



ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Jaarverslag

2025

Ombudscommissie 's-Hertogenbosch
Postbus 12345
5200 GZ 's-Hertogenbosch

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Leden	4
Missie en visie	5
Visie	5
Hoe we dit doen?	5
Klachtbehandeling door de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch 2025	5
Ontvangen klachten in 2025	6
Overzicht van de klachtafhandeling	7
Verhalen achter de cijfers & signalen	10
Mevrouw Vriens	10
Mijnheer van Golven	10
Mijnheer Slot	11
Mijnheer Sluis	12
Aanbevelingen & vooruitblik 2026	14
Financiële verantwoording 2025	15
Uitgaven per categorie:	15

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch.

In 2025 blijft communicatie de rode draad van veel van de ontvangen klachten. De ombudscommissie ziet dat communicatie richting klagers tijdens de periode van de klachtbehandeling meer aandacht verdient en inmiddels ook krijgt.

De commissie ervaart zowel op directie -, management als uitvoerend niveau een toegankelijke en coöperatieve houding van de gemeente en actieve inzet om processen en werkwijzen te verbeteren.

Dit jaar heeft de commissie bij een aantal klachten klagers en/of klachtbehandelaars van de gemeente in de eerste lijn separaat van elkaar gehoord. De overweging van de ombudscommissie was hierbij dat hiermee een officiële hoorzitting kon worden voorkomen en de klacht eenvoudiger zou kunnen worden afgedaan. Veel klagers zijn begeleid naar een passender route. Actieve inhoudelijke doorverwijzingen vragen kennis en zorgvuldige aandacht van de klacht om de klager gericht en naar tevredenheid verder te kunnen helpen.

Niet anders dan in andere jaren kregen wij in 2025 te maken met burgers met aanhoudend klaaggedrag, vaak met een jarenlange historie en ontevredenheid over niet eerder verkregen gelijk. De ombudscommissie ervaart dat beleefdheidsnormen richting de commissie kunnen vervagen en begrenst als er sprake is van ongewenste bejegening. De ombudscommissie heeft immers een heldere taak: bemiddelen, onderzoeken en adviseren, maar geen herhaling van reeds uitgeputte -en afgeronde- trajecten.

Er zijn meerdere landelijke bijeenkomsten bezocht door de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch waarbij de basis is gelegd voor een landelijke afstemming en verbinding onder begeleiding van de Nationale Ombudsman.

Ook zijn in 2025 hernieuwde stappen gezet tot verbinding tussen de Brabantse ombudsmannen en ombudscommissies. Op initiatief van de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch vindt begin 2026 een Brabantbrede ontmoeting plaats met alle ombudsmannen en ombudscommissies uit Brabant, met de insteek om -letterlijk op minder afstand van elkaar- kennis te kunnen delen en van elkaar te kunnen leren.

Per 1 mei heeft de ombudscommissie een nieuwe secretaris mogen verwelkomen. Shirley van den Heuvel heeft zich in korte tijd ingewerkt en speelt een belangrijke rol in de informele aanpak van klachten.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch spreekt haar dank uit aan alle betrokkenen die zich inzetten voor een zorgvuldige en rechtvaardige klachtbehandeling en behoorlijke bejegening van de burger en is dankbaar hier ook in 2025 een betekenisvolle bijdrage aan te hebben kunnen leveren.

Drs. J.A.P. (Johan) van Kastel,

Voorzitter Ombudscommissie 's-Hertogenbosch

Leden



Johan van Kastel (voorzitter)
Accent algemene zaken, veiligheid en
openbare orde



Ilona van Wamel (vice-voorzitter)
Accent juridisch



Betty Vervoort (lid)
Accent sociaal domein



Femke Ronde (lid)
Accent politiek en bestuur



De ombudscommissie wordt ondersteund door
secretaris Shirley van den Heuvel

Missie en visie

Visie

Onze visie is dat de dienstverlening van de overheid vooral vanuit burgerperspectief geborgd moet zijn en dat de burger centraal moet staan. In het contact tussen de overheid en de burger draait het om het opbouwen en onderhouden van de relatie. Op die manier kan de overheid burgers beter begrijpen en zich beter verplaatsen in de burger. Dit leidt ertoe dat kansen en mogelijkheden gezien worden en vervolgens vertaald worden naar verantwoorde oplossingen.

Hoe we dit doen?

Onze missie is om de overheid en de burger zoveel mogelijk te stimuleren om in eerste instantie een klacht samen op te lossen. Dit draagt bij aan het doel tot het herstellen van het vertrouwen in de overheid en dit ook vast te houden.

