

Jaarverslag 2024

ombudscom
's-Hertogenbosch
commissie

ombud
's-Hertogenbos



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Missie en Visie van de Ombudscommissie	6
Klachtbehandeling door de Ombudscommissie	9
Verhalen achter de cijfers	12
Sectoranalyse 2024	17
Analyse klachtcijfers 2024	23
Trends 2024	25
Ombudsontwikkelingen 2024	28
Aanbevelingen en Vooruitblik	30
Financiële verantwoording	32



VOORWOORD

Voorwoord

Het jaar 2024 was een dynamisch jaar voor de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch. We hebben vanuit onze rol inwoners kunnen ondersteunen bij hun klachten over de overheid en bij kunnen dragen aan het bewaken van behoorlijk bestuur. Ons werk gaat dan ook verder dan klachtbehandeling alleen; het draait om het versterken van vertrouwen tussen burger en overheid, het signaleren van structurele knelpunten en het bevorderen van een bestuurscultuur waarin luisteren en maatwerk centraal staan. In haar werk ervaart de commissie dat vertegenwoordigers van de bestuursorganen waar zij tweedelijns klachtinstantie voor is, of dat nu op directie-, management- of uitvoerend nivo is, zich toegankelijk en coöperatief opstellen. Ook de mogelijkheid tot een zo nu en dan informeel gesprek, stelt de commissie zeer op prijs.

Dit jaar zagen we een toename van het aantal verzoeken, wat wijst op een groeiend bewustzijn onder inwoners over hun rechten en de rol van de Ombudscommissie. Klachten binnen het sociaal domein, stadsbeheer en communicatie bleven prominente thema's. Daarnaast viel op dat klachten over onvoldoende transparantie en een moeizame communicatie met de gemeente regelmatig voorkwamen. Dit onderstreept het belang van duidelijke en toegankelijke overheidsinformatie. Naast bemiddeling en interventies hebben we ons actief ingezet om de zichtbaarheid en laagdrempeligheid van de Ombudscommissie te vergroten, onder meer door publiekscampagnes en samenwerkingen met maatschappelijke organisaties.

Een belangrijke constatering was dat inwoners zich soms onbegrepen voelen door de manier waarop regelgeving wordt toegepast. Hoewel wetten en regels vaak voldoende ruimte bieden om inwoners goed te helpen, blijkt uit onze casussen dat er in de praktijk te weinig ruimte is voor maatwerk. De nadruk op formele procedures kan het gevoel versterken dat de menselijke maat ontbreekt. Wij hebben dan ook benadrukt dat een meer responsieve overheid vraagt om een cultuurverandering, waarin persoonlijk contact en begrip voor de situatie van inwoners centraal staan. Daarnaast signaleren we een trend van aanhoudend gedrag bij een klein aantal inwoners. Dit betreft inwoners die, ondanks herhaalde antwoorden en tussenkomst, blijven terugkomen op dezelfde kwesties. Dit vraagt om een zorgvuldige balans tussen luisteren en begrenzen.



De Ombudscommissie heeft immers een duidelijke taak: bemiddelen, onderzoeken en adviseren, maar geen herhaling van reeds uitgeputte trajecten. Het is daarom belangrijk om transparant te zijn over onze grenzen en waar nodig inwoners te begeleiden naar andere passende routes.

Ook landelijk was er veel aandacht voor sociale rechtvaardigheid, laagdrempelige dienstverlening en het voorkomen van escalaties. Deze thema's sloten naadloos aan bij onze eigen ervaringen in 's-Hertogenbosch. De commissie heeft signalen afgegeven over verbeterpunten binnen de gemeentelijke dienstverlening en blijft zich inzetten voor maatwerk en mensgerichte oplossingen. We zijn er trots op dat onze secretaris, op uitnodiging, heeft deelgenomen aan de Staatscommissie Rechtsstaat, waarin werd gesproken over het herstellen van vertrouwen in publieke instellingen en het versterken van burgerparticipatie.

Voor 2025 blijven we streven naar een overheid die niet alleen luistert, maar ook leert en verbetert. We zullen ons inspannen om de dialoog tussen burger en bestuur verder te versterken en knelpunten vroegtijdig te signaleren. Daarbij blijft het bewaken van onze rol en grenzen essentieel om effectief en doelgericht te kunnen blijven werken. Zo blijven wij een betrouwbare schakel tussen de gemeente en haar inwoners.

Met dank aan alle betrokkenen die zich hebben ingezet voor een zorgvuldige en rechtvaardige klachtbehandeling.

Johan van Kastel,
Voorzitter Ombudscommissie 's-Hertogenbosch



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. van Kastel'.



MISSIE EN VISIE VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

VISIE EN DE MISSIE VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

Wat is de visie van de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie blijft streven naar een responsieve overheid die vanuit het perspectief van de burger werkt.

Hoe gaan we dat doen?

Onze missie is om zoveel mogelijk de overheid en de burger te stimuleren om in eerste instantie het probleem zelf op te lossen. Dit heeft als doel bij te dragen aan het vasthouden en het herstellen van het vertrouwen in de overheid.

Lukt dit niet dan kan de burger bij de Ombudscommissie terecht. De commissie luistert naar de burger, want wat zit er nu achter de vraag? Wanneer wenselijk wijst de commissie de burger naar het juiste loket.

