat de gemeente hem serieus neemt en begrip heeft voor zijn of haar persoonlijke situatie (*respect*) . Dat hij als persoon, en niet als nummer, behandeld wordt en dat naar hem wordt geluisterd (*voice*).

De mate waarin participatie en directe beïnvloeding mogelijk is, is voor burgers steeds meer van belang[[43]](#footnote-43). Ook van belang is dat de gemeente de burger “meeneemt” in het proces en vertelt hoe een procedure loopt (*explanations*). Bijvoorbeeld door duidelijk te maken waarom bepaalde vragen aan hem gesteld worden ter vaststelling van het recht op bijstand.

Dit leidt tot acceptatie van het besluit en tot een meewerkende houding bij de betreffende burger. En tot herstel van vertrouwen van de burger in de gemeente.

Handelt de gemeente echter niet procedureel rechtvaardig dan kan dit gevoelens van uitsluiting, weerstand en daarmee tot klaaggedrag leiden. Ook kan het wantrouwen en de achterdocht van de burger groeien. Zeker als burgers eerder negatieve ervaringen hadden met een overheidsinstantie. Een concreet voorbeeld hiervan speelde bij de Ombudscommissie in een van de behandelde verzoeken over 2015.

Het goede nieuws is dat de gemeente altijd zelf positief invloed kan hebben op het procedureel rechtvaardig behandelen van burgers en daarmee op zijn gevoel rechtvaardig behandeld te zijn door de gemeente. Door vanaf de start te investeren in het wegnemen van onzekerheid en wantrouwen bij de burger. Ook als de gemeente op inhoud niets te bieden heeft aan de burger! Bijvoorbeeld als een aanvraag voor een voorziening geweigerd moet worden.

**3.2. Houding en gedrag**

Bij veel prestaties van de gemeente is het voor burgers niet gemakkelijk te weten wat ze mogen verwachten van de gemeente en waar ze (op basis van het systeem) recht op hebben. In de praktijk blijken burgers dan af te gaan op eventueel relationeel of persoonlijk vertrouwen. Het zijn uiteindelijk vaak ambtenaren die burgers wel of niet vertrouwen. Contact met ambtenaren wordt door burgers aangegrepen als bron van informatie op basis waarvan de burger zich een oordeel vormt over de gemeente (*sense making*). Dit is waarom een goede vertrouwensrelatie tussen ambtenaren en burgers er zo toe doet.

Bepalende factor voor een procedureel rechtvaardig gevoel bij de burger is de mate waarin de behandelend ambtenaar in staat is zich te verplaatsen in de positie van de burger. Empathie en compassie zouden hierbij leidend moeten zijn. Belangrijk is dat de ambtenaar niet bevooroordeeld maar open en neutraal is, oprecht geïnteresseerd in het verhaal van de burger en oplossingsgericht is en handelt. Niet alleen in woord maar ook op schrift.

*Toonzetting (standaard-) brieven bijstandsgerechtigden.*

In een aantal verzoeken die door bijstandsgerechtigden werden voorgelegd aan de Ombudscommissie klaagden zij over de dreigende en directieve toonzetting in brieven die zij van de gemeente kregen. Het ging hierbij onder meer om de “uitnodiging” voor het traject Actief naar Werk, de uitnodiging voor een Quickscan en de bevestiging van “afspraken” rondom een werkervaringsplaats[[44]](#footnote-44).

De Ombudscommissie constateert dat de gemeente in deze brieven – standaard - opsomt welke verplichtingen de bijstandsgerechtigde heeft, op straffe van korting op hun bijstandsuitkering of buiten behandeling stellen van de aanvraag. Ook indien daar geen aanleiding toe is. Hier gaat voor klagers een gevoel van dwang en drang vanuit.

Uitleg over waarom bepaalde stukken worden opgevraagd of verplichtingen worden opgelegd wordt, anders dan verwijzing naar wettelijke bepalingen, veelal niet gegeven in deze brieven, constateert de commissie. En deze uitleg wordt in veel vallen door de gemeente als bekend verondersteld. Terwijl in de ogen van burgers de gevraagde stukken niet altijd nodig zijn voor de bepaling van hun recht op bijstand. Een aantal klagers gaf aan dat zij vinden dat de gemeente doorschiet in haar “informatiedrift”.

Ook van een persoonlijke benadering in genoemde brieven is in de regel geen sprake. Steeds wordt verwezen naar de wettelijke regels.

Wat communiceert de gemeente door bij iedere briefwisseling te wijzen op de regels? U bent niet te vertrouwen? U heeft een slecht geheugen? Ik herhaal voortdurend de regels, zodat ik juridisch ben ingedekt als ik u een maatregel opleg? Klagers geven aan zich hierdoor niet serieus en wantrouwend behandeld te voelen door de gemeente en wenden zich om die reden tot de Ombudscommissie.

Wat de commissie in haar voorgelegde verzoeken verder opviel is dat bijstandsgerechtigden in het traject naar werk worden “uitgenodigd” voor een gesprek en worden zij “uitgenodigd” een Quick Scan in te vullen. Echter, zowel de Quickscan als het gesprek zijn noch vrijblijvend, noch vrijwillig. Van een “uitnodiging” is daarom ook geen sprake.

De informatieverstrekking op dit punt vindt de Ombudscommissie niet actief en adequaat en daarom ook niet behoorlijk. In de (standaard-)brief staat namelijk dat betrokkene *verplicht* is te verschijnen bij deze “oproep”. Ook als betrokkene recent is opgeroepen en/of betrokkene (gedeeltelijk) ontheffing heeft van de arbeidsplicht. Betrokkenen worden gewaarschuwd op tijd naar de afspraak te komen. Betrokkene voorkomt daarmee dat hij/zij (tijdelijk) een lagere uitkering krijgt door middel van een opgelegde maatregel.

De impact van een maatregel in de vorm van een korting op de bijstandsuitkering is zo groot, dat bijstandsgerechtigden dit ten koste van alles willen vermijden.

Een maatregel gedurende een maand betekent vaak langdurig in de schulden, omdat die maand de vaste lasten niet allemaal betaald kunnen worden. Met incasso- en rentekosten erbij wordt een achterstand al snel een problematische schuld.

Ook wordt in de (standaard-) brieven van de gemeente gesproken over gemaakte “afspraken”. De term “afspraak” vindt de Ombudscommissie niet passend. De term afspraak suggereert immers dat twee partijen uit vrije wil met elkaar tot overeenstemming komen en er ook een mogelijkheid is geen afspraak te maken. In de relatie tussen de aanvrager van een bijstandsuitkering en Weener XL is daarvan geen sprake. De aanvrager is voor de uitkering afhankelijk van de gemeente en ondertekent uitsluitend om die reden de hem voorgelegde “afspraken”[[45]](#footnote-45).

Evenals in andere gemeenten[[46]](#footnote-46), wordt deze toonzetting en woordkeuze in genoemde brieven door burgers als dreigend, intimiderend, kil, afstandelijk en autoritair ervaren. Dit kan en moet beter volgens de Ombudscommissie. Temeer omdat dit (koud) conflictgedrag van de overheid mogelijk leidt tot escalatie en frustratie bij burgers. Ook hier heeft de gemeente dus zelf invloed op.

Daarnaast zijn ook de houding en gedrag van klagers zelf steeds vaker onderdeel van het conflict, onderkent de Ombudscommissie. Hoewel van een ambtenaar een professionele houding mag worden verwacht ten aanzien van het omgaan met frustratie van burgers, zijn er grenzen. Grensoverschrijdend gedrag, zoals schelden, schofferen, intimideren en kleineren[[47]](#footnote-47) hoeft niet geaccepteerd te worden en kent grenzen. In onze rapporten kijken wij om die reden ook steeds nadrukkelijk(er) naar de rol van de burger. Als blijkt dat de gedragingen van de burger onbehoorlijk waren, spreken we dit ook uit.

*Stoppen van escalatie door schulderkenning*

Er zijn minstens twee partijen nodig om een conflict te beginnen. Maar er is slechts één partij nodig om de escalatie van een conflict te stoppen. Dat kan doordat deze partij, de gemeente, oprecht, specifiek en onvoorwaardelijk schuld erkent voor het eigen aandeel in het conflict[[48]](#footnote-48). Hoe groot of klein dan ook. Door je af te vragen wat je, gezien door de ogen van de klager, beter niet of anders had kunnen doen, is het voor de ambtenaar mogelijk het eigen aandeel in de klacht te onderkennen, hierover schuld te erkennen en spijt te betuigen. Dat de-escaleert. Vooroordelen over de klager en over zijn/haar mogelijke reactie op de schulderkenning staan schulderkenning vaak – ten onrechte – in de weg. Net als de angst voor eventuele juridische gevolgen.

Gelukkig zag de Ombudscommissie in het afgelopen verslagjaar ook meerder positieve voorbeelden van de-escalatie door ambtenaren van de gemeente, onder andere[[49]](#footnote-49):

* Aanbieden van bloemen en excuses door het hoofd Belastingen na een foutieve beoordeling van een verzoek om kwijtschelding.
* Spreekuren PGB door de sector Maatschappelijke Ontwikkeling.
* Open en oplossingsgerichte houding van o.a. medewerkers Weener XL (beklaagden) bij de hoorzitting van de Ombudscommissie, waarbij eigen aandeel in de klacht werd onderkend en excuses werden aangeboden.
* De aanstelling van één contactpersoon bij de sector Stadsbedrijven voor een inwoonster van de gemeente ’s-Hertogenbosch met veel vragen, reacties, meldingen en klachten.
* In een vroegtijdig stadium contact zoeken met inwoners en bedrijven door de afdeling VTH Omgevingswet[[50]](#footnote-50) om persoonlijk uitleg te geven, maar ook om alternatieven te onderzoeken of diverse partijen bij elkaar te brengen.
* Door burgers voorafgaand aan een negatieve beslissing te bellen, door bijvoorbeeld het Team inkomen van Weener XL.

Het voorgaande betekent wel dat het veelal van de houding en het gedrag van de individuele ambtenaar afhangt hoe procedureel rechtvaardig zijn/haar handelen wordt ervaren door de burger. Coaching van en aanspreken op houding en gedrag van ambtenaren blijft dus belangrijk. De Ombudscommissie volgt met belangstelling de al ingezette reorganisatie van de ambtelijke organisatie[[51]](#footnote-51), waarin het thema “houding en gedrag” van ambtenaren veel aandacht krijgt.