Lukt dit niet dan kan de burger bij de ombudscommissie terecht. De commissie luistert naar de burger en onderzoekt de klacht, om erachter te kunnen komen wat er specifiek achter de vraag zit. Wanneer nodig, wijst de commissie een burger naar het juiste loket.

De commissie investeert waar mogelijk aan de 'voorkant' en vroegtijdig in het klachtproces door soms creatieve oplossingen te bedenken waardoor de burger vaak weer snel verder kan.

De commissie gaat bij signalen vroegtijdig in gesprek met een bestuursorgaan om te kijken of diensten van dat bestuursorgaan -als daar aanleiding voor is- 'burgervriendelijker' kunnen worden ingericht.

De commissie toetst een klacht aan de [Behoorlijkheidswijzer](#) van de Nationale Ombudsman. De commissie probeert in eerste instantie altijd informeel tot een oordeel te komen maar voert in bepaalde gevallen ook formeel onderzoek uit. Een hoorzitting, waarbij beide partijen gehoord worden, maakt hier deel van uit. Formeel onderzoek kan leiden tot een rapport met een aanbeveling richting het bestuursorgaan. De commissie agendeert in deze gevallen een follow up.

Klachtbehandeling door de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch 2025

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch speelt een belangrijke rol in het met name tweedelijns beoordelen van de afhandeling van klachten van inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch en is daarnaast tweedelijns klachtenvoorziening voor de GGD Hart voor Brabant en de Veiligheidsregio Brabant Noord.

Klachten kunnen uiteenlopen van administratieve fouten tot onbehoorlijk handelen. De wijze waarop een klacht wordt afgehandeld, hangt af van de specifieke aard van de klacht, de betrokken instanties en de bevoegdheid van de commissie.

Ontvangen klachten in 2025

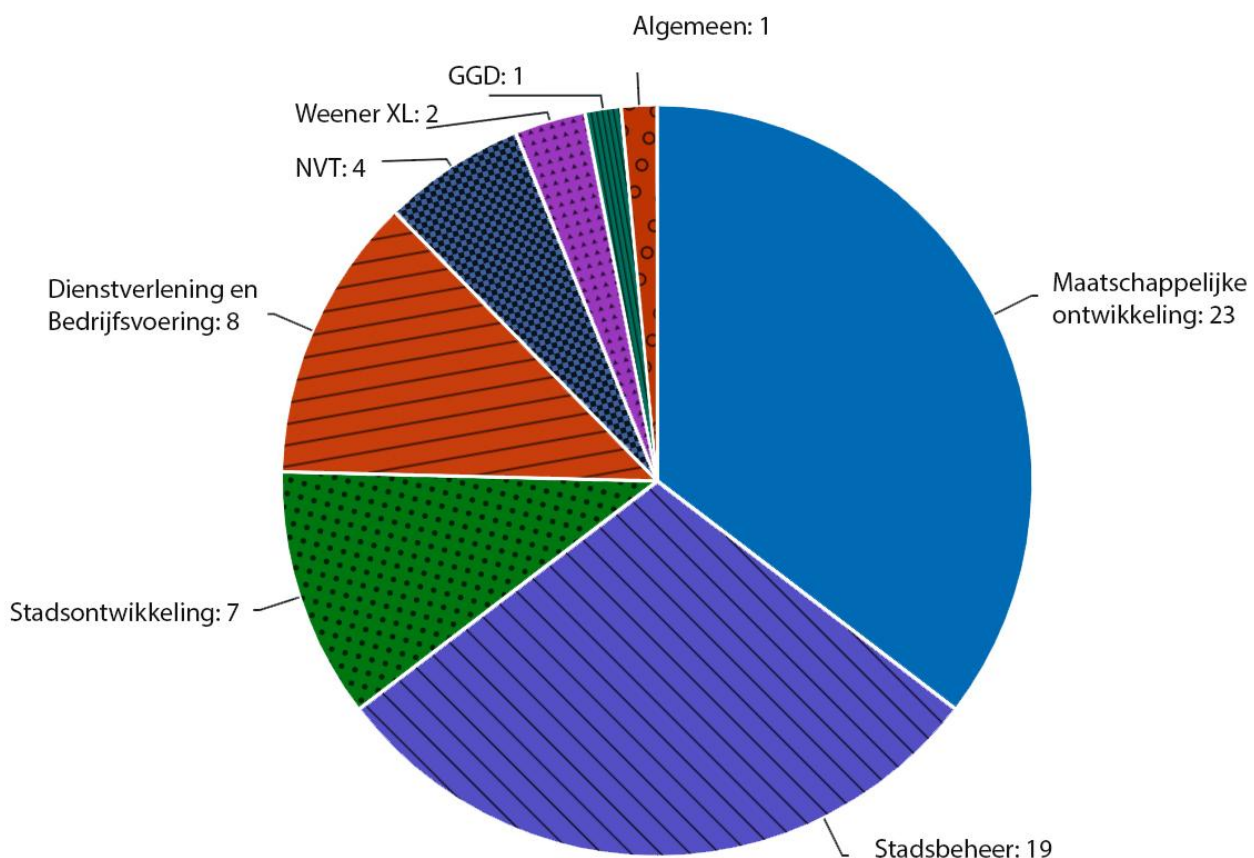
De ombudscommissie houdt nauwkeurig het aantal klachten bij. Een klacht kan rechtstreeks binnenkomen via een telefoontje, via de mail ombudscommissie@s-hertogenbosch.nl of via het gemeentelijk digitaal klachtensysteem. Dit jaar heeft de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch 65 klachten ontvangen.

