



Jaarverslag 2022



ombudscommissie
's-Hertogenbosch

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	1
Achtergrond	2
Voorverkenning, rapporten & aanbevelingen	4
Onderzoeken in 2022	4
Rapporten	7
Kerncijfers 2022	10
Cijfers en praktijk	10
Wijze van afhandeling 2022	11
Activiteiten en ontwikkelingen 2022 ombudscommissie	12
Verantwoording	14

VOORWOORD

Van de voorzitter

Ook in het jaarverslag 2022 komt eenzelfde beeld naar voren als in de jaarverslagen in de voorgaande jaren.

De meer complexe problematiek was in 2022 aan de orde bij de inspraak en participatie van een bouwplan in het Annapark. Bij de uitwerking van de weer door het Rijk uitgestelde Omgevingswetgeving kan dit van betekenis zijn.

Daarnaast hebben wij ons dit jaar meer verdiept in een aantal spelende situaties bij de GGD. Om een goed beeld te kunnen vormen van die situaties waren oriëntaties op de werkwijze van de GGD ook in relatie tot andere organisaties nodig.

In het voorwoord van het jaarverslag 2021 heb ik een verwijzing gemaakt naar het eindverslag “Ongekend Onrecht”. De daaropvolgende politieke, maatschappelijke en institutionele discussies stelden vooral het gebrek in het wederzijds vertrouwen aan de orde. Op rijksniveau is nu een besluit genomen tot instelling van een staatscommissie rechtsstaat. Deze heeft o.a. tot taak vanuit het burgerperspectief te adviseren over voorstellen en maatregelen. Een doel is de bescherming van burgers tegen maatregelen of beslissingen van de wetgever en bestuursorganen beter te borgen. Het doet ons deugd en zijn er trots op dat men Corissa Hopman heeft aangezocht en benoemd om zitting te hebben in dit adviescollege.

Eind 2022 heeft de ombudscommissie (O.C.) contact gehad met de burgemeester over de aankomende vacatures met ingang van 1 april 2023.

Dit heeft uiteindelijk geleid tot een raadsvoorstel voor de raadsvergadering van 28 maart 2023. De vertrekkende leden van de O.C. wensen de straks nieuwbenoemde voorzitter, het nieuw benoemde lid, samen met de vice-voorzitter, het herbenoemde lid en de secretaris als nieuwe O.C. veel succes toe.

Ik dank mede namens de hele ombudscommissie 's-Hertogenbosch eenieder voor de medewerking in de afgelopen jaren, in welke vorm dan ook.

Indien u vragen heeft over de inhoud van dit jaarverslag kunt u contact opnemen met de secretaris mw. C. Hopman: ombudscommissie@s-hertogenbosch.nl

's-Hertogenbosch, maart 2023

De voorzitter van de ombudscommissie 's-Hertogenbosch

A.H.A. (Ton) Lensen

ACHTERGROND

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

Samenstelling ombudscommissie

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

De ombudscommissie was in 2022 als volgt samengesteld¹:

- De heer T. Lensen, voorzitter (2012- heden), herbenoemd tot 1 juli 2024 en treedt per 1 april 2023 af.
- Mevrouw B. Vervoort, lid (2017- heden), (her)benoemd tot 1 april 2029.

- De heer R. Peters, lid (2017-heden), benoemd tot 1 april 2023 en treedt per 1 april 2023 af.
- Mevrouw I. van Wamel, vice-voorzitter, benoemd in april 2021 tot 1 april 2027.

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

De ombudscommissie:

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

Kernwaarden

De commissie onderzoekt klachten en toetst daarbij aan kernwaarden. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

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

¹ Ook vermeld op de site van de commissie.

De begrippen worden uitgelegd in de Behoorlijkheidswijzer² die de Nationale ombudsman heeft opgesteld.

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

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

Procedure in het kort

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

Wettelijk kader

De wettelijke bevoegdheden van de ombudscommissie zijn omschreven in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Verordening van de gemeenteraad van

de gemeente 's-Hertogenbosch over de ombudscommissie 's-Hertogenbosch 2019³. Burgers kunnen bij de ombudscommissie terecht bij klachten over ambtenaren en bestuurders van de gemeente 's-Hertogenbosch. Alsook bij klachten over de klachtbehandeling zelf door de gemeente. Belangrijk is dat de burger zijn klacht of probleem eerst kenbaar maakt bij de gemeente zelf. Zodat de gemeente eerst zelf de kans krijgt het probleem op te lossen. Dit schrijft de wet zo ook voor. Als dit niet lukt, of als de gemeente de klacht niet snel genoeg oppakt, dan kan een verzoeker zich tot de ombudscommissie wenden. De ombudscommissie heeft de wettelijke bevoegdheid zelf af te mogen wegen wanneer zij een verzoek om klachtbehandeling in onderzoek neemt en wanneer (nog) niet⁴. Dit bekijkt de ombudscommissie van geval tot geval en zij bespreekt dit met betrokkenen.

