

Datum:	8 oktober 2024	Zaaknummer:	902392
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Burgemeester Buijs		
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal		
Kopie aan:			
Onderwerp:	Jaarverslag bezwaarschriftencommissie 2023 en andere commissies		
Bijlagen:	4		

Kennisnemen van

Het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie 2023 en de jaarverslagen van de commissie Ombudsman, klachtencommissie Jeugd en de klachtencommissie WMO hbhplus. Tevens kennisnemen opgevolgde aanbevelingen van voornoemde commissies die zijn gedaan in 2022.

Inleiding

De bezwaarschriftencommissie is een door het college ingestelde onafhankelijke commissie die is ingesteld om te adviseren over genomen besluiten waarop bezwaarschriften zijn ingediend. De bezwaarschriften kunnen ingediend worden tegen besluiten die genomen zijn door ons college, de burgemeester of de raad. Jaarlijks brengt de bezwaarschriftencommissie een jaarverslag uit. Dit geldt ook voor de klachtencommissie WMO hbhplus, de klachtencommissie Jeugd en de commissie Ombudsman.

Informatie/kernboodschap

Naast informatie over de samenstelling en werkwijze van de commissie geeft het jaarverslag inzicht in de hoeveelheid ingekomen en behandelde bezwaarschriften, op welke zaken die bezwaarschriften betrekking hadden en de inhoudelijke bevindingen van de commissie.

De bezwaarschriftencommissie geeft ook aanbevelingen aan het college ter verbetering van de bezwaarschriftenprocedure:

1. De commissie beveelt aan om bij het onderzoek en de besluitvorming vertrouwen, empathie en oplossingsgerichtheid als uitgangspunten te nemen. Dit vanwege de gevolgen van de toeslagenaffaire die het toepassen van de menselijke maat bij het handelen van bestuursorganen belangrijk en noodzakelijk heeft gemaakt. Het is van belang te blijven kijken naar wat een besluit betekent voor de persoonlijke situatie van een inwoner. Tevens dient de aandacht te worden gericht op het herzien van het oorspronkelijke besluit als de menselijke maat aan de orde is.
2. De commissie beveelt aan om een folder te sturen aan elke bezwaarmaker waarin de procedure helder uiteen wordt gezet. Hierdoor ontstaan er minder onduidelijkheden over de termijn en over de procedure en worden bezwaarmakers beter geïnformeerd hetgeen ten goede komt aan het proces.
3. De commissie beveelt een informele aanpak aan dat in sommige gevallen kan leiden tot een oplossing.

De jaarverslagen van de klachtencommissie WMO hbhplus, klachtencommissie Jeugd 2023 en de commissie Ombudsman zijn bedoeld om een duidelijk beeld te geven hoe de commissies het afgelopen jaar hebben gefunctioneerd. De jaarverslagen geven verder inzicht in het aantal klachten van het afgelopen jaar en geven verder een samenvatting van alle feiten/klachten die in het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden.

Jaarverslag commissie Ombudsman

Het college heeft in het dossier 'snippergroen' gesprekken gevoerd met een afvaardiging van het team snippergroen. Naar aanleiding hiervan zijn er intern vragen uitgezet en het team snippergroen is geïnformeerd over verschillende zaken. Ook is er regelmatig mail- en telefonisch contact geweest met klager door het team snippergroen en er zijn korte lijntjes met de Ombudsman over deze kwestie. Vanuit het sociaal domein is er een waarschuwingsbrief gestuurd vanwege de aanhoudende klachten. Daarnaast is het voornemen om klager uit te nodigen voor een gesprek met de agressiecoördinator vanwege de aanhoudende klachten.

Jaarverslag klachtencommissie WMO HbH+

Het college heeft de aanbevelingen vanuit de Klachtencommissie WMO HbH+ doorgevoerd door vaker met de zorgaanbieder in gesprek te gaan over lopende klachten en daarnaast meer bekendheid te geven aan burgers dat er een klachtencommissie is.

Jaarverslag klachtencommissie Jeugd

Vanuit de klachtencommissie Jeugd zijn er geen aanbevelingen.