Dit aantal van 65 is een afname ten opzichte van 2024 waarin er sprake was van 89 klachten. Voorsnog heeft de ombudscommissie geen verklaring voor deze daling. Een mogelijke oorzaak kan liggen in een betere toegankelijkheid van de eerstelijns klachtenbehandeling waardoor klachten niet rechtstreeks bij de ombudscommissie terecht komen.

De stijging in het jaar 2024 ten opzichte van 2023 (van 79 naar 89) is toegeschreven aan een toegenomen zichtbaarheid van de ombudscommissie, meer aandacht in de (landelijke) media voor maatschappelijke problemen en een verhoogd bewustzijn van rechten van inwoners, naast effecten van beleidswijzigingen die klachtgedrag oproepen.

Klachten worden met name gericht tegen de gemeente 's-Hertogenbosch, vanuit de GGD is er dit jaar slechts één klacht ontvangen. Het is niet verrassend dat de meeste klachten uit de hoek komen met veel klantcontact: Maatschappelijke Ontwikkeling en Stadsbeheer.

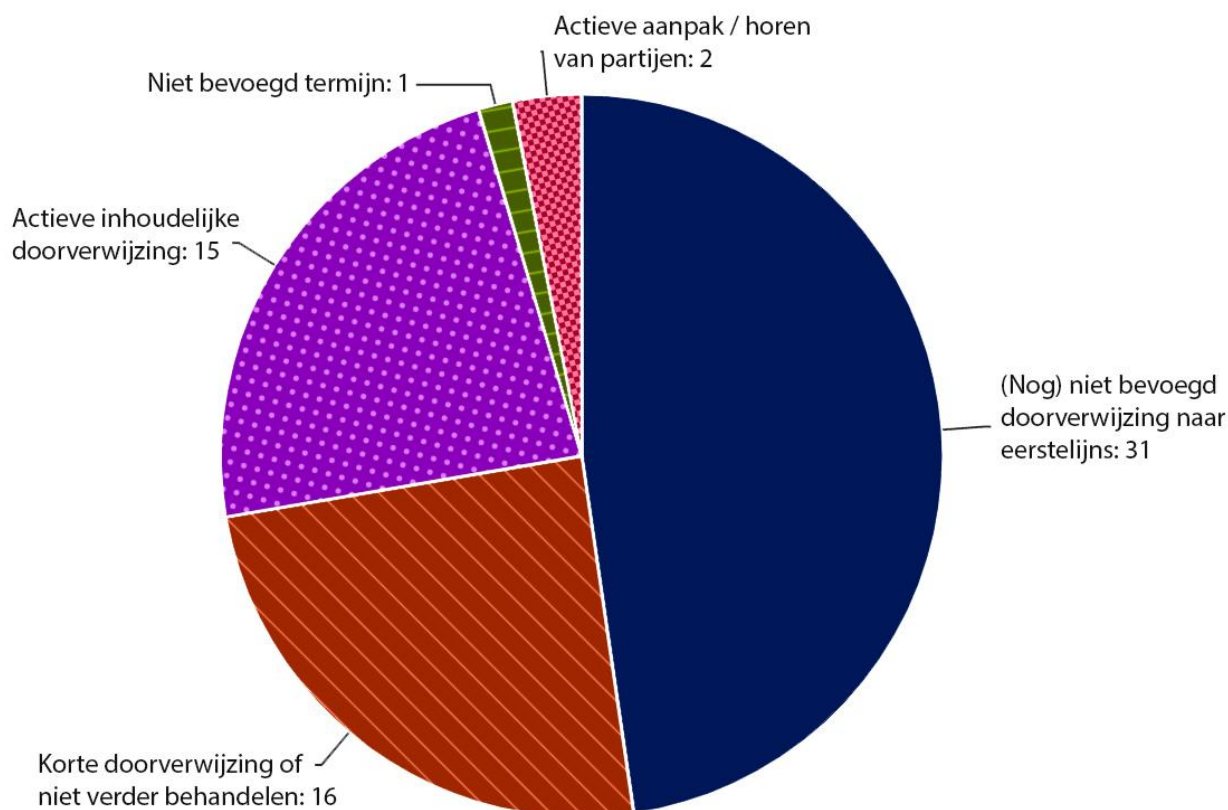
De ombudscommissie ervaart in de gemeentelijke organisatie een pro-actieve houding om klachten en signalen binnen de gemeente serieus op te pakken en te benutten, om patronen te herkennen en structurele verbeteringen voor te stellen en daadwerkelijk te realiseren.