Verkenning

De commissie doet eerst een verkenning naar de inhoud van de klacht. Als de klacht nog door de gemeente moet worden behandeld (eerste lijn) of als de klacht niet thuishoort bij de commissie vindt doorverwijzing en overdracht van de klacht plaats naar de gemeente of een andere instantie.

² [klik hier voor de Behoorlijkheidswijzer.](#)

³ [klik hier voor de verordening.](#)

VOORVERKENNING, RAPPORTEN & AANBEVELINGEN

Onderzoeken in 2022

In dit hoofdstuk licht de ombudscommissie de onderzoeken toe die zij heeft afgerond in 2022. De ombudscommissie is verplicht het onderzoek te beëindigen met een openbaar rapport. Hierin moet worden gerapporteerd over de bevindingen van de ombudscommissie. In de rapporten van de ombudscommissie geeft de commissie een oordeel over de behoorlijkheid van de gedraging waarover wordt geklaagd. Dit schrijft de wet ook zo voor. De gedraging is (deels) behoorlijk of onbehoorlijk. Ook geeft de commissie aan welke behoorlijkheidsnorm(en) zijn geschonden. De ombudscommissie zoekt hierbij aansluiting bij de Behoorlijkheidwijzer van de Nationale Ombudsman. Met deze Behoorlijkheidwijzer kan iedereen, burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties, maar ook de gemeente zelf, nagaan of het optreden van de gemeente aan de normen voldoet.

Voorverkenning: niet ontvankelijk of niet bevoegd

De commissie heeft in 2022 ook een viertal verzoeken ontvangen van burgers waarvan niet duidelijk was of de ombudscommissie bevoegd was om van de gedraging - waartegen de klacht zich richtte - kennis te nemen. De gemeenschappelijk factor in de drie zaken was, dat niet meteen eenduidig was of het verzoek gericht was tegen een gedraging welke onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan valt. Deze onduidelijkheid had onder meer te maken met voor de commissie nieuwe vormen van participatie en techniek. Onderzoek hiernaar is dan zeer gebruikelijk/gepast en draagt

ook bij aan het serieus nemen van de klacht. Het is de ombudscommissie toegestaan onderzoek te doen uit eigen beweging. Hieronder doen wij verslag van de casussen.

1. Thema: beklag open bij andere instanties

Juni 2022

Wat was het verzoek?

Verzoeker vroeg de ombudscommissie in januari 2022 een onderzoek te doen naar zijn klacht. Hij was het er niet mee eens dat de GGD niet voor alle door hem genoemde punten excuses had aangeboden.

De ombudscommissie besloot verkennend onderzoek te doen naar de klacht.

Voordat de ombudscommissie het verzoek in behandeling kon nemen heeft de commissie eerst onderzocht of de klacht duidelijk was omschreven en of de klacht bij de ombudscommissie thuishoorde. Tevens heeft de commissie in deze zaak gekeken of de GGD niet eerst nog de kans had moeten krijgen om de klacht af te handelen. Verzoeker gaf de secretaris van de ombudscommissie namelijk heel duidelijk aan wat hij wenste van de GGD. En uit de eerste overgelegde stukken bleek niet dat de GGD kennis had van zijn wens. In samenspraak met de klachtcoördinator is de klacht teruggelegd naar de GGD om de wens van verzoeker te onderzoeken. Korte tijd later meldde verzoeker zich wederom bij de ombudscommissie met het verzoek zijn klacht weer te bekijken.

Wat was de conclusie?

Uit de eerste inventarisatie van de ombudscommissie bleek dat de klacht van verzoeker niet alleen betrekking had op de GGD maar ook op andere

hulpverleningsorganisaties. De commissie constateerde dat de GGD voor de klachtonderdelen die de GGD betrof eerder excuses had gemaakt. De overige klachtonderdelen die van toepassing waren op de andere instanties kon de GGD niet meenemen in de eigen klachtbeoordeling. De ombudscommissie was onbevoegd de klacht van verzoeker daarover in behandeling te nemen.