Het college kan zich vinden in de aanbevelingen

Het niet toepassen van de menselijke maat en de informele aanpak kan invloed hebben op de bezwaarprocedure en vervolgprocedures kunnen toenemen. Met de vakafdelingen zullen afspraken worden gemaakt over het toepassen van de menselijke maat in verhouding tot het te dienen doel van het oorspronkelijke besluit. Tevens zullen afspraken worden gemaakt over het toepassen van de informele aanpak.

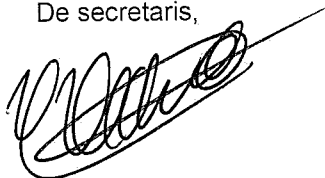
Over het samenstellen van een folder zullen afspraken worden gemaakt met het team Juridische Zaken en Inkoop.

Bijlagen:

1. Het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie
2. Het jaarverslag van de commissie Ombudsman
3. Het jaarverslag klachtencommissie Jeugd
4. Het jaarverslag klachtencommissie WMO hbhplus

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,



De burgemeester,





Jaarverslag 2023 Algemene Bezwaarschriftencommissie

Team Juridische Zaken & Inkoop
Roosendaal, 14 mei 2024

Opgesteld door:

Secretaris bezwaarschriftencommissie gemeente Roosendaal

Status: definitief

Woord vooraf

Hierbij treft u aan het Jaarverslag 2023 van de Algemene Bezwaarschriftencommissie. Het verslag heeft betrekking op de bezwaarschriften die van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 zijn behandeld door de commissie.

De overheid neemt besluiten om beleidsdoelen te realiseren. Daarbij moeten besluiten begrijpelijk zijn voor de ontvanger, moet ook duidelijk zijn waarom een besluit is genomen en welke gevolgen dat besluit heeft voor de ontvanger. Degenen aan wie het besluit is gericht willen waarborgen dat hun belangen daarbij worden meegenomen en worden hierin mondiger om deze naar voren te brengen. Het instellen van bezwaar is hierdoor voor de 'mondige burger' een makkelijker te zetten stap geworden.

Bij de behandeling van bezwaren door de commissie staat de menselijke maat meer op de voorgrond. De bezwarencommissie is alert op een te strikte toepassing van de wet. Daarbij bekijkt ze grondig of de eventuele nadelige gevolgen van een besluit voor de bezwaarmaker niet onevenredig zijn in verhouding tot het doel van het besluit.

Tot slot kijkt de Algemene Bezwaarschriftencommissie met veel plezier terug op haar uitgevoerde adviserende werkzaamheden voor de bestuursorganen van de gemeente Roosendaal in het afgelopen jaar, waarmee zij een bijdrage heeft geleverd aan het bieden van meer rechtsbescherming aan Roosendalers.

Wij wensen u veel leesplezier.



Commissievoorzitter

Inhoud

1	Samenvatting	1
2	Inleiding	1
3	De commissie	1
3.1	Samenstelling	2
3.2	Zittingsduur	2
3.3	Frequentie hoorzittingen	2
3.4	De werkwijze	2
3.5	Welke zaken worden aan de commissie voorgelegd	3
3.6	Vergoeding voor de commissieleden	3
3.7	De ambtelijke ondersteuning van de commissie	3
4	De bezwaarschriften	4
4.1	De bezwaarschriftenprocedure en (hoger) beroep	4
4.2	De aantallen	4
4.3	Korte toelichting op de aantallen	6
4.4	Ambtelijk horen	6
4.5	Dwangsom en ingebrekestelling	7
4.6	Cijfers (hoger) beroep, voorlopige voorziening	7
5	Conclusies en aanbevelingen	7
5.1	Aanbevelingen vorig jaar	7
5.2	Nieuwe aanbevelingen	8

1 Samenvatting

De bezwaarschriftencommissie van de gemeente Roosendaal is een adviescommissie die advies uitbrengt aan het bestuursorgaan naar aanleiding van bij hen ingediende bezwaarschriften. De bezwaarschriften worden ingediend tegen besluiten die door of namens het bestuursorgaan zijn genomen. De gemeente Roosendaal maakt gebruik van een externe bezwaarschriftencommissie. Dit betekent dat de voorzitter en de leden van de commissie niet in dienst zijn van de gemeente Roosendaal.