De commissie investeert aan de 'voorkant' en vroegtijdig vanuit rolzuiverheid door creatieve oplossingen te bedenken waardoor de burger vaak weer snel verder kan.

De commissie voert in bepaalde gevallen formeel onderzoek uit. Formeel onderzoek kan leiden tot een rapport met een aanbeveling waar de burger iets aan heeft en het bestuursorgaan mee verder kan. De commissie zal in die gevallen een follow up agenderen.

De commissie zal met de bestuursorganen waar zij tweedelijns klachtinstantie voor is, bij signalen vroegtijdig in gesprek gaan om te kijken of diensten, als daar sprake van is, 'burgervriendelijker' ingericht kunnen worden.



Verbeteren van laagdrempeligheid en zichtbaarheid

In lijn met onze visie hebben we dit jaar extra aandacht besteed aan het verbeteren van de laagdrempeligheid en zichtbaarheid van de Ombudscommissie. Dit is van cruciaal belang, omdat een overheid alleen echt responsief kan zijn als inwoners gemakkelijk toegang hebben tot de middelen die nodig zijn om hun zorgen te uiten.

Dit betekent dat we ernaar streven om een breder publiek te bereiken en ervoor zorgen dat het indienen van een klacht een toegankelijke, eenvoudige en niet intimiderende ervaring is voor iedereen. We hebben hierbij zowel digitale als offline middelen ingezet, waardoor inwoners op verschillende manieren contact met ons kunnen opnemen en hun klachten kunnen indienen.

De nadruk die de Ombudscommissie legt op laagdrempeligheid en zichtbaarheid draagt bij aan het realiseren van een overheid die echt responsief is naar haar inwoners. Door deze prioriteiten te versterken, zorgen we ervoor dat klachten effectief worden behandeld en dat het overheidsbeleid voortdurend kan worden verbeterd met het oog op de behoeften van de samenleving.



Betty Vervoort, lid



KLACHTBEHANDELING DOOR DE OMBUDSCOMMISSIE

KLACHTBEHANDELING DOOR DE OMBUDSCOMMISSIE

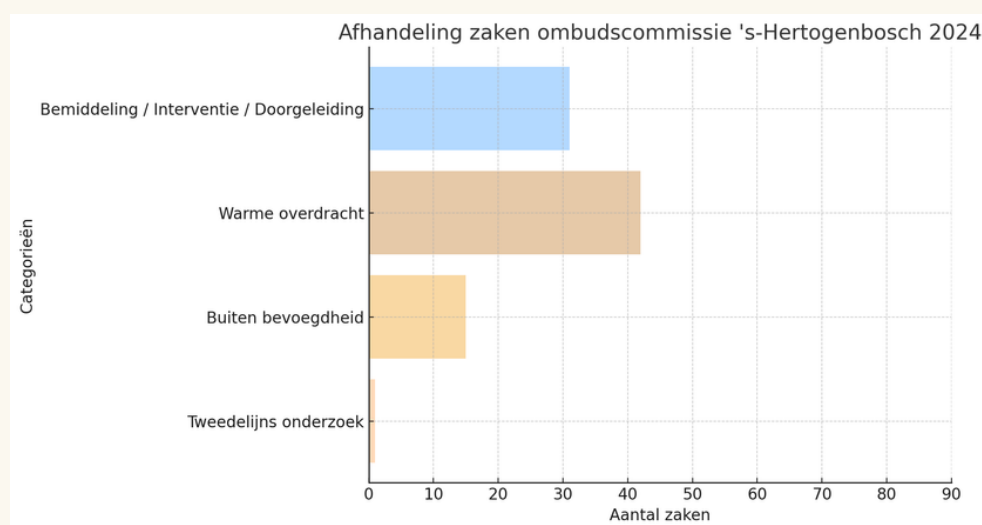
De Ombudscommissie speelt een essentiële rol in het behandelen van klachten van inwoners over de overheid. Klachten kunnen uiteenlopen van administratieve fouten tot onzorgvuldig handelen door de gemeente. De manier waarop een klacht wordt afgehandeld, hangt af van de aard van de kwestie, de betrokken instanties en de bevoegdheden van de commissie.

In 2024 ontving de Ombudscommissie 105 verzoeken om klachtbehandeling. Na correctie voor 16 dubbele meldingen resteerden 89 unieke zaken, een lichte stijging ten opzichte van de 79 in 2023. De behandeling van deze klachten verliep als volgt:

- 31 zaken werden door middel van bemiddeling, interventie of interne doorgeleiding opgelost. In deze gevallen speelde de Ombudscommissie een actieve rol door te bemiddelen tussen de burger en de gemeente, mogelijke oplossingen aan te dragen of de gemeente te verzoeken een besluit te herzien. Het doel hierbij is om geschillen op een laagdrempelige manier te beslechten zonder juridische stappen.
- 42 zaken werden zonder verdere interventie warm overgedragen aan de gemeentelijke organisatie. Dit betekent dat de klachten zijn doorverwezen naar de betreffende afdelingen binnen de gemeente, zodat deze zelf naar een oplossing konden zoeken. Dit gebeurt vaak bij kwesties die in eerste instantie door de gemeente zelf moeten worden opgepakt.
- 15 zaken vielen buiten de bevoegdheid van de Ombudscommissie. Ook wanneer de commissie een klacht niet kan behandelen, is onderzoek nodig om dit vast te stellen. Dit betekent dat elke melding zorgvuldig wordt beoordeeld, en indien nodig, wordt de klager hierover geïnformeerd met een duidelijke toelichting.
- 1 zaak leidde tot een formeel tweedelijns onderzoek. Dit betekent dat de Ombudscommissie de klacht grondig onderzocht en beoordeelde. Dit gebeurt wanneer de klacht complexer is, of wanneer er aanwijzingen zijn dat er ernstige problemen of schendingen van rechten zijn die verder onderzoek vereisen. Tijdens een inhoudelijk onderzoek verzamelt de commissie feiten, spreekt met betrokkenen en onderzoekt of de overheid correct heeft gehandeld. Dit type onderzoek kan leiden tot aanbevelingen of zelfs formele rapporten over de bevindingen van de commissie.



De Ombudscommissie hecht veel waarde aan een zorgvuldige en eerlijke klachtbehandeling. Door bemiddeling, doorverwijzing of onderzoek streven wij ernaar om voor zowel inwoners als de overheid tot een rechtvaardige en constructieve oplossing te komen.



Beschrijving grafiek Afhandeling zaken Ombudscommissie 's-Hertogenbosch 2024

Categorieën en aantal zaken:

Bemiddeling / Interventie / Doorgeleiding: 31 zaken

Warme overdracht: 42 zaken

Buiten bevoegdheid: 15 zaken

Tweedelijns onderzoek: 1 zaak



VERHALEN ACHTER DE CIJFERS

VERHALEN ACHTER DE CIJFERS

De Ombudscommissie heeft een rol in het behandelen en oplossen van klachten van inwoners over de gemeente. Het proces van klachtbehandeling is veelzijdig, en de manier waarop een klacht wordt afgehandeld kan variëren, afhankelijk van de aard van de klacht, de betrokken instanties en de bevoegdheden van de Ombudscommissie.

In 31 zaken werd een oplossing gevonden door een interventie. De Ombudscommissie speelde hierin een actieve rol door het gesprek tussen de burger en de gemeente te faciliteren en of mogelijke oplossingen aan te reiken. Het doel was om geschillen op een laagdrempelige manier op te lossen, zonder dat juridische stappen nodig waren.

Kees

Een opvallende casus was die van Kees. Hij klaagde over ongelijkheid in de toewijzing van parkeervergunningen in zijn wijk (sociale woninghuur). Anderen uit de wijk, geen sociale woninghuur, kregen zonder meer een vergunning. Terwijl het de bedoeling was dat sociale woninghuur werd gekoppeld aan een vergunning. De Ombudscommissie ontdekte dat de gemeente niet correct had gehandeld en intervenieerde dit in geval met het verzoek om de situatie nogmaals te beoordelen op basis van de ontvangen informatie en de eventuele vergunning alsnog toe te kennen. Dit geval benadrukt het belang van gelijke behandeling en het naleven van vastgestelde regels.



In 42 gevallen zijn zaken zonder verdere interventie direct en zorgvuldig overgedragen aan de gemeentelijke organisatie. Dit betekent dat de klachten zijn doorverwezen naar de verantwoordelijke afdelingen binnen de gemeente, zodat deze zelf aan een oplossing konden werken.

Deze werkwijze wordt toegepast bij kwesties die in eerste instantie binnen de gemeente zelf moeten worden afgehandeld. Denk hierbij aan situaties waarin een klacht nog niet officieel bij de gemeente is ingediend of waarin een afdeling de kans moet krijgen om het probleem op te lossen binnen de bestaande procedures.

Door klachten op deze manier 'warm' over te dragen, blijft de communicatie open en wordt voorkomen dat inwoners onnodig van het kastje naar de muur worden gestuurd. Bovendien draagt deze aanpak bij aan een efficiënte en laagdrempelige klachtenafhandeling, waarbij de gemeente verantwoordelijkheid neemt voor het oplossen van de problemen die binnen haar bevoegdheid vallen.

Melle

Zoals elke week zette Melle zijn afvalbak aan de straat. Hij wist zeker dat de afvalstoffendienst de volgende ochtend zou komen om alles op te halen. Maar toen hij vrijdagmiddag naar buiten liep, stond zijn bak – samen met die van een buur – nog steeds vol te wachten op een lege toekomst. Melle krabde zich achter het oor. Misschien een vergissing? Kan gebeuren. Dus hij nam contact op met de afvalstoffendienst en vroeg vriendelijk of ze alsnog langs konden komen. Probleem opgelost, toch? Helaas niet. Vandaag kreeg Melle bericht dat zijn bak niet meer geleege wordt. Tja... daar stond hij dan, met een bak vol afval en nog een week te gaan tot de volgende ophaaldag. Dat kon toch niet de bedoeling zijn? Hij legde zijn ongenoegen neer bij de Ombudscommissie waarna de commissie de vraag van Melle meteen alsnog teruglegde bij de gemeente. Gelukkig werd er daarna snel contact gelegd hem en werd de bak alsnog geleege.