2.Thema: Techniek QR-app, in de corona-bestrijding en de GGD

September 2022

Wat was het verzoek?

Verzoekster wende zich in april 2022 tot de ombudscommissie omdat zij het er niet mee eens was dat de GGD haar ongenoegen ten aanzien van systemen achter de coronacheck app en de gedraging van een eerstverantwoordelijke op de vaccinatielocatie niet herkende en erkende. Verzoekster heeft, zo stelde zij, onnodig lang moeten wachten op een QR- Code en dat had te maken met de administratie van de lokale GGD. De GGD had niet het juist blokje aangevinkt waardoor er sprake was van vertraagd ontvangen van een QR-Code.

De ombudscommissie besloot verkennend onderzoek te doen naar de klacht

Voordat de ombudscommissie het verzoek om klachtbehandeling in onderzoek kon nemen, heeft de commissie beoordeeld of de gedraging(en) waartegen de klacht zich richtte duidelijk omschreven was, of de ombudscommissie bevoegd was van de klacht kennis te nemen en of de GGD niet eerst nog de kans moest krijgen de klachten en/of bezwaren op te pakken dan wel af te handelen.

Uit onze inventarisatie bleek dat de GGD de klacht had behandeld en afgerond. Echter verzoekster was niet tevreden met de afronding van de klacht. In het kader van het verkennen van de inhoud en context van de klacht, heeft de commissie toen informatie

ingewonnen. Met name op het eerste onderdeel van de klacht. Dit ging met name over de techniek achter het GGD-systeem in relatie tot de corona check app. De commissie vond het belangrijk om op dit onderdeel vragen te stellen aan professionals van de GGD vanwege de technische kant van de situatie.

Wat was de conclusie?

De ombudscommissie constateerde in deze zaak dat de verantwoordelijke voor het landelijke systeem (welke zorg moeten dragen voor de Qr-code) het RIVM en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: VWS) zijn. Formeel zijn dus andere partijen (dan de lokale GGD) verantwoordelijk voor dit systeem. Het beklag was gericht aan de verkeerde instantie en kon aangeboden worden aan een andere instantie (niet zijnde de GGD). De ombudscommissie was onbevoegd een klacht tegen die betreffende gedraging in behandeling te nemen. Op basis van de ingewonnen informatie zag de ombudscommissie dan ook geen basis om de onderzoeken voort te zetten.

3.Thema: rol van de gemeente ten opzichte van bewonersadviesgroepen

November 2022

Wat was het verzoek?

Verzoeker beklaagde zich bij de ombudscommissie omdat de gemeente zijn klacht, die ging over een gedraging door een lid van de Bewoners Advies Groep niet in behandeling had genomen.

De ombudscommissie besloot verkennend onderzoek door de naar de klacht

In het kader van de (ontvankelijkheid van de) klacht heeft de ombudscommissie de context van de klacht verkend. De commissie sprak in klein comité op verschillende momenten met verzoeker en een vertegenwoordiger van de gemeente.

Wat was de conclusie?

In de wet staat dat een ieder recht heeft de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. De ombudscommissie heeft niet kunnen vaststellen dat de Bewoners Advies Groep in 's-Hertogenbosch een bestuursorgaan is, of werkt onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. De commissie achtte het verzoek daarom kennelijk ongegrond en stelde geen verder (voor)onderzoek in naar de klacht. De commissie heeft in deze specifieke zaak wel onderzocht welke rol de gemeente heeft ten opzichte van bewonersadviesgroepen en wat burgers hierin mogen verwachten van de gemeente.

Gelet op het bovenstaande geeft de commissie de gemeente in overweging om de onduidelijkheden, zoals verzoeker deze ervaart, nader te bekijken.

Het gaat dan om:

- de positie en rol van de BAG, BAG-leden ten opzichte van de gemeente; aanstelling door het College en de stevige adviesrol van de BAG in de advisering in subsidie-aanvragen.
- de positie en rol van de gemeente ten aanzien van klachten jegens gedragingen van BAG-leden; de gemeente neemt de klacht van verzoeker inhoudelijk formeel niet in behandeling maar hoort de voorzitter van de BAG wel over de gedraging; is dit klachtbehandeling of (een aanzet tot) bemiddeling?