De bezwaarschriftencommissie behandelt alle bezwaarschriften. Er is geen indeling naar onderwerp of rechtsgebied. De adviezen van de commissie over de ingediende bezwaren tegen besluiten bevatten een heroverweging van het primaire besluit, beoordelen de bezwaargronden, stellen een juridisch kader van het primaire besluit en trekken hieruit een conclusie. Vervolgens volgt hieruit een advies over welk besluit het bestuursorgaan naar het oordeel van de commissie op het bezwaarschrift zou moeten nemen: niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond.

Het totaal van de in 2023 ontvangen bezwaarschriften bedraagt 156. Hiervan zijn er 101 voorgelegd aan de commissie, de overige 55 zijn via ambtelijk horen afgedaan. Van deze 101 bezwaarschriften zijn er 14 ingetrokken, en zijn 14 bezwaren niet-ontvankelijk verklaard. Daarnaast waren 55 bezwaren ongegrond en 18 bezwaren gegrond.

In 2022 waren er 94 bezwaarschriften ingediend. De toename van het aantal bezwaarschriften in 2023 ten opzichte van 2022 lijkt te verklaren vanwege dat in 2023 in totaal 30 bezwaarschriften zijn ingediend tegen twee verkeersbesluiten die meerdere bewoners in hun belangen raakten.

Uit 2023 zijn er 44 bezwaarschriften voor behandeling doorgezet naar 2024 omdat de behandeling ervan niet is afgerond in 2023. Dit komt omdat er enerzijds minnelijke trajecten zijn ingezet die nog niet zijn afgerond, en anderzijds omdat bezwaarschriften eind 2023 zijn ingediend waardoor de wettelijke beslistermijn in 2024 afloopt.

2 Inleiding

Ingevolge artikel 19 van de Verordening voor de bezwaarschriften gemeente Roosendaal (hierna: Verordening) brengt het secretariaat desgevraagd aan de bestuursorganen van de gemeente verslag uit over de behandeling van de bezwaarschriften in het voorafgaande kalenderjaar. De secretarissen schrijven beurtelings het verslag.

Het jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in de inhoud en achtergrond van de ingekomen bezwaarschriften tegen beslissingen die zijn genomen door de burgemeester, de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders. Alleen tegen schriftelijke beslissingen van deze bestuursorganen kan bezwaar worden gemaakt. In de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat een bestuursorgaan alvorens te beslissen op een bezwaarschrift advies vraagt aan een adviescommissie. Voor een kleine categorie bezwaarschriften is het advies van een dergelijke commissie niet nodig. Dit is vastgesteld in het Aanwijzingsbesluit categorieën van bezwaarschriften waarbij ambtelijk kan worden gehoord. Alles wat buiten de in het Aanwijzingsbesluit vastgestelde categorieën van bezwaarschriften valt, wordt voorgelegd aan de commissie.

In dit jaarverslag leest u hier meer over. In hoofdstuk 2 staat informatie over de commissie zelf, hoofdstuk 3 behandelt de aantallen bezwaarschriften en hoofdstuk 4 gaat in op de aanbevelingen.

De commissie legt hiermee verantwoording af over haar werk. In dit jaarverslag kijkt de commissie ook terug op de aanbevelingen die zij vorig jaar heeft gedaan en doet zij wederom aanbevelingen aan het college op basis van haar bevindingen in het afgelopen jaar.

3 De commissie

Ingevolge artikel 2 van de Verordening is in de gemeente Roosendaal een onafhankelijke adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb ingesteld.

De bezwaarschriftencommissie is een adviescommissie die het bestuursorgaan adviseert over de te nemen beslissing op een bezwaarschrift. Dit doet de commissie door onafhankelijk en onpartijdig te oordelen over de rechtmatigheid en doelmatigheid van besluiten. Dit houdt in dat er niet alleen aan de wettelijke regels wordt getoetst, maar ook aan beleid en effectiviteit. Ook de menselijke maat en coudance-overwegingen kunnen aan de orde komen.

De gemeente Roosendaal maakt gebruik van een externe bezwaarschriftencommissie. Dit betekent dat de voorzitter en de leden van deze commissie niet in dienst zijn van de gemeente Roosendaal. Zij worden op een hoorzitting ondersteund door een secretaris die werkzaam is bij de gemeente Roosendaal. De bezwaarschriftencommissie wordt tevens ondersteund door administratieve medewerkers die ook werkzaam zijn bij de gemeente Roosendaal.