1. **LEREN VAN KLACHTEN**

**4.1. Gemeentelijke organisatie**

Burgers richtten zich (ook in 2015) met diverse verzoeken tot de Ombudscommissie. Uit de redenen die verzoekers noemden om – na het doorlopen van de gemeentelijke klachtenprocedure – (toch) nog naar de Ombudscommissie te stappen, komt naar voren dat in beginsel niet de eigen genoegdoening voorop staat bij het indienen van een verzoek[[52]](#footnote-52)[[53]](#footnote-53).Verzoekers hopen dat de gemeente leert van fouten en dat anderen bespaard blijft wat hen overkwam[[54]](#footnote-54). Om die reden is en blijft naast herstel van vertrouwen, ook het leereffect van klachten belangrijk als functie van het klachtrecht. In het hoofdstuk over aanbevelingen leest u meer over welke leerpunten er waren over 2015, hoe de gemeente leerde van klachten en welke gevolgen zijn verbonden aan onze aanbevelingen.

De gemeente vraagt de gemeente na elk rapport om een reactie op dit rapport. Ook vraagt de Ombudscommissie de gemeente aan verzoeker kenbaar te maken wat zij deed met het rapport van de Ombudscommissie. In de regel gebeurt dit ook.

De gemeentelijke organisatie heeft ook dit jaar weer de bereidheid getoond om informatie of gegevens te verstrekken op het moment dat de commissie daar om vroeg. De intentie om oplossingsgericht (mee) te werken is zeker aanwezig. Hierover is de Ombudscommissie verheugd. Draagvlak in de ambtelijke organisatie is namelijk één van de voorwaarden om als ombudsinstituut gezaghebbend en effectief te kunnen zijn.

Wat verder positief opvalt uit de klachtbehandeling over 2015 en getuigt van een lerende organisatie is onder andere[[55]](#footnote-55):

* De sector Weener XL bracht een folder uit, genaamd: “Op weg naar werk” die zij gebruikt om aanvragers voor te bereiden op de vragen die de gemeente stelt om het recht op bijstand vast te stellen. De gemeente weet namelijk inmiddels[[56]](#footnote-56) hoe ingrijpend de vragen kunnen worden ervaren.
* De sector Weener XL paste een aantal folders en brieven aan, naar aanleiding van klachten. Voor alle arbeidsinschakelingstrajecten zijn o.a. leaflets[[57]](#footnote-57) gemaakt om inwoners beter te informeren.
* De sector MO maakte gedetailleerde informatiebladen voor inwoners met een ondersteuningsvraag. Deze informatiebladen worden uitgereikt door medewerkers of op de wijkpleinen.
* De sector MO paste een aantal standaardbrieven aan, onder andere op het gebied van schulddienstverlening. Vanaf mei 2016 kunnen klanten met een schuldregeling ook de voortgang in hun eigen dossier online volgen.
* De sector SO zette vorig jaar nog meer in op verbetering van klachtcontacten, een persoonlijke benadering en het voorkomen van klachten.
* De sector Stadsbedrijven zette, om meer mensen te bereiken, in 2015 meer in op social media en specifieke apps en verspreidde filmpjes over het schoonhouden van de stad.
* Medewerkers van de afdelingen Inwonerzaken en GCC volgende trainingen om de inwoners van de gemeente ’s-Hertogenbosch zo gastvrij en klantvriendelijk mogelijk te benaderen.
* Medewerkers van de afdeling FIB volgen, voorafgaand aan het versturen van de gemeentelijke belastingaanslagen, de cursus klantcontact. Ook wordt in een breder verband een programma E-learning en Gastvrijheid gestart.

**4.2 Eigen organisatie**

In ons jaarverslag over 2014 kondigden wij al een aantal verbeterpunten aan voor onze eigen organisatie. Van deze verbeterpunten pakten wij al de volgende op:

* Wij brachten op 24 juni 2014 een (werk-) bezoek aan twee sociale wijkteams. Wijkteam Oost/Zuid en wijkteam Rosmalen/Groote Wielen/Vinkel.
* Wij rondden rapporten en verslagen van bevindingen waar mogelijk sneller af.
* Wij gaven een follow up aan onze individuele en algemene aanbevelingen door elke verantwoordelijke sectordirecteur hierop te bevragen.
* We gingen met klagers en gemeente in gesprek over vragen en reacties op ons rapport, na het uitbrengen hiervan.
* We vergrootten de samenwerking en kennisdeling met andere Ombudsmannen en – commissies en de Vereniging voor Klachtrecht.
* We bespraken signalen uit interventies in 2015 in de Ombudscommissie en namen deze mee als algemene aanbeveling aan de gemeente in dit jaarverslag.

Wij vernemen dat er nog steeds mensen zijn die de weg niet weten, die moedeloos zijn geworden of die niet durven klagen, omdat ze afhankelijk zijn van de gemeente. Ook deze mensen willen wij (blijven) bereiken en (blijven) informeren over de mogelijkheid om te klagen. Daarbij wil de Ombudscommissie niet, net zo als de Nationale Ombudsman, via radiospotjes de aandacht op de klachtvoorziening vestigen en verzoekers gaan “werven. Maar het blijft wel een voortdurend aandachtspunt voor de gemeente en onszelf.

**4.3 Samenwerking en kennisdeling**

De Ombudscommissie deelt haar kennis over het (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, het Bureau Sociaal Raadslieden en het Gemeentelijk Contact Centrum (GCC). Daarbij staat het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en de eerstelijns klachtbehandeling centraal.

Daarnaast had de Ombudscommissie op 16 november 2015 een inhoudelijke bijdrage in de Commissie Financiën, Economische en Sociale Zaken, bij de hearing over arbeidsparticipatie.

Extern wisselt de Ombudscommissie kennis uit met de Vereniging voor Klachtrecht. In dit kader was de Ombudscommissie inhoudelijk betrokken bij de voorbereiding en invulling van de lustrumbijeenkomst en studiemiddag “Klachten na de decentralisaties, waar staan we?” op 18 november 2015. De voorzitter van de Ombudscommissie nam, samen met o.a. de Nationale Ombudsman, deel aan een paneldiscussie.

Verder wisselde de Ombudscommissie nog kennis uit met de Commissie Ombudsman[[58]](#footnote-58), de Zeeuwse Ombudsman, de gemeentelijke Ombudscommissies van de gemeenten Oss en Eindhoven, evenals medewerkers van de gemeentelijke ombudsman Amsterdam.

*Nationale Ombudsman*

Ook spraken wij met verschillende medewerkers van de Nationale Ombudsman, waaronder substituut ombudsman mevrouw mr. A(ddie) Stehouwer.

Verder waren wij betrokken bij het Congres “Terug aan tafel” op 16 april 2015. Verder liep de secretaris van de Ombudscommissie, ter oriëntatie, een dag mee met de substituut ombudsman, Kinderombudsman, de heer Marc Dullaert.

De contacten met de Nationale Ombudsman hebben ten doel kennis te delen en (verdere) samenwerking te bespreken. Dit speelt onder andere bij klachten over gemeentelijke buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA’s)[[59]](#footnote-59). Klachten over een buitengewoon opsporingsambtenaar moeten namelijk worden ingediend bij de Nationale Ombudsman, όók indien de ambtenaar in dienst is van een gemeente die een eigen Ombudscommissie heeft[[60]](#footnote-60). Verder geldt het voorgaande ook voor klachten waarbij de Ombudscommissie en Nationale Ombudsman samen voor een deel verantwoordelijk zijn voor de klachtbehandeling[[61]](#footnote-61).

*Expertsessie geschilbeslechting Sociaal Domein.*

Verder nam de (secretaris van de) Ombudscommissie ook in 2015 deel aan de Expertsessie geschilbeslechting Sociaal Domein. Op uitnodiging van de minister van Binnenlandse Zaken. Doel is te onderzoeken of de rechtsbeschermings- en geschilbeslechtingsprocedures in de Algemene wet bestuursrecht voldoende zijn ingericht op de stelselherziening en of op grond van de huidige Algemene wet bestuursrecht een geïntegreerde geschilbeslechting voor het sociale domein gerealiseerd kan worden. Dit onderzoek loopt nog en krijgt zijn vervolg in 2016.

DEEL II

WERK IN CIJFERS

1. **VERZOEKEN BIJ DE OMBUDSCOMMISSIE**

Hoeveel verzoeken ontving de Ombudscommissie in 2015? Hoe ging de Ombudscommissie hiermee om en waar leidde dit toe? In dit deel van het jaarverslag worden deze vragen beantwoord met behulp van het beschikbare cijfermateriaal.

**5.1. Wijze van afhandeling door Ombudscommissie**

De Ombudscommissie ontving in 2015 in totaal 69 verzoeken. Niet alleen via het indienen van een schriftelijk verzoek maar ook per telefoon, email en ons contactformulier op onze website. Dit aantal is in lijn met het aantal verzoeken dat de Ombudscommissie in 2013 ontving[[62]](#footnote-62). Het aantal is lager dan in 2014. In dat jaar kwamen er 98 verzoeken binnen bij de Ombudscommissie. Deze daling is onder meer te verklaren doordat een groot deel van de verzoeken die ons in 2014 bereikten gingen over het besluit van het college om het betaalmoment van de bijstandsuitkering te verschuiven. Dit besluit en de verzoeken daarover speelden geen rol meer in het jaar 2015.

In 2015 hebben wij 15 verzoeken inhoudelijk onderzocht (formele klachtbehandeling). In de overige gevallen (78%) vond geen inhoudelijk onderzoek en daarmee ook geen formele klachtbehandeling plaats. In deze gevallen vond er veelal een vorm van bemiddeling plaats dan wel waren wij (nog) onbevoegd de klacht te behandelen (35%). In die gevallen verwezen wij, met een warme overdracht, door naar de interne klachtenprocedure (29%) van de gemeente of verwezen wij burgers naar andere externe instanties (6%)[[63]](#footnote-63).

In de vijftien verzoeken die wij in 2015 inhoudelijk in onderzoek namen, brachten wij in 2015 reeds negen rapporten uit, ronden wij drie verzoeken af met een inhoudelijke en afrondende brief en zijn drie verzoeken nog in onderzoek. De rapporten in deze onderzoeken zijn in een afrondende fase.