Overzicht van de klachtafhandeling

Voor alle klachten geldt, ook wanneer de commissie een klacht niet kan behandelen, dat een klacht een goede beoordeling vraagt om dit vast te kunnen stellen. Dit betekent dat elke klacht wordt gewogen en klager zorgvuldig over een vervolg wordt geïnformeerd, met een heldere verwijzing naar instanties of mogelijke oplossingen waar dat nodig is en kan.

Klachtenafhandeling 65 klachten



Analyse van de klachtafhandeling

31 klachtverzoeken met doorverwijzing gemeentelijke afdeling

De grootste groep van klachten betreft klachten waarbij de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch (nog) niet bevoegd is en klachten doorverwijst naar de gemeente als eerstelijns klachtenbehandelaar.

Veel van deze klachten worden doorverwezen naar de gemeentelijke organisatie. Deze doorverwijzing vindt plaats naar de betreffende afdelingen van de gemeente omdat de eerstelijns klachtbehandeling nog niet heeft plaatsgevonden. Veel van deze doorverwijzingen komen uiteindelijk niet meer als een klacht bij de gemeente binnen. Een beperkt aantal klachten komt na de doorverwijzing en afhandeling door de eerste lijn weer bij de ombudscommissie terecht.

Daarmee valt op dat een relatief grote groep klagers (te) snel uitkomt bij de ombudscommissie. Klagers richten hun klacht via de website tot de ombudscommissie en slaan vaak onbedoeld de

eerstelijns klachtenafhandeling over. Een telefoontje of emailcontact helpt de klagers de juiste route te bewandelen.

Daarnaast komen klagers via doorverwijzing van de Nationale Ombudsman bij de ombudscommissie terecht, in 2025 betrof dat 5 klachten.

Dit jaar was er in een korte periode een piek van een aantal klagers met specifieke klachten over hun opvang situatie. Klagers lijken elkaar te informeren met de verwachting gehoor te krijgen bij de ombudscommissie. Omdat deze klachten nog geen interne klachtenprocedures hadden doorlopen en een check uitwees dat klachtenprocedures goed beschikbaar waren en deugdelijk waren ingericht, zijn deze klagers terugverwezen naar de eerstelijns klachtbeoordeling van de opvang zelf.

16 klachtverzoeken met korte doorverwijzing of verder niet te behandelen

16 zaken vielen buiten de bevoegdheid van de ombudscommissie en konden met een korte verwijzing worden afgedaan.

Er zijn relatief veel klachten die bij de ombudscommissie niet aan het juiste adres zijn en die de ombudscommissie niet kan behandelen. Soms betreft dit onvolledige mailtjes en telefoontjes. Soms vraagt de ombudscommissie om extra toelichting te geven en volgt er vanuit de klager geen reactie. Ook komt het voor dat personen telefonisch te woord worden gestaan en onvoldoende in staat zijn om hun klacht goed te duiden.

Ook melden klagers zich soms bij de verkeerde gemeente of zien het verschil niet tussen (bijvoorbeeld) de gemeente en de woningcorporatie. In dat geval legt de ombudscommissie uit dat de gemeente over de openbare ruimte gaat en niet over een galerij of overlast van burens in een huurcomplex van de woningcorporatie.

Op andere momenten wordt door klagers enkel globaal advies gevraagd of is men al tevreden als de moeite wordt genomen naar hun verhaal te luisteren. De ombudscommissie volstaat op dat moment met luisteren, altijd met de insteek om de klager verder te helpen en te wijzen op mogelijk andere te bewandelen paden.