- de mate van (rechts)bescherming ten aanzien van de burger: hoe zit het met het behandelen van klachten? Waar moet de burger naar toe wanneer dit ambtelijk niet is geregeld of geregeld hoeft te worden.

4.Thema: geen gemeentetaak

December 2022/ januari 2023

Wat was het verzoek?

Verzoeker ziet een taak en mogelijkheid voor de gemeente om een conflict tussen twee ondernemers, die burens zijn, op te lossen. De gemeente heeft bezien of er mogelijkheden zijn voor gemeentelijk ingrijpen. Die bleken er niet te zijn. Verzoeker is van mening dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld door geen gerichte stappen te ondernemen om het conflict op te lossen.

De ombudscommissie besloot verkennend onderzoek te doen naar de klacht

De commissie heeft vastgesteld dat de situatie gaat over een burenruzie die gaat over het gebruik van privé-ruimtes tussen / bij de betreffende panden. En over daarmee samenhangende spanningen en gedragingen. Er is niet gebleken dat er aspecten in het geding zijn, die vallen onder enige gemeentelijke taakstelling, waaronder begrepen openbare orde. De gemeente heeft verzoeker verteld waarom zij niet kan ingrijpen.

Wat was de conclusie

Er ontbreekt een wettelijke grondslag voor bemoeienis van de gemeente. Het verzoek aan de ombudscommissie om de klacht te behandelen over het nalaten van die bemoeienis is kennelijk ongegrond. Daarom zette de commissie het onderzoek naar de klacht niet verder voort.

Rapporten

Hieronder kunt u lezen welke adviesrapporten de Ombudscommissie heeft uitgebracht. Klik op de titel van het rapport om hele rapport in te zien (ctrl + enter).

1. Rapport over opvolgen aanbeveling en professionaliteit

Mei 2022

Thema: toezicht op opvolgen aanbevelingen en verzoek om een andere medewerker

Wat was de klacht?

Verzoeker klaagde er onder andere over dat de gemeente hem langdurig heeft benadeeld doordat er onvoldoende toezicht was op de uitvoering van een aanbeveling van de ombudscommissie (uit 2018). Naar zijn mening had de gemeente de aanbevelingen van de ombudscommissie uit 2018 niet goed opgevolgd. Ook klaagde verzoeker erover dat zijn mails door de gemeente en de gemeenteraad niet zorgvuldig beantwoord werden. Tenslotte klaagde verzoeker erover dat een bekende van hem zijn WOB-verzoek in behandeling had genomen. Verzoeker vond dit niet gepast en voelde zich hier niet comfortabel bij. Hij diende een verzoek in om een andere behandelaar. De gemeente heeft het verzoek niet gehonoreerd. Dit neemt verzoeker de gemeente kwalijk.

De commissie heeft in deze zaak onder ander gekeken naar hoe de gemeente is omgegaan met de aanbevelingen uit 2018, hoe de gemeente is omgegaan met de

mails van verzoeker en op welke wijze de gemeente is omgegaan met het verzoek om een andere WOB-behandelaar.

Naar welke behoorlijkheidsnormen heeft de commissie gekeken?

De commissie heeft naar verschillende behoorlijkheidscomponenten gekeken, zoals naar fair play vereiste en het vereiste van professionaliteit.

Wat was de conclusie?

De commissie concludeerde, dat het belang van verzoeker in de klacht over het niet goed opvolgen van de aanbeveling uit 2018 kennelijk onvoldoende is. De commissie ziet geen reden voor verder onderzoek. Ten aanzien van het niet zorgvuldig beantwoorden van de mails oordeelt de commissie dat de klacht hierover ongegrond is.

Ten aanzien van de klacht die gaat over de behandelaar oordeelt de commissie dat de klacht ongegrond is. De commissie ziet geen reden voor een aanbeveling, nu de gemeente zich al heeft uitgesproken over het leereffect en de toekomst.

Wat was de reactie van het bevoegd gezag?

De gemeente laat wel weten dat als een burger ongemak ervaart doordat 'bekenden' in functie een verzoek in behandeling nemen (of wanneer ambtenaren ongemak ervaren wanneer zij verzoeken van bekenden in behandeling nemen), de gemeente zal onderzoeken hoe zij het ongemak kan wegnemen. Dit kan, geeft de gemeente aan, door intern te bekijken of er nog een andere adviseur beschikbaar is om het verzoek in behandeling te nemen; en - mocht inzetten van een 'ander' leiden tot een langere duur van de behandeling van het verzoek - de gemeente hierover met de burger te laten communiceren.