In de vijf verzoeken waarin de Ombudscommissie zich in 2015 onbevoegd achtte en doorverwees naar een externe instantie ging het om signalen over verkeersbeleid, geluidsklachten in een wooncomplex van een woningbouwcorporatie, toewijzingsbeleid van de woningbouwvereniging, overlast met geweld en geluid van mede cliënten in een woon-zorgcomplex. In de meeste gevallen kon de Ombudscommissie de burger informeren, dan wel doorverwijzen voor de oplossing van zijn probleem.

**5.2. Afhandeling per sector.**

De gemeente is onderverdeeld in zes sectoren. De klachtafhandeling per sector verschilt. Om die reden zoomen we in op wat per sector opviel in 2015. In de onderstaande grafieken is te zien hoeveel verzoeken per sector er binnen kwamen bij de Ombudscommissie en op welke wijze deze werden afgehandeld..

Weener XL

Over het jaar 2015 ontving de Ombudscommissie negentien verzoeken over de sector WXL. Verzoekers klaagden daarbij onder andere over problemen rondom de uitbetaling of beëindiging van een bijstands- of BBZ uitkering, kille en/of formele bejegening, onduidelijke informatieverstrekking over een bijstandsuitkering, dreigende en intimiderende taal in brieven, dreigende en intimiderende taal door werkconsulenten bij o.a. aanvaarden van een werkervaringsplaats, oproep voor een verplicht gesprek/QuickScan, financiële problemen door inhoudingen op uitkeringen.

Ook ontving de Ombudscommissie verzoeken over een verharding in de wijze waarop inkomensconsulenten van Weener XL omgaan met aanvragen in het kader van de Participatiewet. Bijvoorbeeld dat gevraagd wordt om stukken die – volgens betrokkenen - niet direct nodig zijn voor de bepaling van het recht op bijstand. Als betrokkene de stukken (toch) niet aanlevert, wordt zijn aanvraag buiten behandeling gelaten. Aanvragers voelen zich daardoor onheus bejegend.

Drie verzoeken zijn door de Ombudscommissie in 2015 in onderzoek genomen. In deze zaken hield de Ombudscommissie een hoorzitting en bracht de Ombudscommissie een rapport uit. Bij elf verzoeken vond een vorm van bemiddeling plaats en bij vijf verzoeken verwees de Ombudscommissie door naar de interne klachtbehandeling van de gemeente.

Wat opvalt is dat het aantal verzoeken bij en uitgebrachte rapporten door de Ombudscommissie over Weener XL significant daalde ten opzichte van het aantal verzoeken en uitgebrachte rapporten vorig jaar. Dit waren er toen acht, respectievelijk vierendertig.

Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)

Over het jaar 2015 ontving de Ombudscommissie zestien verzoeken over de sector MO. Verzoekers klaagden daarbij onder andere over problemen rondom PGB’s, lange afdoeningstermijnen, het niet nakomen van (telefonische -) afspraken, behandeling van WMO-aanvragen en onduidelijkheid over de mogelijkheid van participatie door een BewonersBedrijf. Ook ontving de Ombudscommissie verzoeken over de afdoeningstermijn van aanvragen om schulddienstverlening en de informatieverstrekking door deze afdeling.

Drie verzoeken zijn door de Ombudscommissie in 2015 in onderzoek genomen. In al deze zaken hield de Ombudscommissie een hoorzitting. In één verzoek bracht de Ombudscommissie al een rapport uit in 2015. Twee verzoeken zijn nog in behandeling; de rapporten volgen in 2016.

Stadsbedrijven (SB)

Over het jaar 2015 ontving de Ombudscommissie vijftien verzoeken over de sector SB. Verzoekers klaagden daarbij onder andere over de afvalstoffendienst, bejegening door parkeerwachten, bejegening door milieuhandhavers, afhandeling van meldingen in de openbare ruimte en uitblijven van reacties. Hierbij is sprake van een verdubbeling van het aantal verzoeken ten opzichte van vorig jaar, dit waren er toen zeven.

Vier verzoeken zijn door de Ombudscommissie in 2015 in onderzoek genomen [[64]](#footnote-64). In drie van deze verzoeken hield de Ombudscommissie een hoorzitting en bracht zij een rapport uit. Eén verzoek is nog in behandeling bij de Ombudscommissie. Wat opvalt is dat de Ombudscommissie tot twee keer toe verzoeken kreeg over een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) van de gemeente

’s-Hertogenbosch. In die gevallen is sprake van een bijzondere en afwijkende klachtenregeling.

Na de interne klachtenprocedure bij de gemeente, is namelijk niet de Ombudscommissie bevoegd de klacht te behandelen, maar de Nationale Ombudsman. De Ombudscommissie heeft de klachten over de BOA’s doorgestuurd naar de Nationale Ombudsman.

Bij vijf van de binnengekomen verzoeken[[65]](#footnote-65) kwam het tot een vorm van bemiddeling, waarbij in een aantal gevallen ook de sectordirecteur zelf met betrokkene in gesprek ging om tot een snelle en informele oplossing te komen. Voor de overige gevallen[[66]](#footnote-66) verwees de Ombudscommissie door naar de interne klachtbehandeling van de gemeente.

Stadsontwikkeling (SO)

Over het jaar 2015 ontving de Ombudscommissie acht verzoeken over de sector SO. Vorig jaar waren dit er zes. In 2015 was een van de verzoeken die de commissie ontving anoniem. Verzoekers klaagden verder onder andere over het gevoel niet serieus te zijn genomen, gemeentelijk toezicht op de toewijzing van woningen, aanleg van parkeerplaatsen voor de deur, illegale verbouwing van een woning. Het merendeel van de verzoeken ging over het uitblijven van een reactie van de gemeente op een brief of mail (over overlast). Zeven verzoeken zijn met een vorm van bemiddeling opgelost. In één verzoek verwees de Ombudscommissie door naar de interne klachtbehandeling van de gemeente. Net als vorig jaar werden geen van de verzoeken door de Ombudscommissie inhoudelijk in onderzoek genomen.

Financiën, Informatievoorziening en Belastingen (FIB)

Over het jaar 2015 ontving de Ombudscommissie vier verzoeken over de sector FIB.

Verzoekers klaagden over de afwijzing van hun administratief beroep na een weigering kwijtschelding van gemeentelijke heffingen en waterschapslasten. Dit is een daling ten opzichte van het aantal verzoeken van vorig jaar. Dit waren er toen zes.

Genoemde vier verzoeken zijn door de Ombudscommissie dit jaar inhoudelijk in behandeling genomen. In twee verzoeken deed de Ombudscommissie het verzoek inhoudelijk af met een brief. In de twee andere verzoeken hield de Ombudscommissie een hoorzitting en bracht zij een rapport uit. In deze rapporten ging de Ombudscommissie in op haar bevoegdheid een verzoek in behandeling te nemen na ongegrond verklaring door de gemeente van administratief beroep op een weigering kwijtschelding.

Bestuurszaken (BZ)

Over het jaar 2015 ontving de Ombudscommissie twee verzoeken over de sector BZ. Dit is een significante daling ten opzichte van het jaar 2014. Toen ontving de Ombudscommissie nog vijftien verzoeken.

In één geval vroeg de burger om heropening van een onderzoek door de Ombudscommissie over een privacyklacht. In het andere geval klaagde een verzoeker over problemen die zij ondervond bij de gemeente met de spelling van haar achternaam. In het verzoek van de privacyklacht besloot de Ombudscommissie geen inhoudelijk onderzoek te doen en sloot zij de procedure bij de Ombudscommissie af met een brief aan verzoeker. In de andere zaak vond overleg plaats tussen de secretaris van de Ombudscommissie en de afdeling Burgerzaken. Mevrouw kreeg uitleg van de gemeente en de klacht werd door de gemeente naar tevredenheid opgelost.

* 1. **Verhouding intern klachtrecht[[67]](#footnote-67) en extern klachtrecht[[68]](#footnote-68)**

Er is een logisch verband tussen de klachtbehandeling door de gemeente (intern klachtrecht) en de klachtbehandeling door de Ombudscommissie (extern klachtrecht). Voordat een verzoeker bij de Ombudscommissie terecht kan, moet hij eerst een klacht indienen bij de gemeente. De gemeente moet aldus eerst zelf de kans krijgen de klacht naar tevredenheid op te lossen en af te handelen. In die zin is het intern klachtrecht een (verplichte) voorfase voordat een verzoek bij de Ombudscommissie in onderzoek wordt genomen. Dit is slechts anders in uitzonderingssituaties[[69]](#footnote-69).

Uit bovenstaande tabel blijkt dat relatief gezien het aantal mensen dat na een interne klachtenprocedure naar de Ombudscommissie gaat, sinds 2014 significant afnam. Dit is sinds 2014 ongeveer 5%, waar dit voorheen ongeveer 9% was. Ook het totale aantal klachten bij de gemeente in 2015 nam af ten opzichte van 2014. Dit geldt voor alle sectoren. Als reden voor deze daling van klachten noemt de gemeente de Informele Aanpak van klachten.

DEEL III

RAPPORTEN EN AANBEVELINGEN

1. **BEHOORLIJK OVERHEIDSOPTREDEN?**

Een belangrijk instrument waarmee de Ombudscommissie invulling geeft aan de leerfunctie van het klachtrecht is door het uitbrengen van rapporten, al dan niet met aanbevelingen[[70]](#footnote-70). 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. Het oordeel is onderbouwd met en getoetst aan de vereisten van behoorlijkheid. De Ombudscommissie zoekt hierbij aansluiting bij de Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman[[71]](#footnote-71). De gedraging is (deels) behoorlijk of onbehoorlijk.

**6.1. Inhoudelijke behandeling door de Ombudscommissie**

Zoals eerder omschreven nam de Ombudscommissie van de 69 tot haar gerichte verzoeken, 15 verzoeken inhoudelijk in behandeling. En volgde er een formele klachtafhandeling. Deze inhoudelijke behandeling zag er als volgt uit:

In 2015 bracht de Ombudscommissie negen rapporten uit. In twee afgehandelde verzoeken oordeelde de onderzochte gedraging behoorlijk. In de overige afgehandelde verzoeken was de onderzochte gedraging deels behoorlijk, deels onbehoorlijk. Bij twee verzoeken gaf de Ombudscommissie geen inhoudelijk oordeel. De Ombudscommissie deed in een geval, op verzoek van verzoeker, geen (nader) onderzoek. Verzoeker nam in die zaak genoegen met door de gemeente gemaakte excuses. In het andere geval loste de gemeente de klacht tussentijds alsnog op.