Ook is er een groep contact intensieve burgers waarbij het de kunst blijft om ieder verzoek op eigen merites te blijven beoordelen en een klacht of verzoek van een veelklager net zo volledig en secuur op te pakken als die van ieder ander burger. De ombudscommissie heeft dit jaar op een aantal momenten veelklagers moeten begrenzen, dit impliceert dat er na herhaald verwijzen naar het eerder gestelde eindoordeel er vanuit de ombudscommissie geen reactie meer volgt.

15 klachtverzoeken en inhoudelijke intensieve afhandeling

In 15 van de 65 klachtmeldingen was er sprake van een actieve inhoudelijke doorverwijzing en werd door middel van intensievere bemiddeling de zaak verder gebracht. In deze gevallen speelde de ombudscommissie een actieve rol tussen de burger en de gemeente, om mogelijke oplossingen aan te dragen. Het doel hierbij is om geschillen op een laagdrempelige manier in goede verbinding te beslechten waardoor er geen verdere juridische stappen nodig zijn en hiermee een bijdrage wordt

geleverd aan herstel van het vertrouwen richting de overheid.



1 klacht met onbevoegdheid door verjaring

Bij deze klacht was de ombudscommissie niet bevoegd omdat dit een klacht betrof die meer dan een jaar geleden was afgerond en daarmee verjaard, ook was er geen sprake van verschoningsgrond voor deze verjaring.



2 intensieve klachten waarbij partijen zijn gehoord door commissie(leden)

Bij twee klachten is de ombudscommissie overgegaan tot het horen van partijen. De ombudscommissie heeft deze klachten intensief onderzocht en partijen individueel gevraagd om toelichting te geven op de ontstane klacht. De commissie gaat over tot deze werkwijze wanneer een klacht complex is, of wanneer er aanwijzingen zijn dat er sprake is van ernstige problemen of schendingen van rechten die intensief onderzoek vragen. Het horen van partijen maakt dat er door partijen meer kleuring en duiding gegeven kan worden aan de feiten die op papier staan.

Tijdens dit onderzoek zijn naast het verzamelen van feiten en omstandigheden aan betrokkenen vragen gesteld om hiermee helder te krijgen of het bestuursorgaan correct heeft gehandeld en/of dat er wellicht andere oorzaken ten grondslag liggen aan de ontstane klacht. Dit type onderzoek kan leiden tot aanbevelingen in een brief en bij een officiële hoorzitting tot een formeel rapport over de bevindingen van de commissie. De ombudscommissie toetst de gedragingen daarbij aan de [Behoorlijkheidswijzer](#) van de Nationale Ombudsman.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch heeft naar aanleiding van de behandeling van laatstgenoemde klachten in haar oordeel een aantal adviezen richting het bestuursorgaan afgegeven. Deze adviezen komen niet alleen bij de betrokken afdeling terecht waar deze klacht betrekking op heeft, maar zijn via de lijn van de klachtencoördinatie onder de aandacht van de hele organisatie gebracht.

Verhalen achter de cijfers & signalen

Klagers hebben vaak hoge verwachtingen van de ombudscommissie als oplosser van een klacht. Vaak gaat een klacht eerder over een ontevreden uitkomst van een beslissing, dan dat dit een bejegeningsskwestie betreft. Wat positief te benoemen is, is dat de tussenkomst van de ombudscommissie in bijna alle gevallen de-escalerend werkt. (Onderstaande namen zijn gefingeerd)

Mevrouw Vriens

Mevrouw Vriens klaagde over het feit dat haar overbuurman onrechtmatig gebruik maakte van zijn horecaterras omdat hij meer ruimte innam dan zijn vergunning toestond. In haar klacht sprak zij over vervuiling, stankoverlast en ongedierte. Mevrouw stelde dat regels van de exploitatievergunning moesten worden nageleefd en aanpak van de vervuiling door de gemeente serieus moest worden opgepakt. Mevrouw diende een klacht in omdat zij zich onheus bejegend voelde door een handhaver die ter plaatse -na een kort bezoek- de opmerking had gemaakt "waar maakt u zich druk om". In de klachtafhandelingsbrief zijn voor deze opmerking excuses gemaakt en was de klacht met betrekking tot bejegening afgedaan. Mevrouw Vriens hoorde vervolgens niets meer van haar overige klachten en stuurde daarom een klacht richting de ombudscommissie.

De ombudscommissie onderzocht de klacht en ontdekte dat de klacht ten aanzien van het bejegeningaspect correct was afgedaan met een excuus en dat de openstaande onderdelen keurig waren doorgezet naar de afdeling handhaving. Wat nagelaten was, was mevrouw Vriens van dit laatste actief op de hoogte te stellen. De klacht was inmiddels als verzoekschrift bij de afdeling handhaving in behandeling genomen. De commissie heeft mevrouw Vriens vervolgens hierover bericht.