2. Meldcode

Juni 2022

Thema: *luisteren naar ouders in complexe zorgtrajecten*

Wat was de klacht?

Verzoeker klaagde erover dat de GGD niet naar hem heeft geluisterd voor, tijdens en na een onderzoek, alvorens een melding bij Veilig Thuis te maken. Hij is van mening dat de GGD de genomen stappen niet goed heeft gemotiveerd.

Naar welke behoorlijkheidsnormen heeft de commissie gekeken?

De commissie heeft gekeken naar het vereiste van goed luisteren naar de burger en het vereiste van een goede motivering.

Wat was de conclusie?

De klacht over de onderzochte gedraging van de GGD is gegrond vanwege strijd met de waarden uit de Behoorlijkheidswijzer, het vereiste van goede motivering en het luisteren naar de burger.

Aanbeveling(en)

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

AANBEVELINGEN

De ombudscommissie doet de GGD de aanbeveling (om samen met verzoeker) aan de hand van de excuuskaart van de Nationale Ombudsman zich te beraden op welke stappen ten aanzien van excuses gezet kunnen worden.

En beveelt de GGD Hart voor Brabant aan om te bezien of actualisering van haar Klachtenregeling uit 2016 gepast is, in het licht van de opmerkingen die de commissie in dit oordeel maakte over de klachtbehandeling.

Wat was de reactie van verzoeker en het bevoegd gezag?

In onderhavige situatie hebben zowel verzoeker als de GGD een reactie gegeven op de aanbeveling. De GGD heeft naar aanleiding van de aanbevelingen een externe (juridisch) adviseur ingeschakeld om het rapport en de aanbevelingen op een goede wijze te interpreteren en de “lessons learned” uit het eindrapport te implementeren in de organisatie. Verzoeker maakt kenbaar dat hij vanaf het begin af aan (procedure bij de ombudscommissie) het gevoel had serieus genomen te worden.

3. Verwachtingen bij raadplegen burgers

December 2022

Thema: *inspraak & participatie*

Wat was de klacht?

Verzoekers klaagden bij de ombudscommissie over hoe de gemeente omwonenden heeft betrokken bij een bouwplan. Omdat de gemeente de klacht in eerste instantie niet in behandeling heeft genomen trad de ombudscommissie in overleg met verzoekers en de gemeente. Dat leidde ertoe dat de ombudscommissie het verzoek in behandeling nam.

Verzoekers zijn onder andere van mening dat er bij een complex project oog moet zijn voor alle betrokken belangen, inbreng, verwachtingen en wensen. Dit hebben verzoekers gemist.

Naar welke behoorlijkheidsnormen heeft de commissie gekeken?

In dit onderzoek heeft de ombudscommissie gekeken naar de behoorlijkheidsnorm *fair play*. Met name naar een tweetal kernpunten.

Het eerste punt is: of de gemeente in de voorstellen en berichten aan de raad geen of onjuiste of onvoldoende melding heeft gemaakt van de wensen en belangen van de omwonenden; en geen of onvoldoende melding heeft gemaakt van de mogelijkheid om te kiezen voor geen bebouwing in het park.

Het tweede punt is: de communicatie met de belanghebbenden in de informele fase van het project. Met name of de gemeente heeft gezorgd voor een zorgvuldig vormgegeven participatieproces.

Wat was de conclusie?

Uit de bevindingen van de commissie kwam **niet** naar voren, dat de gemeente zich op beide punten onbehoorlijk heeft gedragen. De commissie verklaarde de klacht ongegrond. Het tweede onderzochte punt gaf aanleiding om een aanbeveling te doen.

Aanbeveling

Bij een lang lopend proces van draagvlakverkenning is het van belang om op elk moment van geformaliseerd contact schriftelijk duidelijk te communiceren over het doel van het contact en de reikwijdte van de inbreng. Zeker als (bij een nogal diffuus gestart proces zoals hier) naarmate de tijd vordert, belangrijke informatie en de kaders van de inbreng mogelijk niet meer op het vizier staan. Het is aan te raden om steeds het doel van de raadpleging helder aan te geven en ieders verantwoordelijkheden en mogelijkheden te duiden.

De commissie is van mening dat bij een langlopend participatietraject ook tussentijds evalueren (op het proces van de draagvlakverkenning, niet op de inhoud van het onderwerp ervan) kan bijdragen aan begrip over en weer.