15 zaken betroffen klachten waar de commissie onbevoegd was. Deze klachten vielen buiten het werkterrein van de Ombudscommissie, wat betekent dat de commissie niet bevoegd was om deze klachten te behandelen. Dit kan het geval zijn als de klacht betrekking heeft op een onderwerp dat niet onder de wettelijke bevoegdheden van de Ombudscommissie valt, bijvoorbeeld klachten over privé-instellingen of kwesties die onder andere juridische instanties vallen. In zulke gevallen worden de inwoners vaak doorverwezen naar de juiste instantie of krijgt hij of zij advies over andere mogelijkheden om de klacht op te lossen. Een aantal klachten werd als niet-ontvankelijk beschouwd. Klachten die als niet-ontvankelijk werden beschouwd, voldoen niet aan de vereisten om in behandeling te worden genomen door de Ombudscommissie. Dit kan verschillende redenen hebben, zoals het ontbreken van voldoende informatie, het overschrijden van de termijn waarin een klacht kan worden ingediend, of het niet voldoen aan de formele voorwaarden die voor behandeling noodzakelijk zijn. In deze gevallen worden de inwoners geïnformeerd waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen en eventueel verwezen naar andere oplossingsroutes.

Henri

Henri, voelde zich uitgesloten van de besluitvorming rondom de stedelijke ontwikkeling in zijn woonomgeving. Hij was bang dat er woningbouw zou komen en het speelveld zou verdwijnen. Het zal toch niet zo zijn dat daar ineens woningbouw komt? Hij benadrukte het gebrek aan een omgevingsdialoog en stelde dat de gemeente voornamelijk een informatie rol aannam in plaats van samen met inwoners te werken. De Ombudscommissie stelde vragen aan de gemeente. De gemeente was helemaal niet van plan om daar huizen neer te zetten. Het speelveld moest inderdaad blijven bestaan. De gemeente concludeerde uiteindelijk dat het gevolgde proces onvoldoende ruimte had geboden voor daadwerkelijke invloed van inwoners en zou het proces onder de loep nemen.



In 1 zaak deed de commissie formeel inhoudelijk onderzoek: wat betekent dat de Ombudscommissie de klacht grondig onderzocht en beoordeelde. Tijdens een (inhoudelijk) onderzoek verzamelt de commissie feiten, spreekt met betrokkenen en onderzoekt of de gemeente correct heeft gehandeld. We noemen dat -formeel- tweedelijns onderzoek.

Mieke

In het rapport van de Ombudscommissie over de jeugdzorg wordt een inhoudelijk onderzoek uitgevoerd naar de manier waarop de gemeente heeft gehandeld in een zaak waarbij de betrokken ouder vond dat de gemeente onvoldoende adequaat had gereageerd op haar bezorgdheden over een hulpaanbod voor haar kinderen. Het onderzoek was gericht op het beoordelen van de behoorlijkheid van het proces, inclusief de manier waarop de gemeente met de bezorgdheden van die ouder omging en of de gemeentelijke procedures eerlijk en transparant waren. De Ombudscommissie concludeerde dat de gemeente die behoorlijkheidseisen schond, omdat zij niet adequaat had gereageerd op de vragen en suggesties van die ouder. Het rapport bevat aanbevelingen voor verbetering van de communicatie en transparantie in dergelijke gevallen.

Na het verkennend onderzoek zijn we overgegaan tot een formeel onderzoek, inclusief een hoorzitting en een rapport met aanbevelingen. De commissie heeft de gemeente daarbij enkele belangrijke aandachtspunten meegegeven, waaronder het beter betrekken van ouders en jongeren bij de jeugdbeschermingstafel, het verduidelijken van processtappen en rechten, en het verbeteren van de klachtbehandeling. In eerste instantie herkende de gemeente zich niet volledig in het rapport en wenste zij haar handelwijze nader toe te lichten. Hoewel de commissie openstond voor een gesprek met de betrokken ambtenaren, bleef de inhoud van het rapport ongewijzigd. Het rapport was gebaseerd op zorgvuldig onderzoek en een brede afweging van belangen. Enkele maanden na publicatie heeft de gemeente alsnog gereageerd op de aanbevelingen en deze grotendeels omarmd. Zo heeft zij de werkinstructies aangepast om ouders en jongeren beter te betrekken en het proces transparanter te maken. Ook heeft zij stappen ondernomen om de informatievoorziening over jeugdhulp te verbeteren en de klachtbehandeling te professionaliseren. Daarbij is kritisch gereflecteerd op de eigen rol en werkwijze.

Wij waarderen het dat de gemeente, ondanks aanvankelijke terughoudendheid, de brug heeft weten te slaan tussen de papieren aanbevelingen en de praktijk. Dit laat zien dat er ruimte is voor verbetering en dat constructieve samenwerking bijdraagt aan een beter functionerend systeem voor inwoners.

SECTORANALYSE 2024

SECTORANALYSE VAN KLACHTEN 2024

In 2024 waren de klachten als volgt verdeeld over de sectoren.

Stadsbeheer (SB) (31 zaken): Deze sector ontving de meeste klachten, vooral met betrekking tot defecte straatverlichting, afvalinzameling en parkeerproblemen.