Deze casus leverde het signaal op dat eigenaarschap belangrijk is bij klachtafhandeling. Bij het overdragen van een klacht naar een andere afdeling binnen de gemeente is het belangrijk om zelf als eerste ontvanger van de klacht regie te blijven houden op de klachtafhandeling. Bij overdracht van een klacht dient een check plaats te vinden of een dossier daadwerkelijk wordt overgenomen (te verwerken in de administratie) en de klager hiervan op de hoogte wordt gesteld.

Mijnheer van Golven

Mijnheer van Golven voerde namens een groot aantal burgers van de gemeente 's-Hertogenbosch WOZ bezwaarprocedures. Mijnheer van Golven gaf aan dat de toon en wijze waarop mijnheer was benaderd in de uitspraken op bezwaar zeer kwetsend waren, waardoor zijn naam werd aangetast. Mijnheer eiste rectificatie zodat hij zijn cliënten op de hoogte kon stellen met een nieuwe brief zonder deze kwetsende passages en heeft hiertoe een klacht ingediend bij het bestuursorgaan. In de eerstelijns klachtbehandeling werd mijnheer deels in het gelijk gesteld, maar voor een overig deel werd vastgehouden aan de motivering en zag de afdeling geen noodzaak tot volledige rectificatie.

Vervolgens richtte mijnheer zich tot de ombudscommissie. De commissie zag voldoende aanleiding tot een aangepaste brief en adviseerde de gemeente -indien dit tot de juridische mogelijkheden zou behoren- tot een zelfstandig leesbare nieuwe brief. Ook werd door de ombudscommissie

aangeboden de te versturen brief tegen te lezen.

Uiteindelijk werd door de afdeling de keuze gemaakt om een aangepaste brief te sturen en geen volledig nieuwe brief en bleken de opmerkingen van de ombudscommissie op de formulering van de aangepaste brief onvoldoende verwerkt. De ombudscommissie heeft hierop gereageerd richting de afdeling, in reactie gaf de afdeling aan vanuit juridische zakelijke overwegingen de keuze te hebben gemaakt om geen volledig nieuwe brief te sturen. Ook erkende de afdeling dat formuleringen beter hadden gekund en de opmerkingen van de ombudscommissie per abuis onvoldoende waren verwerkt. Aangezien er geen reactie meer was ontvangen van de klager op de verstuurde herstelbrief was de zaak voor de gemeente wel al afgedaan.

Deze casus en het signaal dat de ombudscommissie (ook in tweede instantie) heeft afgegeven richting ambtelijke organisatie leverde nieuwe inzichten en voornemens op. De afdeling heeft een nieuwe werkwijze afgesproken om in gevoelige kwesties -waar emoties een rol spelen- om voordat een brief de deur uit gaat deze altijd grondig "tegen te laten lezen" door een medewerker die niet emotioneel betrokken is bij een casus.

Mijnheer Slot

Mijnheer Slot was werkzaam als medewerker van het werk en ontwikkelbedrijf van de gemeente en had een besluit ontvangen van ontzegging van toegang van gemeentelijke gebouwen waardoor hij niet meer kon werken. Mijnheer Slot diende hierover een klacht in bij de ombudscommissie. De heer Slot richtte zich tot de commissie met de vraag of de commissie deze ontzegging kon terugdraaien. De ombudscommissie verdiepte zich in de klacht en constateerde dat de gemeente op basis van feitenonderzoek professioneel en zorgvuldig tot dit besluit tot de ontzegging van een jaar tot toegang van een aantal gemeentelijke gebouwen was gekomen. Vervolgens constateerde de commissie dat het jaar van ontzegging inmiddels was geëffectueerd maar dat mijnheer inmiddels een verlenging van de ontzegging met een jaar had ontvangen.

De commissie adviseerde mijnheer in haar eindoordeel om in overleg met Veilige Publieke Taak het contact met de gemeente op een positieve toekomstgerichte manier te herstellen. Daarnaast werd mijnheer gewezen op het feit dat om de (nieuwe) verlenging te betwisten er een nieuwe klacht moest worden ingediend. Mijnheer Slot wilde deze boodschap niet horen, mailtjes werden dwingender en telefoongesprekken onvriendelijker. Mijnheer stelde als enkel acceptabel resultaat dat de eerste ontzegging werd teruggedraaid. Uiteindelijk heeft de ombudscommissie in reactie op de mailstroom die bleef komen nog een aantal maal verwezen naar haar eindoordeel, resulterend in het besluit om geen reactie meer te geven richting mijnheer Slot. De commissie heeft dit dossier afgehecht in de wetenschap dat mijnheer verder wordt begeleid door het werk- en ontwikkelbedrijf.