In 2015 bracht de Ombudscommissie ook drie inhoudelijke brieven uit ter afronding van het verzoek. In twee brieven oordeelde de commissie de onderzochte klachten behoorlijk, omdat de gemeente de regels voor de beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken goed toepaste. In de laatste brief deed de Ombudscommissie geen uitspraak over het verzoek omdat zij zich in die zaak onbevoegd achtte.

In één van de afgeronde verzoeken waarin de Ombudscommissie tot het oordeel onbehoorlijk kwam, herstelde de gemeente de onbehoorlijkheid door gemeende excuses en een open, professionele en de-escalerende houding op de hoorzitting.

**6.2. Behoorlijkheidsnormen**

De verzoeken die de Ombudscommissie in 2015 onderzocht, toetste de Ombudscommissie aan het vereiste van een goede motivering, het bevorderen van een actieve deelname, het vereiste van een actieve en adequate informatieverstrekking, het vereiste van hoor- en wederhoor, het vereiste van onpartijdigheid en het vereiste van privacy. Dit zag er als volgt uit.

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de Ombudscommissie in 2015 in het merendeel toetste aan de beginselen van een actieve en adequate informatieverstrekking, hoor en wederhoor en een goede motivering.

Alle onderzochte verzoeken over een goede motivering[[72]](#footnote-72) waren ongegrond. Alle onderzochte verzoeken over een actieve en adequate informatieverstrekking waren gegrond. Een van de verzoeken ging over informatieverstrekking rondom burgerparticipatie, twee van de verzoeken waren gerelateerd aan een bijstandsuitkering. Ook de verzoeken over hoor en wederhoor waren allen gegrond. Al deze verzoeken ging over de wijze waarop de gemeente in de interne klachtenprocedure klagers hoorde. Een verdere uitwerking hiervan is terug te vinden bij de individuele klachtzaken.

**6.3 Individuele casussen**

De verzoeken die de Ombudscommissie in onderzoek nam en waarbij de Ombudscommissie tot een inhoudelijk oordeel kwam, namen wij – verkort[[73]](#footnote-73) – op in dit verslag. De volledige rapporten met oordeel vindt u terug op de website van de Ombudscommissie (www.ombudscommissiegemeentes-hertogenbosch.nl).

Hoe de gemeente vervolgens op deze rapporten en/of aanbevelingen reageerde, kunt u terug lezen in het hoofdstuk over Aanbevelingen.

1. *Teruggave van de rijksbelastingdienst (loonheffing) terecht meegenomen in vermogenstoets? (FIB).*

Een alleenstaande moeder van middelbare leeftijd dient, namens haar volwassen zoon, een verzoek in bij de Ombudscommissie omdat ze vindt dat de gemeente hem ten onrechte geen kwijtschelding verleende voor het betalen van de aanslag voor gemeentelijke belastingen. Haar zoon heeft een bijstandsuitkering. Hiervan kun je niet ook de gemeentelijke belastingen betalen, vindt verzoekster. Ander vermogen of spaargeld heeft haar zoon niet. Het vrijgestelde vermogen van haar zoon, kwam volgens verzoekster nooit boven de bijstandsnorm van € 5850,- uit. Om die reden heeft hij recht op (automatische) kwijtschelding, vindt zij.

Volgens verzoekster nam de gemeente in de vermogenstoets, ten onrechte een teruggave mee van € 1735, - aan loonheffing van de rijksbelastingdienst. Van het tegoed op de bankrekening is een nieuwe computer gekocht. Het geld waarvan gemeentelijke belastingen betaald moesten worden, is dus allang weer verbruikt.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

Op grond van de wet komt de zoon van verzoekster niet in aanmerking voor kwijtschelding in 2015. Zijn vermogen (banksaldo) ligt boven de kwijtscheldingsnorm waaraan de gemeente moet toetsen. De door verzoekster genoemde vermogensnorm van € 5850,- geldt sinds 2013 niet (meer) bij de beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken. De gemeente paste de regels goed toe bij de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding en de afwijzing van het administratief beroep. De gemeente nam de teruggaven van de rijksbelastingdienst aan loonkosten terecht mee in haar vermogenstoets. De gemeente moest deze uitkering op grond van de wet meetellen als vermogen. Dat de zoon dit geld uitgaf aan een computer maakt dit, voor de wet, niet anders. De onderzochte gedraging is daarmee behoorlijk en de klacht ongegrond. Er is geen strijd met het beginsel van een goede motivering. De Ombudscommissie rondde dit verzoek af met een brief.

1. *Hoog vermogen? (FIB)*

Verzoekster, een alleenstaande moeder van middelbare leeftijd, vindt dat zij van het bedrag op haar bankrekening niet ook de aanslag voor gemeentelijke belastingen kan betalen. Dat zij een te hoog banksaldo had toen zij de gemeente om kwijtschelding vroeg, klopt niet vindt verzoekster. De hoogte van haar banksaldo klopt, maar daar zat de AOW uitkering , huurtoeslag en zorgtoeslag van de volgende maand al bij. Van dit banksaldo moest zij nog meerdere rekeningen betalen, zoals energiekosten, podotherapie en wegenbelasting. Verder moet verzoekster maandelijks ziektekosten en huur betalen. Hierdoor bleef er, volgens verzoekster, geen geld over om de aanslag te betalen.

Van haar inkomen moet verzoekster bovendien ook nog diverse schulden afbetalen. Hierdoor weet verzoekster nu niet meer hoe zij financieel rond moet komen. Zij heeft geen geld meer.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

Op grond van de wet komt verzoekster voor 2015 niet in aanmerking voor kwijtschelding. Haar vermogen (banksaldo) ligt boven de kwijtscheldingsnorm waaraan de gemeente moet toetsen. De gemeente paste de regels goed toe bij de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding en de afwijzing van het administratief beroep. De Ombudscommissie deelt niet de mening van verzoekster dat de AOW, de zorgtoeslag en huurtoeslag, bestemd voor de maand maart, van het banksaldo moest worden afgetrokken. Er is namelijk geen sprake van dubbel (en dus teveel) uitbetaalde bedragen, maar van maandelijks terugkerende bedragen. Ook met (privé) schulden en de andere door verzoekster genoemde kosten van levensonderhoud mocht de gemeente in haar besluit geen rekening houden. Een schade-uitkering in 2013 speelde evenmin een rol bij de beoordeling van het kwijtscheldingsverzoek over 2015.

De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente meerdere pogingen deed, zo ook nog op de hoorzitting, om verzoekster uitleg te geven over de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek en de ongegrondverklaring van het administratief beroep. En een toelichting te geven op de beoordeling door de gemeente van het vermogen van verzoekster in relatie tot de kwijtscheldingsnorm[[74]](#footnote-74). Hiervoor stond verzoekster niet open, stelt de commissie vast. Verzoekster houdt vast aan haar eigen verhaal en gelijk en luistert niet naar de geboden uitleg.

Daarom is het de gemeente, naar het oordeel van de Ombudscommissie, niet aan te rekenen dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek en de ongegrondverklaring van het administratief beroep voor verzoekster niet duidelijk waren. Dan wel niet begrepen en geaccepteerd werden.

De commissie constateert in dit geval dat verzoekster, zoals zij zelf zegt vanuit teleurstelling, richting de betrokken ambtenaar van de afdeling Belastingen dreigde met het plegen van zelfmoord. De Ombudscommissie vindt dat als een burger een ambtenaar persoonlijk verantwoordelijk maakt voor het plegen van zelfmoord, een grens over wordt gegaan. Waarbij de Ombudscommissie onverlet laat, dat de situatie van verzoekster, zoals zij die heeft verwoord, allerminst benijdenswaardig is.

Ook heeft de Ombudscommissie begrip voor het feit dat de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding teleurstellend is voor verzoekster, gezien de door haar aangegeven financiële nood. Dit rechtvaardigt genoemde uitlating van verzoekster richting de betrokken ambtenaar daarmee nog niet.

De onderzochte gedraging is om die reden behoorlijk en de klacht ongegrond. Er is geen strijd met het beginsel van een goede motivering. De Ombudscommissie rondde dit verzoek af met een rapport. De Ombudscommissie gaf verzoekster in haar rapport nog in overweging om voor wat betreft haar schulden en financiële problemen contact op te nemen met Bureau Sociaal Raadslieden en/of de gemeente. Mogelijk kan verzoekster op deze wijze (wel) een oplossing vinden voor haar financiële problemen. Mevrouw ging akkoord met een betalingsregeling met de gemeente. Zij mag de aanslag in maandelijkse termijnen betalen. Ook met het waterschap trof verzoekster een betalingsregeling.

1. *Betaalde BIG-gelden aan Antilliaans Comité ten onrechte meegenomen in vermogenstoets? (FIB)*

Verzoeker, een alleenstaande man van middelbare leeftijd vindt dat de gemeente zijn verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen ten onrechte weigerde. Hij stelt dat het geld dat de gemeente op zijn bankrekening uitbetaalde aan BIG-gelden voor het Antilliaans Comité ten onrechte meegerekend werd bij zijn vermogen.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

Op grond van de wet komt verzoeker niet in aanmerking voor kwijtschelding in 2015. Zijn vermogen (banksaldo) ligt boven de kwijtscheldingsnorm waaraan de gemeente moet toetsen. De gemeente paste de regels goed toe bij de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding en de afwijzing van het administratief beroep. De gemeente nam het geld dat de gemeente verstrekte aan BIG-gelden voor het Antilliaans Comité niet mee in de vermogenstoets en legde dit ook uit in haar berekening bij de beschikking. De onderzochte gedraging is om die reden behoorlijk en de klacht ongegrond. Er is geen strijd met het beginsel van een goede motivering. De Ombudscommissie rondde dit verzoek af met een brief.