Tijdens een hoorzitting wordt de bezwaarmaker in de gelegenheid gesteld zijn bezwaarschrift toe te lichten. Ook degene die namens het bestuursorgaan verweer voert, kan zijn standpunt toelichten. Zo krijgt de commissie aan de hand van de ingediende stukken en de hoorzitting de benodigde informatie over de kwestie die speelt, zodat zij gedegen advies kan uitbrengen.

3.1 Samenstelling

De samenstelling van de bezwaarschriftencommissie is dezelfde als in 2022. De bezwaarschriftencommissie bestond in 2023 uit de volgende leden:

■■■■■ (voorzitter)
■■■■■ (lid)
■■■■■ (lid)
■■■■■ (lid)
■■■■■ (lid)
■■■■■ (lid)
■■■■■ (lid)

De ambtelijke ondersteuning bestond uit:

■■■■■ (secretaris)
■■■■■ (secretaris)
■■■■■ (administratief medewerker)
■■■■■ (administratief medewerker)

3.2 Zittingsduur

De zittingsduur voor de commissieleden is volgens de Verordening gesteld op vier jaar. De zittingsduur van de commissieleden kan op grond van de Verordening aansluitend éénmalig met vier jaar worden verlengd. Herbenoeming voor een nieuwe periode is mogelijk als na beëindiging van een zittingsperiode tenminste vier jaar zijn verstreken.

De herbenoeming van de commissieleden is niet aan de orde geweest in 2023 omdat zij op 1 september 2021 zijn benoemd. De eventuele herbenoeming zal plaatsvinden vanaf 1 september 2025. Het secretariaat verzorgt de procedure hieromtrent.

3.3 Frequentie hoorzittingen

In beginsel wordt eenmaal per maand een hoorzitting gehouden waarbij als uitgangspunt heeft te gelden dat twee kamers worden ingericht. In elke kamer worden tijdens de hoorzitting twee tot maximaal vier zaken behandeld. De commissie vergadert op een maandagavond en beslist over haar advies in een samenstelling van de (plaatsvervangend) voorzitter en twee leden, bijgestaan door een ambtelijke secretaris. In het kalenderjaar 2023 heeft de commissie in totaal 12 maal een hoorzitting

gehouden, met steeds een commissie in wisselende samenstelling. De hoorzittingen van de commissie zijn openbaar en kunnen door iedereen worden bijgewoond.

3.4 De werkwijze

Op grond van de Awb moet op een bezwaarschrift worden beslist door het bestuursorgaan dat ook het primaire besluit heeft genomen. Hierdoor kan de bezwaarschriftprocedure niet in zijn geheel als onafhankelijk worden aangemerkt. De wetgever heeft hier bewust voor gekozen. De gemeente Roosendaal heeft door het inschakelen van een extern samengestelde adviescommissie toch een onafhankelijk element in de bezwaarschriftprocedure ingebracht. De secretaris die de bezwaarschriftencommissie bijstaat, maakt in opdracht van de commissie een advies op. De secretaris is wel in dienst van de gemeente Roosendaal. De secretaris is echter niet betrokken bij de voorbereiding van het primaire besluit en is daarom ook als onafhankelijk te beschouwen.

De bezwaarschriftencommissie behandelt alle bezwaarschriften zonder indeling naar onderwerp of rechtsgebied. De adviezen van de commissie bevatten een heroverweging van het primaire besluit, beoordelen de bezwaargronden, stellen een juridisch kader van het primaire besluit en trekken op basis hiervan een conclusie. Vervolgens volgt hieruit een advies waarin staat welk besluit het bestuursorgaan naar het oordeel van de commissie op het bezwaarschrift zou moeten nemen.

De adviezen kunnen zijn dat het bezwaarschrift (kennelijk) niet-ontvankelijk is, ongegrond is waardoor het primaire besluit in stand blijft, of dat het primaire besluit volgens het advies van de commissie herroepen / ingetrokken kan worden. Ook kan het advies zijn dat er sprake is van een gedeeltelijke gegrondverklaring waardoor het primaire besluit volgens het advies van de commissie gedeeltelijk herroepen / ingetrokken kan worden. Tot slot kunnen bezwaarschriften ook worden ingetrokken. Vervolgens wordt het advies verstrekt aan het bestuursorgaan dat het primaire besluit heeft genomen en volgt een beslissing op bezwaar.