Deze casus leert dat niet iedereen voor rede vatbaar is en geholpen wil -of kan- worden. Ook leert dit een stuk over begrenzing, daar waar telefoontjes en mailtjes dwingender worden en neigen naar stalking begrenst de commissie haar inzet richting een klager.

Mijnheer Sluis

Mijnheer Sluis kwam met een klacht bij de ombudscommissie omdat stukken naar aanleiding van zijn Woo verzoek pas 9 maanden na zijn verzoek door de gemeente aan hem zijn verstrekt. Reden die hiervoor in de klachtenbehandeling werd gegeven was dat het een zeer omvangrijke en tijdrovende zaak betrof en dat er geen sprake was van opzettelijk traag afhandelen van de Woo-verzoeken. De heer Sluis heeft de gemeente na 4,5 maanden in gebreke gesteld omdat informatie uitbleef. In reactie hierop gaf de gemeente aan dat de afhandeling een hoge prioriteit had, maar dat nog niet inzichtelijk zou zijn binnen welke termijn mijnheer zou worden geïnformeerd.

De ombudscommissie heeft inderdaad geconstateerd dat het verkrijgen van stukken naar aanleiding van zijn Woo verzoek van 11 juli 2024 een onbehoorlijk tijdsbeslag heeft gekend en daardoor frustratie heeft opgeleverd bij klager. Het heeft richting de heer Sluis ook ontbroken aan tussentijdse informatievoorziening.

Mijnheer Sluis is echter ook door de ombudscommissie gewezen op het feit dat hij zelf tot twee weken na het moment van ingebrekestelling bevoegd was om een beroepsprocedure te starten bij de rechtbank om het proces om te stukken te krijgen te versnellen.

Deze klacht legde de nadruk op het belang van goede- en tussentijdse- informatie voorziening en het op de hoogte houden wanneer iemand een reactie kan verwachten tijdens een Woo-verzoek. Zo weet de burger waar hij aan toe is. Als een bestuursorgaan meer tijd nodig heeft, is het belangrijk voor het vertrouwen richting dat bestuursorgaan, om dat zelf actief als bestuursorgaan zo snel mogelijk te laten weten. Als het bestuursorgaan goed kan uitleggen waarom een zaak extra tijd kost, draagt dit eerder bij aan acceptatie en werkt dit in de meeste gevallen de-escalerend.

Een goede -en tussentijdse- informatievoorziening geldt tevens voor het op de hoogte houden van de burger tijdens de klachtafhandeling. Een klager komt vaak te snel bij de ombudscommissie, omdat klager niet actief op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van een klacht: Voor de burger wordt de afhandeling dan een "Black Box", terwijl er op de achtergrond door het bestuursorgaan nog actief aan de klacht wordt gewerkt.

Los van bovengenoemde casus is aandacht gevraagd richting de ambtelijke organisatie voor een goede afhechting richting de klager bij een informele afhandeling. Klagers die bij de ombudscommissie een klacht indienden omdat zij geen reactie kregen van de betreffende afhandelaars, terwijl de organisatie in de veronderstelling was dat er geen sprake meer was van een lopende klacht omdat die klacht in de beleving van de organisatie was afgedaan, was ingetrokken of op een andere wijze niet meer relevant was. De ombudscommissie heeft geconstateerd dat er geen uniformiteit wordt toegepast in de afhechting van klachten die op informele wijze worden afgedaan. Dit maakt dat de status van de klacht soms voor beide partijen onvoldoende helder is. De ombudscommissie pleit daarom voor goede procesafspraken rondom de informele afdoening.

De ombudscommissie heeft voornoemde signalen in eerste instantie met de klachtbehandelaren besproken. Daarnaast zijn deze signalen ook via de coördinator klachtafhandeling onder de aandacht van de volledige organisatie gebracht.