Venicius

Venicius klopte bij de Ombudscommissie aan met een klacht over de gemeente 's-Hertogenbosch. Hij voelde zich onjuist behandeld en wilde dat de commissie onderzoek deed of de gemeente fout zat in haar woordkeuze en handelen. Na een zorgvuldige beoordeling bleek dat deze zaak niet bij de Ombudscommissie thuishoorde. Soms verwachten inwoners dat een klachtprocedure meer kan doen dan wettelijk mogelijk is. In dit geval ging het om juridische begrippen met een civielrechtelijke basis, iets waar de Ombudscommissie zich niet over mag uitspreken. Venicius werd doorverwezen naar de juiste juridische route om zijn zaak verder te brengen. Dit laat zien hoe belangrijk het is om inwoners goed te informeren over wat een klachtprocedure wel en niet kan betekenen. Duidelijkheid hierover voorkomt onnodige frustratie en helpt mensen direct op de juiste weg.

Stadsontwikkeling (SO) (20): De klachten in deze sector richtten zich vooral op stedelijke projecten en ruimtelijke ordening.

Jeske

Jeske had een klacht ingediend over het negatieve advies van de gemeente rondom haar dakkapel. De Ombudscommissie heeft haar zaak zorgvuldig bekeken, inclusief de reactie van de gemeente 's-Hertogenbosch. De conclusie van de commissie was dat de gemeente de klacht correct en goed onderbouwd had afgehandeld en er geen sprake was van willekeur. De commissie benadrukt echter dat ze niet inhoudelijk oordeelt over het welstandsbeleid of de toetsingscriteria. Wat ze wel heeft beoordeeld, is of de gemeente correct heeft gehandeld bij het afhandelen van de klacht en dat is volgens de commissie het geval. Maar er is nog een optie: Jeske kan altijd een formele bezwaar- en beroepsprocedure starten tegen het negatieve advies voor haar dakkapel indienen. Ook al heeft deze procedure weinig kans op succes, toch kan Jeske dit proberen. Kortom, de Ombudscommissie kan niets meer voor haar betekenen binnen deze klachtrprocedure, maar als ze haar zaak wil doorzetten, is die formele route nog open.

Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) (13 zaken): Klachten binnen deze sector betroffen vaak de Wet maatschappelijke Ondersteuning, persoonsgebonden budget, participatieprojecten en welzijnsinitiatieven. Onvoldoende duidelijkheid in communicatie over beleid en procedures bleek een terugkerend probleem.

Max

Een voorbeeld was de klacht van Max, die zich onbegrepen voelde door een onduidelijke en streng geformuleerde reactie op zijn klacht. Na tussenkomst van de Ombudscommissie erkende de gemeente dat de klacht enigszins eenzijdig en streng was behandeld. De gemeente stelde een herformulering op, waarin de inhoudelijke punten van de klager beter werden uitgelegd en de toon werd aangepast. Deze casus benadrukt het belang van respectvolle en transparante communicatie in de omgang met inwoners.



Middelen en Diensten (M&D) (11 zaken): Hier ging het vaak over woz-afhandeling in relatie tot de klachtbehandeling of discussies over (inschrijven, aanpassen of uitschrijven) van informatie in de Basis Registratie Personen.

Abel

Abel diende een klacht in namens een cliënt, maar ontdekte dat slechts een deel ervan door de gemeente was behandeld. Terwijl het eerste punt - de inpandige opname - wel was beoordeeld, bleven de twee, over manipulatie en intimidatie, buiten beschouwing. De Ombudscommissie constateerde dat de gemeente hier nog geen onderzoek naar had gedaan en vroeg Abel om de klacht opnieuw bij de gemeente in te dienen. Pas na een volledige behandeling van alle punten bekeek de commissie een tweedeleijs verzoek beoordelen. Tegelijkertijd werd de gemeente dringend verzocht alsnog zorgvuldig en onafhankelijk onderzoek te doen naar alle onderdelen van de klacht. Deze zaak benadrukt hoe belangrijk het is dat klachten volledig en objectief worden onderzocht. Een klachtenbehandelaar moet onafhankelijk zijn en transparantie is cruciaal om het vertrouwen van inwoners in de procedure te behouden.



Ilona van Wamel, vice-voorzitter

Weener XL (WXL) (8 zaken): Hier ging het voornamelijk om klachten van medewerkers van de sociale werkvoorziening. Medewerkers van de sociale werkvoorziening vallen onder een andere cao. Daar is een andere tweedelijns klachtorganisatie aan gekoppeld. Daarnaast ontvingen we een klacht over dat de normtoeslagen van de uitkering hoger uitpakte waardoor een inwoner niet meer in aanmerking kwam voor verschillende toeslagen. Een andere opvallende casus betrof een klacht over een voor klaagster belangrijke verklaring.

Michelle

Michelle, een alleenstaande vrouw, worstelde al twee jaar met een probleem rondom haar jaaropgaven. Door het ontbreken van officiële documenten over haar krediethypotheek kon ze geen belastingaangifte doen, toeslagen aanvragen of in aanmerking komen voor huur- of noodfondsbijdrages. Frustratie bouwde zich op, want de verstrekte jaaroverzichten door de gemeente werden door instanties niet geaccepteerd. De geleverde informatie bleek niet voldoende te zijn. Dit en het probeerde Michelle de gemeente steeds weer uit te leggen. Uit wanhoop klopte Michelle aan bij de Ombudsman. Na tussenkomst van de commissie nam een medewerker van Weener XL contact met haar op. Het probleem bleek complex: de krediethypotheek die ze had afgesloten was niet goed verwerkt in het systeem van verschillende instanties. Toch slaagde de medewerker erin om ervoor te zorgen dat een jaaropgave zoals vereist werd opgesteld en naar Michelle werd gestuurd. De Ombudsman concludeerde dat er sprake was geweest van onzorgvuldigheid en onvoldoende communicatie tussen verschillende instanties en adviseerde om dit in de toekomst beter af te stemmen. Michelle is opgelucht dat haar probleem eindelijk is opgelost, maar blijft bezorgd over hoe dit soort situaties in de toekomst voorkomen kunnen worden. Transparantie en duidelijke communicatie blijven hierbij essentieel.