1. *Toonde de gemeente een sociaal gezicht? (FIB)*

Verzoeker, een gepensioneerde man, vindt dat de gemeente zijn verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen ten onrechte weigerde. Vanwege een te laag inkomen. Volgens verzoeker hield de gemeente ten onrechte geen rekening met zijn schulden en persoonlijke omstandigheden bij de beoordeling van zijn aanvraag om kwijtschelding.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

Op grond van de wet komt verzoeker voor 2015 gedeeltelijk in aanmerking voor kwijtschelding. De gemeente ging er ten onrechte van uit dat verzoeker en zijn vrouw tweemaal een zorgtoeslag ontvingen.

De gemeente paste om die reden de regels niet goed toe bij de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding en de afwijzing van het administratief beroep.

De gemeente verleende verzoeker alsnog gedeeltelijke kwijtschelding en verzoeker legde zich hierbij neer. Om die reden onthield de Ombudscommissie zich van een oordeel op dit punt.

*Wat was de reactie van verzoeker?*

Het hoofd van de afdeling Belastingen, nam direct na de hoorzitting bij de Ombudscommissie telefonisch contact op met verzoeker om excuses te maken voor de door verzoeker geconstateerde fout. Ook stuurde hij verzoeker en zijn vrouw een boeket bloemen. Verder was er nadien nog meerdere keren mailcontact om verschillen van inzicht te delen en uitleg te geven over de nieuw te nemen beschikking door de gemeente.

Verzoeker geeft aan de gemeente zeer erkentelijk te zijn voor de bloemen, de excuses, het getoonde begrip en positieve inbreng in de discussie. De gemeente laat hiermee een socialer gezicht zien dan feitelijk voor mogelijk gehouden.

1. *Burgerparticipatie vereist heldere keuzes vooraf (MO).*

Verzoekers, een BewonersBedrijf[[75]](#footnote-75), menen dat de gemeente hen op structurele wijze iedere vorm van zeggenschap ontzegt bij de toewijzing van een gemeentelijk pand. De gemeente neemt volgens verzoekers steeds de regie over. Waardoor zij tot “onmondige burgers” gemaakt worden. Volgens verzoekers zette de gemeente hen weg als “stelletje ruziemakers”. Hierdoor zijn zij benadeeld en liepen zij, naar eigen zeggen, een startkapitaal van het LSA[[76]](#footnote-76) mis van € 200.000,-

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

De gemeente maakte *vooraf* geen heldere keuzes bij de toewijzing van het pand de Noorderpoort over welke rol verzoekers hadden en welke rol andere partijen hadden. Op welke wijze zij konden en mochten participeren in het project. Pas nadat er spanningen ontstonden en partijen onderling niet tot een gezamenlijke invulling van het pand de Noorderpoort kwamen, besloot de gemeente tot het aanstellen van een externe kwartiermaker en het stellen van voorwaarden voor participatie.

Ook was er geen adequate informatieverstrekking over de mogelijkheid van deelname door bewonersorganisaties bij de invulling van het pand de Noorderpoort. Bij brief van 9 mei 2014 werden verzoekers, als bewonersorganisatie, uitgesloten van verdere deelname bij de invulling van de Noorderpoort. Hiervoor had de kwartiermaker formeel geen mandaat. Bovendien kwam de gemeente tijdens de hoorzitting terug op dit standpunt.

Toen bleek dat er spanningen tussen partijen ontstonden en invulling van de Noorderpoort een probleem, had de gemeente er beter aan gedaan niet alleen een externe kwartiermaker aan te stellen, maar terug te gaan naar het uitgangspunt van burgerparticipatie en – voordat het proces verder ingezet werd – eerst voor iedereen heldere en gemotiveerde keuzen te maken over de aard van de burgerparticipatie en daarbij tevens te zorgen voor een constructieve houding en voor een actieve en adequate informatievoorziening. Waarbij mogelijk een tussenstap gezet had kunnen worden, met als doel het vertrouwen tussen partijen herstellen. Eventueel door bemiddeling.

De Ombudscommissie vindt dat de gemeente tekort schoot in het bevorderen van een actieve deelname door de burger. Dit maakt de aan de commissie voorgelegde gedragingen onbehoorlijk en de klachten (deels) gegrond. De klacht dat de gemeente de term ruzie gebruikte om verzoekers richting het LSA in een kwaad daglicht te stellen acht de Ombudscommissie niet gegrond. Er zijn de commissie geen feiten en omstandigheden gebleken die deze klacht aannemelijk maken.

De Ombudscommissie rondde dit verzoek af met een rapport.

*Wat was de reactie van verzoekers op het rapport?*“Het is nu duidelijk dat de gemeente ons als bewonersorganisatie niet buiten spel had mogen zetten.
Wel vind ik het jammer dat de oorzaak waardoor wij de 2 ton startkapitaal zijn kwijt geraakt niet is bepaald. Wat mij betreft is met uw rapport de betreffende kwestie afgesloten”.

1. *Informatiedrift van de gemeente of inlichtingenplicht burger? (WXL)*

Verzoeker is een alleenstaande man van middelbare leeftijd die drie jaar gevangen zat in Kenia. Vanwege gezondheidsproblemen komt verzoeker in december 2014 tijdelijk (terug) in Nederland, zonder inkomen en vaste verblijfplaats.

Hij vraagt de gemeente om een voorschot op een bijstandsuitkering. Dit voorschot weigert de gemeente omdat hij niet voldeed aan zijn inlichtingenplicht op grond van de Participatiewet[[77]](#footnote-77).

Verzoeker vindt dat de gemeente veel te ver ging in haar informatiedrift. Vragen over zijn verblijf en levensonderhoud in Kenia vindt verzoeker veel te ver gaan voor de beoordeling van zijn voorschot. Daarbij schond de gemeente zijn privacy. Zijn werkconsulente, niet zijnde een arts, zette hem namelijk onder druk medische gegevens te verstrekken, vindt verzoeker.

Tijdens een gesprek met zijn inkomensconsulent over zijn aanvraag, wordt verzoeker geconfronteerd met een sociaal rechercheur van Bureau Handhaving. De aanwezigheid van de sociaal rechercheur was vooraf niet aangekondigd. Verzoeker voelde zich hierdoor overvallen. Het gesprek verliep stroef, vijandig en voelde voor klager als een verhoor. Ook mocht hij van het gesprek geen geluidsopnamen maken. Anders zouden zij niet meer met hem verder praten. Verzoeker stelt dat hij tot op heden nog problemen heeft met zijn geestelijke gesteldheid door de wijze waarop deze twee medewerkers hem vervolgens behandelden tijdens dit gesprek.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

De Ombudscommissie kan de vermeende schending van de privacy niet (objectief) vaststellen. Evenmin of de werkconsulent druk uitoefende op verzoeker om medische gegevens te verstrekken. De Ombudscommissie kan om die reden over dit onderdeel geen inhoudelijk oordeel geven.

De Ombudscommissie vraagt er wel aandacht voor dat de gemeente bewust is en blijft van de afhankelijkheidspositie en gevoelens van dwang van de aanvrager om een bijstandsuitkering.

En niet te snel aannemen dat gegevens in vrijheid verstrekt worden. Ook niet als dit voor een werkconsulent tijdswinst oplevert. Belangrijk is dat een werkconsulent een aanvrager aangeeft dat hij eventueel met een arts zijn medische situatie kan bespreken.

De gemeente informeerde verzoeker vervolgens niet actief en adequaat over de redenen waarom bepaalde vragen aan hem gesteld werden ter beoordeling van zijn recht op bijstand en waarom geen gebruik gemaakt werd van het rapport dat de Nationale Ombudsman uitbracht in zijn situatie Dit erkent de gemeente. Ook informeerde de gemeente verzoeker niet goed over de mogelijkheid van het maken van geluidsopnamen tijdens zijn gesprek met zijn inkomensconsulent en de sociaal rechercheur. Dit had de gemeente toe moeten staan, zoals de gemeente op de hoorzitting bij de Ombudscommissie ook erkende. Bovendien had de gemeente de aanwezigheid van de sociaal rechercheur van tevoren aan moeten kondigen.

De klachten over actieve en adequate informatieverstrekking zijn om die reden gegrond. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk. De Ombudscommissie rondde dit verzoek af met een rapport.

*Wat was de reactie van verzoeker op ons rapport?*

*“*Ik heb het eindrapport doorgelezen en ben "tevreden" over de conclusie en bevindingen.

Het woord tevreden staat tussen aanhalingstekens daar wat er allemaal is gebeurd nog steeds zijn uitwerking heeft waar ik totaal niet tevreden over ben. U als Ombudscommissie kan daar niks aan veranderen, misschien dat de Gemeente nu realiseert wat er is gebeurd en mij alsnog een helpende hand kan bieden in de ondersteuning van mijn problemen. Ik kan niets anders doen als afwachten”.

1. *Gemeente wekt schijn van partijdigheid bij stop zetten werkervaringsplaats (WXL).*

Verzoeker, een alleenstaande man van eind twintig, werkt gedurende (ongeveer) een jaar met veel plezier op een werkervaringsplaats. Op 24 juni 2015 krijgt hij een brief van zijn werkconsulente waarin staat dat hij per direct moet stoppen bij deze werkervaringsplaats, omdat de maximale termijn voor een werkervaringsplaats is verlopen en er geen zicht is op een arbeidscontract.

Verzoeker is boos en teleurgesteld over deze brief en vraagt de werkconsulente om uitleg. Het komt tot een confrontatie tussen beiden bij Weener XL. Deze confrontatie leidt tot een gesprek van orde en een korting van 100% op zijn uitkering van een maand. Deze korting blijkt onterecht en het bezwaarschrift tegen genoemde maatregel wordt gegrond verklaard. Excuses voor de ten onrechte opgelegde maatregel krijgt hij niet. Verzoeker blijft het gevoel houden dat de confrontatie met zijn werkconsulente hem blijft achtervolgen. Hij vindt de gemeente en de werkconsulente partijdig.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

De gemeente paste de regels van hoor en wederhoor niet goed toe in de interne klachtenprocedure.

Het is niet behoorlijk dat de gemeente de eerste klacht van verzoeker, zonder klachtgesprek, afdeed.

De commissie is verder van oordeel dat de gemeente verzoeker voorafgaand aan de verzending van de klachtafdoeningsbrief, de (aparte) verslagen van het horen moest toesturen. Zowel over zijn klachtgesprek als het klachtgesprek dat de klachtbehandelaar (separaat) voerde met de werkconsulente (beklaagde).