Wat was de reactie van het bevoegd gezag?

In onderhavige situatie heeft de gemeente een reactie gegeven op de aanbeveling. De gemeente beschouwt het rapport als inhoudelijk constructief en de analyse van het proces alsmede de conclusie en het eindoordeel als verhelderend. De in het rapport opgenomen aanbevelingen worden door de gemeente meegenomen bij het opstellen van de richtlijnen voor participatie, in het kader van de invoering van de Omgevingswet.

KERNCIJFERS 2022

Cijfers en praktijk

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

Verzoeken aan de ombudscommissie 2022

In 2022 ontving de ombudscommissie telefonisch, per mail en via de website 87 verzoeken. In 2021 waren er in totaal 77 verzoeken.



Figuur 1: verzoeken vanaf 2018 tot 2022

Per sector bekeken ontving de ombudscommissie in 2022 1 verzoek voor de sector WeenerXL; 18 verzoeken voor Stads Ontwikkeling; 33 verzoeken voor de sector Stads

Beheer; 14 verzoeken waren voor de sector Maatschappelijke Ontwikkeling; 9 verzoeken ontving de ombudscommissie voor de sector Middelen en Dienstverlening; 1 voor de sector Bestuurs- en Algemene Zaken en 5 GGD (Hart voor Brabant)-klachten. Deze verzoeken zijn overgedragen aan de gemeente en de GGD. In 6 situaties zijn verzoekers doorverwezen naar een andere instantie (woningbouwcoöperatie, nationale politie, nationale ombudsman, het UWV en het COA).

Van de 87 verzoeken om klachtbehandeling heeft de ombudscommissie in totaal 62 zaken teruggelegd bij de gemeente.

WIJZE VAN AFHANDELING 2022

Wijze van afhandeling

Klachten kunnen op verschillende wijzen afgehandeld worden. Welke aanpak passend is moet blijken uit de eerste beschouwing van het verzoek om klachtbehandeling.

De verzoeken die de ombudscommissie krijgt worden eerst beoordeeld op het kenbaarheidsvereiste. Heeft verzoeker de klacht al kenbaar gemaakt bij het bestuursorgaan? Waar nodig wordt over die vraag contact gelegd met de gemeente. Wanneer verzoeker niet aan het kenbaarheidsvereiste heeft voldaan, wordt er in beginsel terugverwezen naar het desbetreffende bestuursorgaan. Indien verzoeker daar om vraagt, wordt het verzoekschrift doorgestuurd naar het bestuursorgaan. Op deze manier zijn 62 van de 87 zaken afgehandeld.

Waarom zijn er 62 zaken in 2022 teruggelegd?

In die zaken heeft het ongenoegen of de klacht de gemeente (nog) niet bereikt. De personen die zich melden bij de commissie hebben voorafgaand eerst contact gehad met de gemeente. In dat contact is een onderdeel niet naar tevredenheid verlopen. Dit ongenoegen is vaak de start voor het contact met de ombudscommissie.

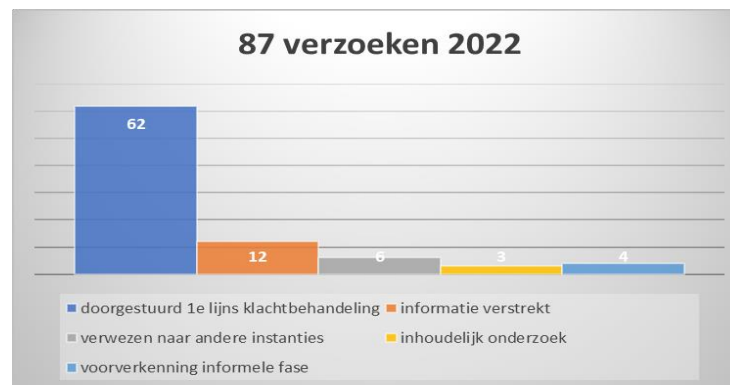
Eerste contact met het secretariaat

Er kunnen, ten aanzien van de niet bij de gemeente teruggelegde zaken, diverse contacten plaatsvinden tussen verzoeker, secretaris, klachtbehandelaren, eventuele andere ambtenaren van de gemeente, voorzitter en leden van de ombudscommissie. In 12 zaken heeft verzoeker alleen om informatie verzocht over de klachtprocedure zonder een kenbaar vervolg te delen.