Aanbevelingen & vooruitblik 2026

Voor 2026 vraagt de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch (blijvende) aandacht voor:

- Voorstellen voor verbetering die door de ombudscommissie onder de aandacht van de klachtbehandelaars zijn gebracht:
 - Tijdens het gehele verloop van de klachtenprocedure in verbinding blijven met klager en eigenaarschap van de klachtbehandelaar voor de communicatie in dit proces;
 - Tijdig informeren over de voortgang van aanvragen en tijdens procedures (bijv. Woo);
 - Uniforme procesafspraken rondom de informele afdoening van klachten;
 - Antwoorden in begrijpelijke taal;
 - Brieven –voor verzending– ‘tegen laten lezen’ door een (emotioneel) niet betrokken ambtenaar.
- Na ontvangst van een klacht of Woo verzoek actief telefonisch contact op te nemen met klager om scherp te krijgen wat exact wordt gevraagd en het te verwachten proces door te nemen.
- De aangescherpte [Behoorlijkheidswijzer](#) waar de ombudscommissie bejegening aan toetst en die ook als leidraad wordt gebruikt bij klachtafhandeling. In het onderdeel maatwerk wordt gepleit voor minder focus op regelgeving en meer aandacht voor maatwerk, persoonlijk contact en luisteren naar de burger.
- De eerste Brabantbrede bijeenkomst en het verder uitrollen van de landelijke samenwerking via de Raadbaak (onderdeel van de Vereniging van Klachtrecht) te houden 28 januari 2026. Dit ten behoeve van de professionalisering van de zelfstandige ombudscommissies.
- Een goede procesinrichting van participatietrajecten met goede afspraken vooraf ter voorkoming van klachten. Dit in het licht van de aankondigde intensivering van participatietrajecten binnen de gemeente.
Aandacht voor verwachtingsmanagement richting de burger:
 - Een doelstelling van een bijeenkomst vooraf goed te duiden en de reikwijdte van invloed: mag de burger meepraten om ideeën te geven en/of te adviseren, of is de bijeenkomst enkel bedoeld voor de burger als toehoorder.
- Tot slot vraagt de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch bij de verzelfstandiging van taken naar aanbieders van jeugd en ouderenzorg aandacht voor een gedegen inrichting van het klachtenrecht, zodat de rechten van de burger blijvend worden gewaarborgd. In 2026 heeft de ombudscommissie ook expliciet aandacht voor de inrichting van de klachtenprocedure en mogelijke gevolgen voor de klachtenafhandeling van deze transitie.

Financiële verantwoording 2025

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

- Begroot budget: € 19.290,00
- Totale uitgaven: € 19.034,16
- Resterend budget: € 255,84

Uitgaven per categorie:

- Presentiegelden: € 17.684,16
- Opleidingen en persoonlijke ontwikkeling: €175,00
- Reiskosten dienstreizen (OV/taxi/km tarief/parkeren): € 535,00
- Maaltijden, lunches en consumpties personeel: € 331,00
- Druk-en kopieer – en inbindwerk € 115,00
- Representatie € 194,00

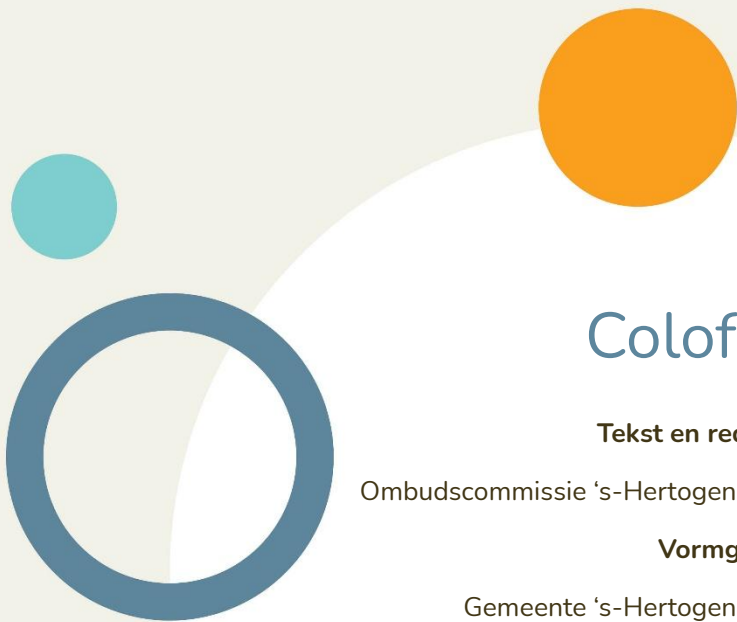
De uitgaven zijn in lijn met de vastgestelde begroting en dragen bij aan de effectieve uitvoering van de taken van de ombudscommissie. De grootste kostenpost betreft de presentiegelden, die zijn uitgekeerd aan commissieleden voor hun werkzaamheden zoals het bijwonen van vergaderingen en bijeenkomsten en gesprekken met klagers.

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



ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Ombudscommissie 's-Hertogenbosch
Postbus 12345
5200 GZ 's-Hertogenbosch



Colofon

Tekst en redactie

Ombudscommissie 's-Hertogenbosch

Vormgeving

Gemeente 's-Hertogenbosch