Het advies van de commissie wordt samen met de beslissing op bezwaar verzonden aan bezwaarmaker en bestuursorgaan.

3.5 Welke zaken worden aan de commissie voorgelegd

De commissie is een adviescommissie in de zin van artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht. Zij adviseert de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester over bezwaarschriften die tegen besluiten van deze bestuursorganen zijn ingediend. Welke categorieën besluiten in 2023 aan de commissie zijn voorgelegd, zijn:

- besluiten over voorkeursrecht
- besluiten over omgevingsvergunningen
- besluiten over exploitatievergunningen
- besluiten over subsidie
- besluiten over handhaving
- verkeersbesluiten

Ook bezwaarschriften met betrekking tot de uitwerking van de regeling die strekt ter uitwerking van de toeslagenaffaire en bezwaren gericht tegen besluiten met een politiek gevoelige lading kunnen worden behandeld door de commissie.

De bezwaarschriften die niet behoren tot de bevoegdheid van de commissie worden voor behandeling aan de ambtelijke hoorcommissie voorgelegd. De zaken die aan de ambtelijke hoorcommissie worden voorgelegd zijn omschreven in het Aanwijzingsbesluit categorieën van bezwaarschriften waarbij ambtelijk kan worden gehoord.

3.6 Vergoeding voor de commissieleden

De leden van de commissie ontvangen een vergoeding voor de aanwezigheid bij de hoorzittingen ten bedrage van € 100,- per uur en daarnaast een vergoeding voor gemaakte reiskosten.

3.7 De ambtelijke ondersteuning van de commissie

De ambtelijke ondersteuning van de commissie is verzorgd door medewerkers in vaste dienst bij de gemeente Roosendaal, [REDACTED] en [REDACTED]. De samenwerking tussen de commissieleden, de secretarissen en de administratieve medewerkers verloopt goed. Dit is gebleken tijdens de jaarlijkse evaluatie die op 12 maart 2024 plaatsvond.

Het secretariaat van de commissie is ondergebracht bij groep Juridische Zaken en Inkoop.

De administratieve ondersteuning werd verzorgd door:

[REDACTED]

[REDACTED] beiden werkzaam in vaste dienst bij de gemeente Roosendaal.

4 De bezwaarschriften

4.1 De bezwaarschriften- en (hoger) beroepsprocedure

Een bezwaarschriftprocedure moet altijd gestart worden binnen zes weken na bekendmaking van een besluit. Overschrijding hiervan betekent in de meeste gevallen dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk wordt verklaard. Het bezwaarschrift wordt dan inhoudelijk niet behandeld.

Als een bezwaarschrift binnen zes weken na de bekendmaking van een besluit is ingediend, moet het bestuursorgaan het besluit volledig heroverwegen. Het bestuursorgaan wordt hierbij geadviseerd door een onafhankelijke commissie. Vervolgens neemt het bestuursorgaan een beslissing op het bezwaarschrift. In de meeste gevallen wordt het advies van de commissie bij de beslissing op bezwaar opgevolgd. Het bestuursorgaan mag afwijken van de adviezen van de commissie, en neemt dan een contraire beslissing. Afwijken van een advies moet door het bestuursorgaan goed worden gemotiveerd.

De beslistermijn op het bezwaar bedraagt twaalf weken als er een commissie is ingesteld. Deze termijn kan eenmaal met zes weken worden verdaagd.

Omdat het maken van bezwaar geen schorsende werking heeft, bestaat er de mogelijkheid voor een bezwaarmaker om bij de rechtbank een verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening in te dienen. De voorzieningenrechter van de rechtbank kan in dat geval een voorlopige voorziening treffen en bij voorbeeld besluiten om de gevolgen van het besluit wel of niet op te schorten in afwachting van de beslissing op bezwaar.

Tegen de beslissing op bezwaar staat beroep open bij de rechtbank. En tegen de uitspraak van de rechtbank kan hoger beroep worden aangetekend bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

4.2 De aantallen

Het secretariaat van de commissie houdt een overzicht bij van welke bezwaarschriften zijn ontvangen en in hoeverre de behandeling is gevorderd. Afgehandelde bezwaarschriften zijn die waarop in 2023 een beslissing op bezwaar is genomen.