In 6 zaken bleek een andere instantie de tweedelijns klachtinstantie te zijn. Verzoekers zijn verwezen naar deze organisaties.

In 4 zaken heeft de commissie zich in de voorfase gebogen over de klacht om te kunnen concluderen dat de klacht kennelijk ongegrond was of de commissie niet bevoegd.

In 3 zaken heeft er een inhoudelijk onderzoek plaatsgevonden. In deze 3 zaken is er ook een hoorzitting geweest. Tijdens een hoorzitting kunnen aanvullende vragen worden gesteld door de commissie en kan er meer informatie op tafel komen. Doorgaans leveren partijen nadien producties aan in het kader van de behandeling van het verzoek. In een zaak heeft de commissie het belangrijk gevonden om naast de hoorzitting – en het al gedeelde aan informatie- nog meer informatie in te winnen bij zowel verzoekers als andere (bestuurlijke) betrokkenen. Het contact met de verzoekers en de gemeente houdt na de hoorzitting niet op.



ACTIVITEITEN EN ONTWIKKELINGEN 2022

Activiteiten 2022

Bijeenkomst met klachtencoördinatoren mei 2022

Op 16 mei 2022 vond er een fysieke bijeenkomst van de leden van de ombudscommissie en de klachtencoördinatoren plaats. Naast het onderwerp “contact-intensieve personen” heeft de commissie van de gelegenheid gebruik gemaakt om (hernieuwd) kennis te maken met de coördinatoren.

Informereren en Ontmoeten juni 2022

In 2022 heeft de commissie tijdens een Informeren en Ontmoeten avond kennis gemaakt met de nieuwe leden van de gemeenteraad. Tijdens deze bijeenkomst heeft de commissie aan de hand van het jaarverslag 2021 een presentatie gegeven over het ombudswerk in 2021. In 2021 werd er een gelegenheid gecreëerd om meer dan alleen papier te presenteren richting de Raad.

Bijeenkomst Brabantse ombudsinstellingen september 2022

De ombudscommissie onderhoudt over het klachtrecht en de klachtenbehandeling contacten, zowel binnen als buiten de gemeente. Intern vindt er naar behoefte overleg plaats met de klachtencoördinatoren, klachtbehandelaars en de sectordirecteuren. Sinds 2020 vond er in 2022 weer bijeenkomst plaats met de Brabantse ombudscommissies. De bijeenkomst heeft als doel het bevorderen van intercollegiaal contact en het bevorderen van kennisdeling. Dit jaar vond de bijeenkomst plaats in het

stadhuis van de gemeente Eindhoven. Tijdens de inspirerende, informele deling van kennis en ervaringen is er onder andere gesproken over de ontwikkelingen rondom de klachtbehandeling bij uitbestede taken.

Collegiaal overleg Ombudsmannen (COLOM) mei en oktober 2022

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch maakt sinds 2016 ook onderdeel uit van COLOM, een coördinerend en collegiaal overleg van ombudsmedewerkers, georganiseerd door de Nationale Ombudsman. In dit overleg zijn de gemeentelijke Ombudsman Den Haag, Rotterdam en Amsterdam vertegenwoordigd evenals de Overijsselse, Zeeuwse en Groningse Ombudsman. In de overleggen vindt kennisdeling en afstemming plaats over onderwerpen die alle ombudsinstituten raken. We spraken in 2022 onder andere over:

- **Energierkening**

Juist mensen voor wie het belangrijk is hun woning te verduurzamen kunnen dat vaak niet. Hierdoor zijn ze niet in staat om structureel hun energierekening te verlagen en lopen ze het risico om langdurig in de knel te komen. Ook de ombudscommissie 's-Hertogenbosch heeft verschillende vragen ontvangen van inwoners uit de stad die gaan over aanvragen van energietoelagen. De vragers betroffen een diverse groep in de samenleving, van ouderen tot aan studenten. De vragen van deze inwoners zijn doorgestuurd naar de gemeente. Voor de komende jaren vraagt de ombudscommissie aandacht voor mensen die hun energierekening niet of nauwelijks kunnen betalen in relatie tot de energietransitie.

- **Sociaal minimum**

Vele Nederlanders moeten rondkomen van een inkomen rond het sociaal minimum. Velen van hen kunnen het hoofd financieel niet boven water houden. De huidige inflatie

en hoge energie- en woonlasten zorgen voor extra problemen. De ombudscommissie en andere ombudsinstituten maken zich zorgen en hebben voortdurend aandacht voor burgers die financiële problemen hebben en daarbij afhankelijk zijn van de overheid.