De Ombudscommissie stelt verder vast dat in de klachtafdoeningsbrief elke motivering ontbreekt waarom de klachtbehandelaar en de gemeente in de klachtbeslissing, met name over de confrontatie bij Weener XL, meer geloof hechtten aan het verhaal van de werkconsulente dan het verhaal van verzoeker. Door – ongemotiveerd – meer gewicht toe te kennen aan de lezing van de gemeente dan aan de lezing van verzoeker over de klachten, handelde de gemeente in strijd met het vereiste van onpartijdigheid.

De werkconsulente en de gemeente deden vervolgens onvoldoende om ook de schijn van partijdigheid bij verzoeker te voorkomen of weg te nemen. In een mail van de werkconsulent wordt verzoeker aangeduid als “onze vriend”. En bij besluit van 15 juli 2015 verlaagt de gemeente de uitkering van verzoeker in augustus 2015 met 100% wegens vermeend “zeer ernstig misdragen” jegens de werkconsulente van verzoeker. Genoemd besluit wordt, namens het college van burgemeester en wethouders, genomen door diezelfde werkconsulente tegens wie de vermeende zeer ernstige misdraging gericht is. Nu de korting ten onrechte opgelegd werd door de gemeente, waren excuses – naar het oordeel van de Ombudscommissie – op zijn plaats geweest.

De gemeente informeerde verzoeker verder niet actief en adequaat over de van rechtswege beëindigde werkervaringsplaats, noch over de (wettelijke) grondslag van de werkzaamheden die verzoeker met behoud van uitkering bleef verrichten voor de kapperszaak waar hij werkte. Hiermee wekte de gemeente, naar het oordeel van de Ombudscommissie, de schijn dat de werkervaringsplaats na de wettelijke zes maanden (toch) “doorliep”, met goedvinden van de gemeente. Verder gaf de gemeente ten onrechte niet aan waar verzoeker terecht kon met vragen over het stopzetten van de werkervaringsplaats, dan wel de op 24 juni 2015 gemaakte “afspraken”. En nam de gemeente verzoeker onvoldoende “mee” in het nut en de noodzaak van de opgelegde verplichtingen (o.a. sollicitatieplicht) en afspraken in de brief van 25 juni 2015.Gelet hierop acht de Ombudscommissie de onderzochte gedraging niet behoorlijk, vanwege strijdigheid met het vereiste van hoor- en wederhoor, het vereiste van onpartijdigheid en het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en zijn de klachten gegrond. De Ombudscommissie rondde dit verzoek af met een rapport.

1. *Genoegdoening door excuses en open houding inkomensconsulente en klachtbehandelaar (WXL)*

Verzoeker, een man van eind vijftig, is het niet eens met de reactie van de gemeente op zijn klacht over een aanvraag woonkostentoeslag. De gemeente verwijt hem, zijns inziens, ten onrechte dat hij gegevens over winstdeling en vakantiegelduitkering niet aanleverde, terwijl hij deze al bij zijn aanvraag indiende. Hij wil genoegdoening voor de door de gemeente veroorzaakte misverstanden en fouten. Om die reden vraagt hij de Ombudscommissie zijn verzoek in behandeling te nemen.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

De commissie stelt vast dat verzoeker geen verwijt te maken valt ten aanzien van de door hem aangeleverde stukken bij zijn aanvraag om woonkostentoeslag. Op grond van de door hem bij zijn aanvraag van 8 juni 2015 aangeleverde gegevens kon de gemeente de aanvraag al beoordelen. Dit heeft de gemeente ook erkend op de hoorzitting. De later aangeleverde loonstrook over juni 2015 bood geen nieuwe inzichten over winstdeling of vakantiegelduitkering. De gemeente informeerde verzoeker hier niet goed over. Er was sprake van misverstanden en fouten.

De Ombudscommissie acht de onderzochte gedraging daarom niet behoorlijk, vanwege strijdigheid met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. De klachten van verzoeker op dit punt zijn gegrond.

Niet gebleken is dat de gemeente bij de aanvraag om stukken vroeg die niet van belang waren om het recht op bijzondere bijstand te kunnen vaststellen[[78]](#footnote-78).

Ook is niet gebleken dat de gemeente verzoeker een contactverbod oplegde. Op dit laatste punt bleek sprake van een misverstand. Tijdens de hoorzitting is dit misverstand weggenomen.

De inkomensconsulent en de klachtbehandelaar boden op de hoorzitting bij de Ombudscommissie allebei persoonlijk en gemeend hun excuses aan, aan verzoeker, voor de ontstane misverstanden en de gemaakte fouten. Dit getuigt van een open, professionele en de-escalerende houding waardoor een vorm van genoegdoening wordt geboden en de mogelijkheid van herstel van vertrouwen in de gemeente door verzoeker. Gelet hierop is de onbehoorlijkheid van de onderzochte gedraging naar het oordeel van de Ombudscommissie hersteld.

Ook kregen verzoeker en de Ombudscommissie tijdens de hoorzitting het nieuwe aanvraagformulier aangeboden, dat de gemeente reeds wijzigde op basis van eerdere signalen van burgers.

1. *Moet verzoeker stoppen met fretteren na proces verbaal van gemeentelijke buitengewoon opsporingsambtenaar (SB) ?*

Verzoeker, een middelbare man, wil niets liever dan zijn geliefde hobby, fretteren[[79]](#footnote-79), blijven uitoefenen, zoals hij dit al jaren doet. Verzoeker wil voorkomen dat hij dit, door een mogelijke veroordeling door de Officier van Justitie, vanwege fretteren tijdens de vogelgriep, niet meer kan. Hiervoor kreeg hij een proces verbaal van een gemeentelijk buitengewoon opsporingsambtenaar.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

Voor zover verzoeker klaagt over de gevoerde interne klachtenprocedure door de gemeente acht de Ombudscommissie de klachten van verzoeker gegrond, voor zover de gemeente hem niet een apart verslag van het horen stuurde, voorafgaand aan de klachtafdoeningsbrief. Met de mogelijkheid tot reactie. Dit acht de commissie in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor. De Ombudscommissie rondde het verzoek af met een rapport.

Met betrekking tot de klachten van verzoeker over het aan hem aangezegde proces-verbaal en de gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren, is de Ombudscommissie niet bevoegd een inhoudelijk oordeel te geven. De Ombudscommissie stuurde deze klachten door naar de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman voerde een bemiddelingsgesprek met verzoeker, de directeur Stadsbedrijven en het hoofd Toezicht en Handhaving.

Het bemiddelingsgesprek was gericht op het verbeteren van de verstandhouding. En dat is ook gelukt. Over en weer werden excuses aangeboden, met als resultaat dat de kou uit de lucht werd genomen en iedereen elkaar weer recht in de ogen aankijkt. Gezamenlijk werd alsnog een streep gezet onder de klacht.

1. *Grensoverschrijdende bewoordingen van klager over gemeenteambtenaar.* (*SB*)

Verzoeker vindt dat de gemeente hem ten onrechte bekeurde, omdat volgens hem sprake was van een overmachtssituatie, waardoor hij vijf minuten te laat bij zijn auto was Hiervoor hoeft hij niet beboet te worden, vindt hij. Verzoeker stelt dat de parkeercontroleurs de handterminal willekeurig instelden om hem opzettelijk te beboeten. Verzoeker stelt bovendien dat de dienstdoende parkeercontroleurs op 3 september 2014, tijdens hun dienst, duidelijk onder invloed van alcohol waren. Daardoor hebben zij hem op die dag onterecht bekeurd, vindt klager. Verder stelt klager dat een medewerkster van de gemeente[[80]](#footnote-80) zich onmenselijk, asociaal, respectloos en niet geïnteresseerd toonde in de afhandeling van zijn klacht.

*Wat vindt de Ombudscommissie?*

Met betrekking tot de klachten van verzoeker over de aan hem opgelegde parkeerboete en de gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren, is de Ombudscommissie niet bevoegd een inhoudelijk oordeel te geven. De Ombudscommissie onthoudt zich van een inhoudelijk oordeel over dit onderdeel van het verzoek.

De commissie constateert dat verzoeker in zijn woordkeuze (“onmenselijk”, “schandalig” en “asociaal”, “leven zuur maakt”, “arrogant”, etc.) en beschuldigingen (“ bedrog”, “bezwaar verborg”, “waarheid niet spreken”, “schenden van ambtelijke verantwoordelijkheden”, “geheime opdracht”, “geen mensenrechten kent” etc.) in de richting van mevrouw B. de grenzen van het behoorlijke overschrijdt en daarin dus te ver gaat en te persoonlijk wordt.

Temeer nu genoemde beschuldigingen niet onderbouwd zijn met objectief bewijs. Bovendien kan de Ombudscommissie verzoeker niet volgen op het punt dat naar zijn zeggen mevrouw B. de hele klachtafhandeling voor haar rekening nam. De klacht van verzoeker werd onder verantwoordelijkheid van de waarnemend directeur van Stadsbedrijven afgehandeld. Niet door mevrouw B. Van een onbehoorlijke gedraging van mevrouw B. naar verzoeker is de Ombudscommissie daarom niet gebleken.

Verzoeker stelt vervolgens dat mevrouw H. hem uitstel van betaling verleende voor het betalen van de parkeerboete. Nu de Ombudscommissie twee compleet verschillende en uiteen lopende verhalen hoort op dit punt en er geen geluidsopnamen zijn, kan de Ombudscommissie niet vaststellen wat er precies is gezegd en op welke manier. Beoordeling van de bejegening is daarom niet mogelijk. De Ombudscommissie kan niet anders dan zich op dit punt onthouden van een inhoudelijk oordeel.

Voor zover verzoeker klaagt over de gevoerde interne klachtenprocedure door de gemeente acht de Ombudscommissie de klachten van verzoeker gegrond, voor zover de gemeente hem niet (mondeling) hoorde over zijn klachten. Dit is in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor. De Ombudscommissie rondde het verzoek af met een rapport.

1. *Moet de Afvalstoffendienst de informatie over het ophalen van afval aanpassen? (SB)*

Verzoeker klaagt over ontvangen informatie van een medewerkster van de Afvalstoffendienst over het ophalen van het afval en het ontbreken van actie na het niet ophalen van het papier op desbetreffende dag in januari 2015. De gemeente verklaarde de klacht in de klachtafdoeningsbrief gedeeltelijke gegrond. De betreffende medewerkster van de Afvalstoffendienst verschafte aan klager, volgens de gemeente geen onjuiste informatie, maar had daarbij - volgens de gemeente - wel verder moeten gaan om klager een oplossing te bieden om van zijn papierafval af te komen.