Gezondheidszorg (GGD) (1 zaak): Deze casus betrof een klacht over verschillen in vaccinatieprijzen tussen regio's.

Patrick

Patrick klaagde dat de vaccinatiekosten in 's-Hertogenbosch aanzienlijk hoger waren dan elders. De Ombudscommissie legde de zaak voor aan de GGD, die uitlegde dat prijsverschillen voortkomen uit regionale omstandigheden en kostenstructuren. Hoewel de commissie hier niet bevoegd was, gaf deze casus inzicht in de autonomie van lokale gezondheidsdiensten en de impact daarvan op inwoners.



Analyse van de overige klachten- niet bevoegd- niet verplicht- niet ontvankelijk

Deze klachten zijn vaak divers van aard en richten zich op specifieke problemen die niet direct in grote clusters vallen zoals de top 3 onderwerpen. Deze variatie toont aan dat inwoners ook voor kleinere of meer specifieke problemen de Ombudscommissie weten te vinden. Ze reflecteren bredere maatschappelijke kwesties en de behoefte aan heldere, toegankelijke overheidsprocessen.

Joshua

Joshua diende een klacht in naar aanleiding van een ernstig verkeersongeval. Terwijl hij door de stad fietste, hield hij een voertuig nader en besloot hij om op de stoep te fietsen om ruimte te maken. Het voertuig, een handhavingswagen, reed echter ook op de stoep en raakte Joshua aan de rechterkant van de fiets tegen zijn been. Joshua viel en liep ernstige verwondingen op aan zijn been en moest naar het ziekenhuis worden gebracht. Tot overmaat van ramp kreeg hij een boete voor het fietsen op de stoep terwijl het incident plaatsvond. Joshua was hier erg boos over en besloot contact met de Ombudscommissie op te nemen omdat hij vond dat dit onrechtvaardig was.

De Ombudscommissie heeft naar zijn klacht geluisterd en besloten dat Joshua geen boete had moeten krijgen omdat hij probeerde ruimte te maken voor het voertuig dat hem uiteindelijk raakte. De commissie heeft ook aanbevolen dat er betere richtlijnen moeten komen voor handhavingsvoertuigen die zich in drukke stedelijke gebieden bevinden.

Hendrik

Hendrik stond letterlijk en figuurlijk met een volle afwasbak. Door geplande kabelwerkzaamheden in zijn buurt zat Hendrik onverwachts langer dan verwacht zonder water, waardoor er geen water uit zijn kraan kwam gedurende ongeveer 30 uur. Dit zorgde ervoor dat Hendrik niet kon koken of schoonmaken zoals normaal gesproken zou kunnen doen.

Hij diende hierover een klacht in bij de Ombudscommissie omdat hij vond dat er onvoldoende communicatie was geweest over deze werkzaamheden en hun impact op huishoudens zoals die van hemzelf. De commissie erkende dit probleem en stelde vast dat er inderdaad sprake was geweest van gebrekkige communicatie vanuit het nutsbedrijf.

Willem

Willem benaderde de Ombudscommissie met meerdere klachten over zijn hulpverleningstraject. Een van zijn zorgen was dat hij een besluit van de gemeente slechts gedeeltelijk had ontvangen; de laatste pagina ontbrak. Daardoor wist hij niet dat hij in bezwaar kon gaan en moest hij zelf kosten maken voor een latere procedure. Dit voelde voor hem onrechtvaardig. Hoewel de Ombudscommissie geen inhoudelijke rol kon spelen in de hulpverlening of contractafspraken, deed zij navraag bij de gemeente. Hieruit bleek dat de klacht over de incomplete brief niet was behandeld. Willem werd geadviseerd deze klacht alsnog aan de gemeente voor te leggen. Daarnaast ontving hij uitleg over de reikwijdte van de Ombudscommissie en suggesties om andere instanties te benaderen voor specifieke ondersteuning. Deze casus is een voorbeeld van hoe burgers via bemiddeling en advies van de Ombudscommissie, waarbij inwoners worden gewezen op hun weg te vinden in complexe procedures en duidelijkheid krijgen over hun rechten en mogelijkheden.