Deze paragraaf is gebaseerd op de gegevens uit de registratie van het secretariaat. Het secretariaat heeft op 2 april 2024 de tellingen voor het jaarverslag van 2023 gedaan om een zo volledig mogelijk beeld te geven van de behandeling van de bezwaarschriften die in 2023 zijn ingediend.

In deze paragraaf wordt weergegeven hoeveel bezwaarschriften er in 2023 zijn ontvangen en hoeveel van de bezwaarschriften op 2 april 2024 zijn afgehandeld. Hierbij zal voor zover mogelijk ook een vergelijking met het voorgaande jaar worden gemaakt. Hoe de adviezen van de commissie en de beslissingen op bezwaar luiden, zal worden besproken in paragraaf 3.3. Ook wordt er een overzicht gegeven van het aantal bezwaarzaken waarin de gemeente in gebreke is gesteld.

In het kalenderjaar 2023 zijn in totaal 156 bezwaarschriften ingediend waarvan er 101 bezwaarschriften zijn voorgelegd aan de commissie en 55 bezwaarschriften aan de ambtelijke hoorcommissie. Aan de commissie zijn voorgelegd:



De commissie merkt op dat er sprake was van twee verkeersbesluiten waartegen in totaal 30 bezwaarschriften zijn ingediend. Het secretariaat heeft bemerkt dat het vooroverleg met omwonenden in aanloop naar deze verkeersbesluiten summier is geweest waarop de vakafdeling alsnog een informatieavond voor omwonenden heeft georganiseerd alvorens de bezwaarschriften in behandeling te nemen. Door deze werkwijze zijn veel vragen van bezwaarmakers beantwoord en kon meer uitleg worden gegeven over de verkeersbesluiten.

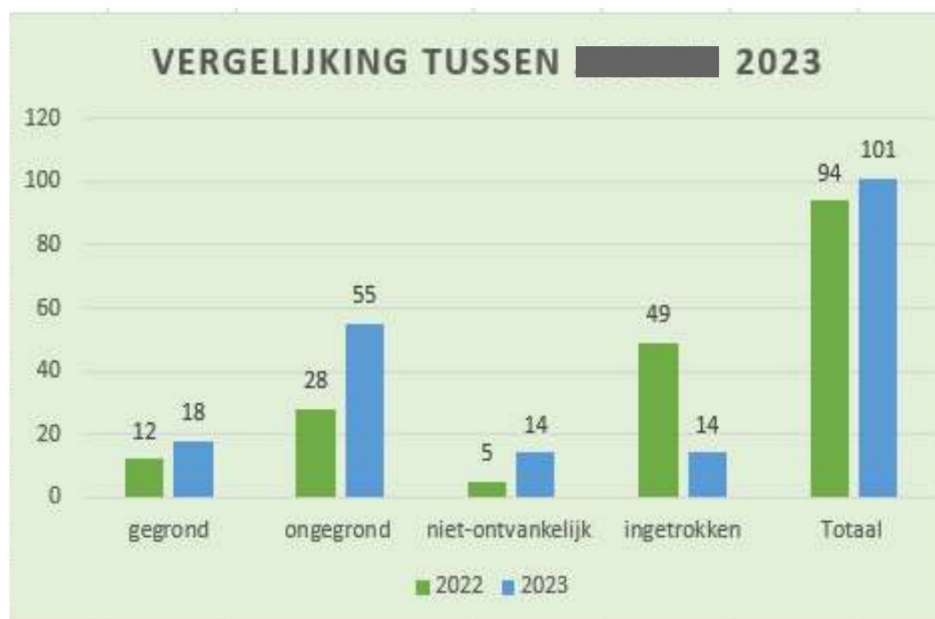
Deze werkwijze heeft geen invloed gehad op het aantal ingediende bezwaarschriften tegen de twee verkeersbesluiten.

Van het voornoemde aantal bezwaarschriften (101) zijn er 18 bezwaarschriften gegrond verklaard, 55 bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard, 14 bezwaarschriften zijn ingetrokken en 14 bezwaarschriften zijn niet-ontvankelijk verklaard.