Het geheel overziend had de gemeente assertiever moeten reageren op de klacht van verzoeker, stelt de gemeente. Mede gezien de andere klachten uit de wijk over het niet ophalen van het oud papier. Dat deed de gemeente niet en dat kan de gemeente vijf weken na dato ook niet meer herstellen. Wat de gemeente wel doet is beterschap beloven in voorkomende situaties. De gemeente had op basis van het aantal klachten direct of in ieder geval eerder actie moeten ondernemen door het papier in die wijk alsnog op te halen. De gemeente pakt dit op als verbeterpunt. Ook bevestigde de gemeente – desgevraagd- dat bestaande afspraken over het ophalen van papier gehandhaafd worden. Dit houdt in dat de gemeente papier ophaalt, op de tijden die staan op de Afvalstoffenkalender.

Als de gemeente adressen of straten vergeet op die dag, worden die adressen en/of straten nagereden. Met andere woorden, wordt het papier alsnog opgehaald die dag.

Met genoegen stelt de Ombudscommissie vast dat de gemeente alsnog een excuusbrief stuurde aan verzoeker. Hiermee was voor verzoeker “de kous af”. Verder (inhoudelijk) onderzoek door de Ombudscommissie was voor verzoeker niet meer nodig. De Ombudscommissie stopte om die reden haar onderzoek.

1. *Geen heropening onderzoek naar schending privacy door gemeente (BZ).*

Gemachtigde van verzoeker vroeg de Ombudscommissie onderzoek te doen naar het verzoek van zijn cliënt. Hij is het er niet mee eens dat medewerkers van de gemeente de naam en persoonsgegevens van zijn cliënt verspreidden naar meerdere andere organisaties. Dit gebeurde door het mailen van documenten die onderdeel zijn van een bezwaar- en beroepsprocedure.

De persoonsgegevens van zijn cliënt zijn daarbij volgens gemachtigde niet onleesbaar gemaakt. Voor het verspreiden van deze persoonsgegevens bestaat volgens gemachtigde geen redelijk doel.

*Wat besloot de Ombudscommissie?*

De Ombudscommissie doet onderzoek naar mogelijke schending van behoorlijkheidsnormen. De Ombudscommissie doet geen onderzoek naar kwesties waarover de rechter oordeelt of heeft geoordeeld. Ook doet de Ombudscommissie geen onderzoek naar kwesties die nauw samenhangen met gevoerde en afgeronde procedures bij de rechtbank.

De Ombudscommissie was bij dit verzoek van oordeel dat de gevoerde en afgeronde procedure bij de rechtbank[[81]](#footnote-81) over de vermeende schending van privacy, dusdanig nauw samenhingen met het onderwerp van het verzoek - te weten de verspreiding van persoonsgegevens van zijn cliënt - dat de Ombudscommissie geen nader onderzoek instelde. De Ombudscommissie sloot hiermee het dossier en deed geen nader onderzoek naar het verzoek. De Ombudscommissie rondde dit verzoek af met een brief.

Drie van de vijftien verzoeken die de Ombudscommissie in onderzoek nam, zijn nog in behandeling. Deze zullen in het jaarverslag over 2016 worden meegenomen.

1. **AANBEVELINGEN 2015**

**7.1 Nadere reacties op (algemene) aanbevelingen 2014**

In (nadere) reactie op onze algemene aanbevelingen in ons jaarverslag over 2014 liet de gemeente[[82]](#footnote-82) ons weten daar op de volgende wij mee om te gaan:

* *Veelmelders/veelklagers:*

In de praktijk blijkt dat een paar inwoners vaak iets melden of een klacht indienen. Het gaat dan meestal ook over één en dezelfde kwestie. De klacht of melding komt vaak bij meer sectoren binnen. Daarom hebben wij afgesproken dat er binnen onze organisatie één centrale contactpersoon voor hen is of komt. De veelklagers/veelmelders kunnen bij deze persoon terecht met hun melding en/of klacht. Deze contactpersoon neemt contact op met de betrokken afdelingen. Ze spreken af hoe ze met de specifieke melding en/of klacht omgaan. Zo zorgen we voor duidelijkheid richting de inwoner. En belasten we de ambtelijke organisatie minder.

* *Trainen van klachtbehandelaars:*

De gemeente biedt de klachtbehandelaars de training “Andere Aanpak” en omgaan met emoties en agressie aan. De gemeente wil, in overleg met de klachtencoördinatoren de klachtbehandelaars, ook een training aanbieden “omgaan met lastig klaaggedrag” en “procedurele rechtvaardigheid”.

* *Uitwisselen van ervaringen door klachtencoördinatoren:*

De gemeente biedt de klachten coördinatoren al intervisiebijeenkomsten aan. De gemeente gaat ook

bijeenkomsten specifiek voor klachtenbehandelaars opzetten.

De klachtencoördinatoren hebben afgesproken dat zij hun ervaringen over specifieke gevallen regelmatig uitwisselen. De klachtencoördinatoren van Weener XL en MO werken hierin met elkaar samen.

Bij de andere sectoren gaan de klachtencoördinatoren van FIB,SO, SB en BZ kennis uitwisselen. Verder vindt er twee keer per jaar een gezamenlijk klachtencoördinatorenoverleg plaats. Ze bespreken dan algemene, concernbrede onderwerpen.

**7.2. Algemene aanbevelingen in 2015**

Uit het reeds besprokene, alsmede de behandeling van verzoeken in 2015, heeft de Ombudscommissie de volgende (algemene) aanbevelingen aan de gemeente:

*Interne klachtenprocedure:*

1. Hoor klager en beklaagde in elkaars aanwezigheid. Zeker bij bejegeningsklachten.
2. Stuur het verslag van het horen – in voorkomende gevallen -separaat en voorafgaand aan de klachtafdoeningsbrief toe aan klager en beklaagden, voor een reactie.
3. Neem in de klachtafdoeningsbrief op hoe de gemeente omging met de reactie van verzoeker en beklaagden op dit verslag.
4. Maak de informatie over de klachtenprocedure beter vindbaar op de gemeentelijke website en neem een verwijzing op naar de Ombudscommissie als tweedelijns klachtinstantie.

*Maken geluidsopnamen*:

1. Geef informatie op de gemeentelijke website op over het opnemen van gesprekken. Sluit hierbij aan bij de “Spelregels voor het maken van geluidsopname” van de Nationale Ombudsman. Informeer betrokken medewerkers hier actief over.

*Multiproblematiek:*

1. Wijs één “probleemeigenaar” aan bij multiproblematiek.

**7.3 Individuele aanbevelingen in 2015**

Uit de individuele verzoeken heeft de Ombudscommissie – voor de sector Weener XL – de volgende aanbevelingen aan de gemeente:

Weener XL

1. Nodig bijstandsgerechtigden die voor onbepaalde tijd zijn ontheven van de arbeidsverplichting niet meer uit voor de bijeenkomsten van “Aan de Slag”.
2. Stop met de term “uitnodiging” in de brieven voor bijeenkomsten van Aan de Slag, Actief naar werk en de Quickscan en overige brieven aan bijstandsgerechtigden.
3. Stop met de term “afspraak” in de brieven aan bijstandsgerechtigden, daar waar sprake is van het eenzijdig opleggen van verplichtingen.
4. Pas de toonzetting en woordkeuze in brieven aan bijstandsgerechtigden aan. Zodat zij minder dreigend en intimiderend worden ervaren.
5. Informeer burgers voorafgaand aan een gesprek actief over wie bij een gesprek aanwezig zijn en het doel van het gesprek.
6. Wijs de aanvrager om bijstand er actief op dat hij niet verplicht is om te antwoorden op vragen over medische gegevens, dan wel om rechtstreeks medische gegevens te verstrekken aan de gemeente.
7. Wijs de aanvrager om bijstand actief op de mogelijkheid van een medische keuring door een (externe) arts.
8. Pas de uitnodigingsbrief voor de informatiebijeenkomst Actief naar werk (verder) aan.
9. Bekijk opnieuw of voor mensen die duurzaam en volledig arbeidsongeschikt zijn een (gedeeltelijke) uitzondering mogelijk is voor het volgen van de informatiebijeenkomst.

De aanbevelingen onder nummer 8) en 9) nam Weener XL reeds over. Mensen met een permanente ontheffing van de arbeidsverplichting worden nu - in beginsel - niet (meer) uitgenodigd voor een Quick Scan gesprek bij Weener XL. Ook paste Weener Xl al folders en brieven aan, naar aanleiding van klachten.

MO

De sector MO gaf, in reactie op ons rapport, de aanbeveling over om gebruik te maken van de Participatiewijzer. De gemeente onderzoekt verder of en hoe de gemeente het zogenaamde “right tot challenge” vorm kan geven in de opdrachtverstrekking in het sociale domein. Dit geldt voor 2017 en verder.