ANALYSE KLACHTCIJFERS 2024

ANALYSE VAN DE KLACHTCIJFERS

De lichte stijging van 10 extra verzoeken ten opzichte van 2023 en de frequente contacten met specifieke inwoners komt door meerdere factoren:

- Toegenomen zichtbaarheid van de Ombudscommissie: Door meer aandacht in de media, campagnes en verbeterde communicatie zijn inwoners zich beter bewust van de mogelijkheden om klachten in te dienen. Deze verhoogde zichtbaarheid heeft geleid tot een grotere instroom van klachten.
- Complexiteit van maatschappelijke problemen: Economische onzekerheid, technologische veranderingen en sociale spanningen hebben geleid tot complexere maatschappelijke vraagstukken. Dit kan ervoor zorgen dat inwoners vaker in conflict komen met overheidsmaatregelen of -besluiten.
- Groeiende behoefte aan ondersteuning bij geschillen: inwoners voelen een grotere behoefte aan ondersteuning bij conflicten met de overheid, vooral als zij het gevoel hebben dat hun zorgen niet serieus worden genomen. De Ombudscommissie fungeert in zulke gevallen als een brug tussen burger en overheid.
- Verhoogd bewustzijn van rechten: Door educatie en voorlichting zijn inwoners zich bewuster van hun rechten en weten ze dat ze via een klacht recht kunnen doen aan hun zorgen. Dit heeft bijgedragen aan een grotere instroom van klachten.
- Effect van beleidswijzigingen: Veranderingen in overheidsbeleid kunnen leiden tot onduidelijkheid of ontevredenheid. Als beleid plotseling verandert of onvoldoende wordt gecommuniceerd, stijgt het aantal klachten.
- Digitale klachtensystemen: De digitalisering van overheidsdiensten maakt het gemakkelijker om klachten in te dienen. Deze eenvoud en toegankelijkheid dragen bij aan de stijging van het aantal klachten.

Deze factoren hebben elkaar versterkt en gezamenlijk geleid tot een kleine toename van klachten in 2024.

De rode draad in de klachten is de behoefte van inwoners om gehoord en serieus genomen te worden. Klachten die niet tijdig of volledig worden opgepakt, leiden vaak tot een escalatie naar de Ombudscommissie.



TRENDS 2024

TRENDS 2024

De verdeling van klachten over de drie genoemde onderwerpen geeft inzicht in de prioriteiten en zorgen van inwoners met betrekking tot de relatie met de gemeente.

Top drie onderwerpen van klachten:

1. Beheren van de stad
2. Ontwikkelen van de stad
3. Communicatie en transparantie in brede zin

Duiding bij elk van de drie onderwerpen:

Beheren van de stad: Klachten over het beheer van de stad hebben te maken met de dagelijkse werking van de stad en de dienstverlening van de gemeente. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de netheid van de stad, het onderhoud van openbare ruimten, verkeersveiligheid, parkeergelegenheden, of de toegankelijkheid van openbare voorzieningen. Een toename in klachten over dit onderwerp kan duiden op ontevredenheid over de uitvoering van basisvoorzieningen of de effectiviteit van de stad in het aanpakken van praktische problemen. Inwoners kunnen een onafhankelijke instantie als de Ombudscommissie inschakelen als ze het gevoel hebben dat de gemeente niet adequaat reageert op hun zorgen of dat hun klachten niet serieus worden genomen.

Ontwikkeling van de stad:

Klachten over de ontwikkeling van de stad verwijzen naar kwesties rondom stedelijke planning, woningbouw, infrastructuurprojecten, en de groei of veranderingen in de stad. Dit kan bijvoorbeeld gaan over protesten tegen de bouw van nieuwe wijken, ontevredenheid over de verdeling van openbare ruimten, of zorgen over de milieueffecten van nieuwe projecten. De toename in klachten op dit gebied kan het gevolg zijn van bezorgdheid over de snelheid van veranderingen, de invloed van de ontwikkelingen op de leefbaarheid van de stad, of het gevoel dat beslissingen over de stadsontwikkeling niet transparant of niet goed gecommuniceerd worden. Dit benadrukt de behoefte aan onafhankelijke steun om te zorgen voor een eerlijk proces en om de betrokkenheid van inwoners bij dergelijke beslissingen te waarborgen.



Communicatie en transparantie in brede zin:

Klachten over communicatie en transparantie hebben betrekking op de manier waarop de gemeente informatie verstrekt aan inwoners, hoe besluiten worden genomen, en of de gemeente voldoende verantwoording aflegt. Bijvoorbeeld, als er onduidelijkheden zijn over gemeentebestuur, als inwoners zich niet goed geïnformeerd voelen over veranderingen of als er een gebrek aan openheid is in hoe gemeente-instellingen werken, kunnen klachten hierover toenemen. Dit kan ook te maken hebben met de mate waarin inwoners betrokken worden bij het besluitvormingsproces. De groeiende hoeveelheid klachten hierover wijst op een toenemende vraag naar duidelijke, toegankelijke en eerlijke communicatie van de gemeente. Mensen willen dat hun stem gehoord wordt en dat ze begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.

De overige klachten bestaan uit verschillende onderwerpen die minder frequent voorkomen.

Belastingen en financiën: Inwoners klagen soms over belastingaanslagen, onduidelijke communicatie over heffingen, of vertragingen in teruggaven.

Woningbouw en Vergunningen: Sommige klachten richten zich op problemen met het verkrijgen van een bouwvergunning of onduidelijkheden in het proces van toewijzing van sociale huurwoningen.

Overige sectoren: Hier vallen individuele gevallen of unieke situaties onder die niet specifiek te categoriseren zijn, zoals geschillen over interpretatie van lokale regelgeving.