- ***Jongeren met een beperking***

In Nederland wonen naar schatting twee miljoen mensen met een beperking, zoals een lichamelijke of verstandelijke beperking of psychische problemen. Onder hen bevinden zich ook jongeren. Zij hebben het financieel niet makkelijk. Daarbovenop zorgen de huidige inflatie en hoge energie- en woonlasten voor extra problemen. De ombudsinstituten maken zich daar zorgen over en spraken er over in collegiaal verband. Zie ook dit rapport over **meedoen zonder beperking** (Klik op de dikgedrukte letters om het rapport te lezen).

- ***Bijkomende schade***

De hersteloperatie in de toeslagenaffaire verloopt traag. En er moeten nog regelingen worden uitgevoerd voor bijvoorbeeld ex-partners en kinderen. Dat geldt ook voor andere toeslagen, zoals de zorg,- en huurtoeslag. Veelal is er nog bijkomende schade aangericht, bij burgers die het vertrouwen in de overheid verloren zijn. We zien als ombudsinstituten mensen die rond het sociaal minimum leven, maar geen gebruik meer durven te maken van financiële steun van de overheid. Uit angst dat ze die moeten terugbetalen. De ombudscommissie vraagt extra aandacht voor deze doelgroep. De burger kan niet tot 2030 wachten⁵.

Ontwikkelingen

- Eind 2022 heeft de commissie een start gemaakt met de werving- en selectieprocedure voor een lid en voorzitter.
- Naast de ambtelijke ondersteuning van de ombudscommissie 's-Hertogenbosch heeft de secretaris in eigen tijd de studie Bestuurs- en organisatiewetenschappen in maart 2022 afgerond aan de Universiteit Utrecht.
- In september 2022 heeft de secretaris als onderzoeker, de Haagse Ombudsman ondersteund. Deze werkzaamheden zijn reeds beëindigd.
- In december 2022 is de secretaris voorgedragen tot lid van de Staatscommissie Rechtsstaat. De benoeming vond plaats in januari 2023.

⁵ [Binnenlands Bestuur, januari 2023](#)

VERANTWOORDING

Door de gemeenteraad 's-Hertogenbosch wordt jaarlijks budget vastgesteld voor de uitvoering van de ombudsfunctie. Het budget ligt al geruime tijd op hetzelfde niveau (rekening houdend met jaarlijkse indexering).

Voor 2022 betrof het werkbudget €16.000,- voor het verrichten van de ombudswerkzaamheden. Het jaar is afgesloten met een overschot van €1119,42. De salariskosten van de secretaris zijn in deze begroting niet inbegrepen.

De uitgaven in 2022 zijn gebaseerd op het volgende.

- > Vergoeding van de werkzaamheden per commissielid (vergoeding per bijgewoonde ombudsbijeenkomst, hoorzittingen en ombudsinherente inspanningen);
- > Reiskostenvergoeding lid ombudscommissie.

De commissie is in het jaar 2022 15 keer fysiek bij elkaar gekomen. Naast de 10 reguliere vergaderingen, zijn er 5 extra vergaderingen ingelast. De ingelaste vergaderingen zijn beoordeeld op complexiteit en noodzaak. Per ingelaste vergadering bekijkt de commissie of zij voltallig moet optreden. Naast de vergadermomenten heeft de commissie ook gedurende het jaar 12 andere contactmomenten gehad. Wat een 'ander' contactmoment is, wordt hieronder toegelicht.

Per casus wordt bekeken welke aanpak nodig is en wenselijk is. Afwisselend - afhankelijk van het domein waar het vraagstuk zich in afspeelt - heeft een individueel lid betrokkenheid in een zaak. In 2022 heeft de commissie diverse (voor)verkennde gesprekken gevoerd met verzoekers en de gemeente. Ook heeft de commissie een gesprek gehad met de gemeente naar aanleiding van een uitgebracht rapport en de

aanbeveling(en). Daarnaast heeft de commissie contact gehad met de portefeuillehouder over de ontwikkelingen in het jaar 2021. Verder is er contact geweest tussen de voorzitter van de ombudscommissie en de nieuwe sectordirecteuren. Daarnaast heeft de commissie zich voorbereid op een Informeren en Ontmoeten bijeenkomst en was er sprake van voorbereiden van een bijeenkomst met de klachten coördinatoren.