1. In 2014 was dit 72%. In 2015 was dit 75%. [↑](#footnote-ref-1)
2. Zie het rapport “Onoplosbare schuldsituaties”, Nadja Jungman, 2015. [↑](#footnote-ref-2)
3. Waaronder informatie over de samenstelling van de leden van de Ombudscommissie, werkwijze (bedrijfsvoering) etc. [↑](#footnote-ref-3)
4. Niet uit te sluiten is dat dit beeld ook vertekend is. Uit onderzoek van de Nationale Ombudsman blijkt namelijk dat verzoekers met relatief veel vertrouwen in het recht beter worden bereikt door de Nationale Ombudsman dan verzoekers met weinig vertrouwen in het recht. [↑](#footnote-ref-4)
5. Hierbij baseert de Ombudscommissie zich ook op de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Awb. Dit is ten dele ook een uitvloeisel van het in artikel 5 van de Grondwet neergelegde petitierecht. [↑](#footnote-ref-5)
6. Deze term sluit aan bij artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht. [↑](#footnote-ref-6)
7. Memorie van Toelichting Wet Extern Klachtrecht, paragraaf 4.2. [↑](#footnote-ref-7)
8. Uit de brief van 21 april 2015 van het college aan de Ombudscommissie (reactie op jaarverslag 2014) blijkt dat dit ook de uitdrukkelijke wens is van het college. [↑](#footnote-ref-8)
9. Maar bijvoorbeeld van een vraag of een verzoek om informatie. [↑](#footnote-ref-9)
10. De Ombudscommissie neemt alleen verzoeken in behandeling die rechtstreeks tot haar gericht zijn. [↑](#footnote-ref-10)
11. In ons jaarverslag over 2014 omschreven wij dit nog als “interventie” [↑](#footnote-ref-11)
12. In afstemming met de leden van de Ombudscommissie. [↑](#footnote-ref-12)
13. Zie het verslag van de Raadscommissie BZ van 23 april 2014. [↑](#footnote-ref-13)
14. Zie het verslag van de raadscommissie Bestuurszaken van 23 april 2015. [↑](#footnote-ref-14)
15. Artikel 9:18, eerst lid, Awb. [↑](#footnote-ref-15)
16. Artikel 9:22 Awb. [↑](#footnote-ref-16)
17. Volgens artikel 9:23 of 9:24 Awb. [↑](#footnote-ref-17)
18. Volgens artikel 9:18, derde lid, Awb [↑](#footnote-ref-18)
19. Dit wordt het “kenbaarheidsvereiste” genoemd, als bedoeld in artikel 9:20 Awb. [↑](#footnote-ref-19)
20. Deze klacht ging over schulddienstverlening. [↑](#footnote-ref-20)
21. Deze klacht ging over de weigering kwijtschelding te verlenen van gemeentelijke belastingen. [↑](#footnote-ref-21)
22. Zie ook onze website: [www.ombudscommissiegemeentes-hertogenbosch.nl/over-de-ombudscommissie/taken-en-bevoegdheden#toc\_3](http://www.ombudscommissiegemeentes-hertogenbosch.nl/over-de-ombudscommissie/taken-en-bevoegdheden#toc_3) [↑](#footnote-ref-22)
23. Zie het interview van Jetta Klijnsma met de NOS “de gemeente doet te weinig voor mensen met schulden” (artikel 2035588), [www.nos.nl](http://www.nos.nl). [↑](#footnote-ref-23)
24. Zie het stuk van de VNG op <https://www.vng.nl/nieuws/15-04-28/vragen-zorgen-over-het-keukentafelgesprek> [↑](#footnote-ref-24)
25. [www.ombudscommissiegemeentes-hertogenbosch.nl](http://www.ombudscommissiegemeentes-hertogenbosch.nl) [↑](#footnote-ref-25)
26. Schuldhulpverlening: rapport ‘Onoplosbare schuldsituaties + “Schulden komen nooit alleen” (NO) + evaluatie staatssecretaris Klijnsma Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wsg) + onderzoek uit eigen beweging NO schulddienstverlening gemeenten. [↑](#footnote-ref-26)
27. Zie de verkennende studie van het ministerie van Sociale Zaken “Klachten en signalen in het sociale domein”, oktober 2015. [↑](#footnote-ref-27)
28. “Onderzoek clientervaringen Wmo, Jeugdwet, sociale wijkteams en basisteams jeugd en gezin”, augustus 2015 door de afdeling Onderzoek & Statistiek van de gemeente ’s-Hertogenbosch. [↑](#footnote-ref-28)
29. Sector Maatschappelijke Ontwikkeling (MO). [↑](#footnote-ref-29)
30. Zie pagina 12 van de Nota naar aanleiding van het verslag inzake het voorstel van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, 32.402). [↑](#footnote-ref-30)
31. Deze normen zijn ontwikkeld door het College voor de Rechten van de Mens (Hoog College van Staat). Zie ook [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl) [↑](#footnote-ref-31)
32. Visiebrief digitale overheid, mei 2013, 23 mei 2013, van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)) [↑](#footnote-ref-32)
33. Een voorbeeld hiervan is de Buiten Beter app en de Afvalstoffenapp van de sector Stadsbedrijven. [↑](#footnote-ref-33)
34. Veel informatie hierover is ook terug te vinden op [www.gemeentevandetoekomst.nl](http://www.gemeentevandetoekomst.nl) [↑](#footnote-ref-34)
35. Verderop in dit jaarverslag, bij de bespreking van de aanbevelingen, wordt hier verder op ingegaan. [↑](#footnote-ref-35)
36. Deze klachtzaak wordt verderop in het jaarverslag behandeld bij de rapporten van de Ombudscommissie. [↑](#footnote-ref-36)
37. Artikel 6b Participatiewet. [↑](#footnote-ref-37)
38. Artikel 9 lid 2 en 5 van de Participatiewet. [↑](#footnote-ref-38)
39. In december 2015 nam het college de notitie “Privacybeleid Sociaal Domein”, voorlopig aan. [↑](#footnote-ref-39)
40. De gemeente is niet verplicht om filmopnamen toe te staan. [↑](#footnote-ref-40)
41. Terug te vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) [↑](#footnote-ref-41)
42. Zie ook hoofdstuk 3 van ons jaarverslag over 2014. [↑](#footnote-ref-42)
43. “Het vertrouwen van ambtenaren in burgers”, drs. Emilie Röel. [↑](#footnote-ref-43)
44. In 2014 onderzocht de Ombudscommissie een klacht waarbij het ging om een vergelijkbare klacht, over de “uitnodiging” voor een bijeenkomst van “Aan de slag” voor de aanvrager van bijstand. [↑](#footnote-ref-44)
45. Waaronder ook het trajectplan dat aanvrager meteen na de bijeenkomst “Aan de Slag” moeten ondertekenen. Dit kwam in een verzoek in 2014 aan de orde bij de Ombudscommissie. [↑](#footnote-ref-45)
46. Zie het rapport van de Ombudsman Rotterdam, “Het pad naar werk…niet geplaveid, wel schoongeveegd!”. [↑](#footnote-ref-46)
47. Vaak ook wel benoemd als “witte boorden agressie”. [↑](#footnote-ref-47)
48. “Schuld erkennen de-escaleert”, door Henk Strating in Tijdschrift voor Conflicthantering, nummer 5 van 2015. [↑](#footnote-ref-48)
49. Het betreft hier een niet uitputtende lijst van voorbeelden. Wel een indicatie van de voorbeelden die wij voorbij zagen komen. [↑](#footnote-ref-49)
50. Voorheen de afdeling Bouwen. [↑](#footnote-ref-50)
51. Zie ook de notitie “Lokale overheid Dienstbaar” en de nota “Dienstbaar en van betekenis”. [↑](#footnote-ref-51)
52. Kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2014, TNS Nipo, 14 november 2014. [↑](#footnote-ref-52)
53. Commissie Ilsink, Evaluatie Awb III. [↑](#footnote-ref-53)
54. Zie ook ons jaarverslag over 2013. [↑](#footnote-ref-54)
55. Zie noot 49. [↑](#footnote-ref-55)
56. Onder andere als gevolg van ingediende klachten. [↑](#footnote-ref-56)
57. Waaronder een leaflet voor het traject “Aan de slag”. Terug te vinden op de website van de gemeente. [↑](#footnote-ref-57)
58. De Commissie Ombudsman werkt voor de gemeenten Breda, Oosterhout , Aalburg en voor de Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking West-Brabant. Onlangs sloten ook de gemeenten Etten-Leur , Rucphen en Moerdijk zich aan. [↑](#footnote-ref-58)
59. Op grond van de Wet op de Nationaal Ombudsman is de Nationale Ombudsman de bevoegde klachtinstantie en niet de Ombudscommissie. [↑](#footnote-ref-59)
60. Dit is terug te vinden in artikel 1a, eerste lid, onder de van de Wet op de Nationale Ombudsman. [↑](#footnote-ref-60)
61. Zo brachten de Nationale Ombudsman en Ombudscommissie in 2011 een gezamenlijk rapport uit over de WOZ in ’s‑Hertogenbosch. [↑](#footnote-ref-61)
62. Dit waren er toen 70. [↑](#footnote-ref-62)
63. Juridisch Loket, politie, woningbouwvereniging etc. [↑](#footnote-ref-63)
64. Vorig jaar was dat in een geval. [↑](#footnote-ref-64)
65. Dit waren vijf signalen. [↑](#footnote-ref-65)
66. Dit waren zes signalen. [↑](#footnote-ref-66)
67. Klagen bij het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd. [↑](#footnote-ref-67)
68. Klagen bij een andere instantie dan het betreffende bestuursorgaan, in ’s-Hertogenbosch is dit de Ombudscommissie ’s‑Hertogenbosch. [↑](#footnote-ref-68)
69. Op welke wijze hier invulling aan geven omschreven wij reeds in hoofdstuk 1 (algemeen). [↑](#footnote-ref-69)
70. Dit zijn in de regel individuele aanbevelingen, gericht op genoegdoening in het concrete geval. Daarnaast heeft de Ombudscommissie de mogelijkheid om ook een onderzoek op eigen initiatief te starten. [↑](#footnote-ref-70)
71. [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)/behoorlijkheidswijzer [↑](#footnote-ref-71)
72. Dit betroffen allemaal klachten over het niet verlenen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. [↑](#footnote-ref-72)
73. De volledige rapporten zijn terug te vinden op onze website [www.ombudscommissiegemeentes-hertogenbosch.nl](http://www.ombudscommissiegemeentes-hertogenbosch.nl) [↑](#footnote-ref-73)
74. <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/belastingen/invordering/nieuws/normbedragen-kwijtschelding-belastingen-per-1-januari-2015>. Bron: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2014-36891.html (Stcrt. 2014 Nr. 36891) [↑](#footnote-ref-74)
75. Met als rechtsvorm een vereniging. [↑](#footnote-ref-75)
76. Het Landelijk Samenwerkingsverband Actieve bewoners. Het LSA is een landelijke vereniging voor bewonersgroepen die zich sterk maken voor hun wijk. [↑](#footnote-ref-76)
77. Deze inlichtingenplicht is geregeld in artikel 17 van de Participatiewet. [↑](#footnote-ref-77)
78. Dit staat sinds het onherroepelijk worden van de beslissing op bezwaar van 11 januari 2016 in rechte vast. [↑](#footnote-ref-78)
79. Fretteren is een vorm van jagen waarbij fretten worden gebruikt. [↑](#footnote-ref-79)
80. In het rapport mevrouw B. genoemd. [↑](#footnote-ref-80)
81. [↑](#footnote-ref-81)
82. In haar brief van 9 december 2015. [↑](#footnote-ref-82)