OMBUDS ONTWIKKELINGEN 2024

OMBUDSONTWIKKELINGEN 2024

Op nationaal niveau heeft de Nationale Ombudsman in 2024 drie belangrijke thema's benadrukt:

- Sociale rechtvaardigheid: Het versterken van de positie van inwoners, vooral bij toeslagen en schuldenproblematiek.
- Toegankelijkheid van overheidsdiensten: Pleiten voor laagdrempelige en bereikbare dienstverlening.
- Voorkomen van escalaties: Het tijdig en empathisch ingrijpen om onnodige juridische conflicten te vermijden.

Deze thema's sluiten nauw aan bij de ervaringen in 's-Hertogenbosch. Klachten binnen het sociaal domein tonen de noodzaak van toegankelijke zorg en dienstverlening. Ook de preventie van escalaties is in onze stad een belangrijk aandachtspunt.

De Nationale Ombudsman benadrukt dat bestaande wetten vaak voldoende ruimte bieden om inwoners goed te helpen, maar dat de praktijk te veel focust op regelgeving en te weinig op maatwerk. Dit vraagt om een cultuurverandering waarbij persoonlijk contact en luisteren naar de burger centraal staan. Deze visie sluit aan bij de rol van onze Ombudscommissie.

Daarnaast publiceerde de Staatscommissie Rechtsstaat in juni 2024 een rapport over de spanningen binnen de rechtsstaat. Belangrijke thema's waren rechtsbescherming, herstel van vertrouwen in publieke instellingen en versterking van burgerparticipatie. Onze commissie ziet het als haar taak om hierin een brugfunctie te vervullen tussen burger en overheid.

Deze landelijke ontwikkelingen vormen een belangrijke leidraad voor ons werk en bevestigen het belang van een responsieve en mensgerichte overheid.



Femke Ronde, lid



AANBEVELINGEN & VOORUITBLIK 2025

AANBEVELINGEN EN VOORUITBLIK

Voor 2025 bevelen wij het volgende aan:

- Versterk de communicatie met en de terugkoppeling aan inwoners, met name binnen het sociaal domein, om misverstanden en escalaties te voorkomen.
- Versnel interne processen, zoals bij de afhandeling van zorgindicaties en vergunningsaanvragen, om wachttijden te verkorten en klachten te reduceren.
- Ontwikkel een duidelijke richtlijn voor een omgevingsdialoog met nadruk op transparantie en voorspelbaarheid.
- Bevorder proactieve communicatie en ondersteuning bij klachten over stadsbeheer, zoals parkeervergunningen en afvalinzameling.



Corissa Hopman, secretaris

FINANCIËLE VERANTWOORDING 2024

FINANCIËLE VERANTWOORDING OMBUDSCOMMISSIE 2024

In het kader van transparantie en verantwoordingsplicht presenteert de Ombudscommissie hierbij een overzicht van de financiële uitgaven over het jaar 2024.

Begroot budget: € 18.570,00

Totale uitgaven: €16.255, 86

Resterend budget: €2.314,14

Uitgaven per categorie:

Presentiegelden: €14.658,65

Communicatie en marketing: €1.250,00

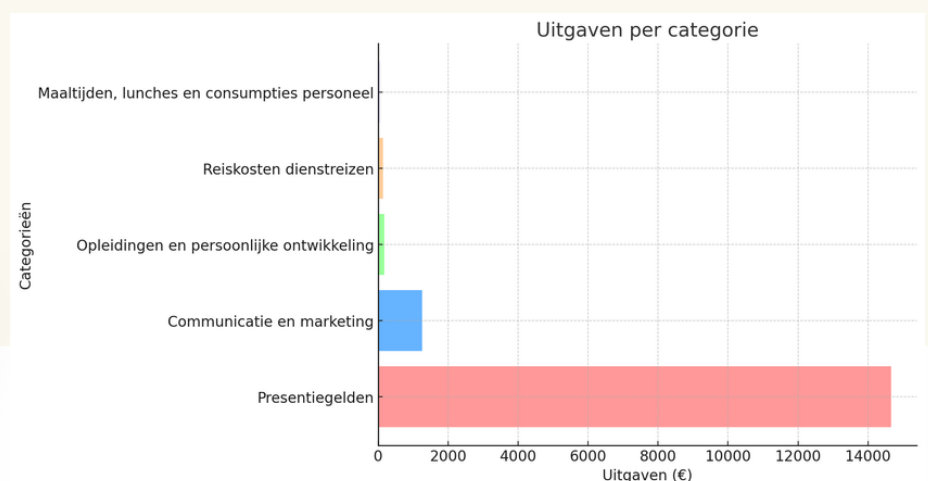
Opleidingen en persoonlijke ontwikkeling: €175,00

Reiskosten dienstreizen (OV/taxi/km tarief/parkeren): €134,52

Maaltijden, lunches en consumpties personeel: €37,69

De uitgaven zijn in lijn met de vastgestelde begroting en dragen bij aan de effectieve uitvoering van de taken van de Ombudscommissie. De grootste kostenpost betreft de presentiegelden, die zijn uitgekeerd aan commissieleden voor hun werkzaamheden. Daarnaast is er geïnvesteerd in communicatie en opleidingen om de zichtbaarheid en deskundigheid van de commissie te bevorderen.

Voor verdere details of vragen over de financiële verantwoording kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Ombudscommissie.



dscc
osch