Uit 2022 zijn er 35 bezwaarschriften in 2023 afgehandeld, waarvan 3 bezwaarschriften gegrond zijn verklaard, 26 bezwaarschriften ongegrond zijn verklaard, 5 bezwaarschriften zijn ingetrokken en 1 bezwaarschrift is niet-ontvankelijk verklaard.

Uit 2023 zijn er 44 bezwaarschriften voor behandeling doorgezet naar 2024 omdat de behandeling ervan niet is afgerond in 2023. Dit komt omdat er enerzijds minnelijke trajecten zijn ingezet die nog niet zijn afgerond, en anderzijds omdat bezwaarschriften eind 2023 zijn ingediend waardoor de wettelijke beslistermijn in 2024 afloopt.

Hieronder staat de vergelijking tussen 2022 en 2023 in tabelvorm:



4.3 Korte toelichting op de aantallen

Er zijn in het kalenderjaar 2023 15 bezwaarschriften ingetrokken na informeel overleg tussen bezwaarmaker(s), de vakafdeling en de secretarissen van de commissie.

In 60 bezwaarschriften heeft de commissie geadviseerd om deze ongegrond te verklaren. In al deze zaken is door de burgemeester dan wel het college conform het advies van de commissie beslist. Er is niet contrair beslist.

Verder heeft de commissie ten aanzien van 15 bezwaarschriften geadviseerd om deze gegrond te verklaren.

4.4 Ambtelijk horen

In het kalenderjaar 2023 zijn er in totaal 55 bezwaarschriften ingediend die aan de ambtelijke hoorcommissie zijn voorgelegd. Hiervan zijn er ingediend:



Uit 2022 zijn er 2 bezwaarschriften doorgezet naar 2023.

Uit 2023 zijn er 10 bezwaarschriften doorgezet naar 2024.

De reden deze bezwaarschriften zijn doorgezet naar het volgende jaar komt omdat deze aan het einde van 2022 en 2023 zijn ingediend waardoor de wettelijke beslistermijn doorliep naar het jaar erop.

4.5 Dwangsom en ingebrekestelling

Niet de ontvangstdatum van het bezwaarschrift is bepalend voor de beslistermijn, maar de afloop van de bezwaartermijn. De reden hiervoor is dat de bezwaartermijn kan worden opgeschort oftewel stilgelegd als een bezwaarmaker een pro forma bezwaarschrift heeft ingediend en extra tijd nodig heeft om aanvullende gronden in te dienen.

De beslistermijn vangt aan na afloop van de bezwaartermijn. Zoals in paragraaf 3.1 staat vermeld bedraagt de beslistermijn op het bezwaar twaalf weken als er een commissie is ingesteld. Deze termijn kan eenmaal met zes weken worden verdaagd.

Indien een bestuursorgaan niet tijdig op een bezwaarschrift heeft besloten, kan een bezwaarmaker het bestuursorgaan in gebreke stellen. Het bestuursorgaan heeft vanaf dat moment nog twee weken de tijd om alsnog een beslissing te nemen, anders dient het bestuursorgaan een dwangsom te betalen. In 2023 is het bestuursorgaan in vier zaken in gebreke gesteld.

4.6 Cijfers (hoger) beroep, voorlopige voorzieningen

Door bezwaarmakers kan tegen een beslissing op het bezwaarschrift beroep worden aangetekend bij de rechtbank. In het kalenderjaar 2023 is dit elf keer gebeurd. Er zijn vier zittingen geweest bij de rechtbank.

Uit 2022 zijn er drie beroepszaken afgehandeld in 2023.

Ook kan er hoger beroep worden aangetekend tegen de uitspraak van de rechtbank. In het kalenderjaar 2023 is dit 4 keer gebeurd. Er is 1 zitting geweest bij de Raad van State.

Er zijn 3 voorlopige voorzieningen ingediend.

5 Conclusies en aanbevelingen

De commissie kijkt in het jaarverslag terug op de aanbevelingen die zij in het kalenderjaar 2022 heeft gedaan. Tevens geeft zij aanbevelingen over zaken waar verbeteringen mogelijk zijn.

5.1 Aanbevelingen van vorig jaar

In het jaarverslag van 2022 heeft de commissie drie aanbevelingen gedaan.

1. De eerste aanbeveling had betrekking op het door de vakafdeling aanleveren van incomplete dossiers en het niet bij de commissie aanleveren van een verweerschrift. Om deze aanbeveling te implementeren in de gemeentelijke organisatie zijn er verschillende gesprekken door het team bezwaar en beroep en de verschillende vakafdelingen over het bij de commissie inleveren van de stukken en het verweerschrift. Dit heeft erin geresulteerd dat in 2023 voor de meeste bezwaarzaken een verweerschrift is aangeleverd bij de commissie voor de zitting.

De commissie heeft aangegeven tevreden te zijn over het aanleveren van een verweerschrift. Voor wat betreft de procesdossiers is de nieuwe aanbeveling om secuurder te kijken naar de relevantie van de stukken die hierbij zitten.

2. Bij de meeste primaire besluiten wordt voorafgaande aan het nemen van een besluit weinig of niet gecommuniceerd met de betrokkene(n) bij het besluit.

In de meeste gevallen werd er contact opgenomen met betrokkenen.

3. Een informele aanpak kan in sommige gevallen leiden tot een oplossing.

De secretaris en / of de vakafdeling stelt een minnelijke oplossing voor en handelt daar ook naar.

Komend jaar wordt vanuit de medewerkers van bezwaar en beroep getracht vaker mediation te organiseren voordat een zaak bij de commissie wordt ingepland, omdat 'mediation' kan leiden tot een oplossing. Hiervoor zullen bezwaarschriften worden geselecteerd die voor een mediationtraject in aanmerking komen. Dit wordt samen met de vakafdeling gedaan.

De commissie beveelt aan dit te continueren in 2024.

5.2 Nieuwe aanbevelingen

Ook dit jaar wil de commissie aanbevelingen meegeven aan het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de raad naar aanleiding van de afgehandelde bezwaarschriften.

1. De commissie beveelt aan om bij het onderzoek en de besluitvorming meer vertrouwen, empathie en oplossingsgerichtheid als uitgangspunten te nemen. Dit vanwege de gevolgen van de toeslagenaffaire die de noodzaak van het toepassen van de menselijke maat bij het handelen van bestuursorganen belangrijker en noodzakelijker heeft gemaakt. Het is van belang te blijven kijken naar wat een besluit betekent voor de persoonlijke situatie van een inwoner en of dit in redelijke verhouding staat tot het te dienen doel van het besluit. Tevens dient de aandacht te worden gericht op het heroverwegen van het oorspronkelijke besluit als de menselijke maat aan de orde is.

2. De commissie beveelt aan om een folder te sturen aan elke bezwaarmaker waarin de procedure omtrent het indienen van bezwaar helder uiteen wordt gezet. Hierdoor ontstaan er minder onduidelijkheden over de termijn en over de procedure en worden bezwaarmakers beter geïnformeerd hetgeen naar verwachting ten goede komt aan het proces.

Jaarverslag 2023 Commissie Ombudsman Roosendaal

19 januari 2024

Commissie Ombudsman

■■■■ voorzitter
■■■■ plv voorzitter
■■■■ lid

COMMISSIE OMBUDSMAN

■■■■ ■■■■@commissieombudsman.nl
Postbus 9620
■■■■ BREDA

Jaarverslag Commissie Ombudsman

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman inzake de bevindingen ten aanzien van het klachtrecht over 2023.

Inleiding

Medio vorig jaar heeft de Vereniging voor Bestuursrecht het Handvest Overheid-Burger aan de minister van Binnenlandse Zaken overhandigd. Dit is één van de resultaten van het project Bestuursrecht Beter, een uitvloeisel van de toeslagenaffaire. In dit project worden 'van onderop' ideeën aangedragen voor een overheid die maatwerk moet leveren. De noodzaak om een verandering in het bestuursrecht in gang te zetten, is [REDACTED] essentieel gebleken nu het vertrouwen van de burger in de overheid aangetast is.

Het Handvest Overheid-Burger geeft 11 beloften over de essentie van dienstverlening en besluitvorming door de overheid:

1. *We zijn voor u bereikbaar en laten u weten hoe u ons kunt bereiken (aan de balie, telefonisch en per e-mail) en wie uw contactpersoon is.*
2. *In ons contact met u zijn we duidelijk en gebruiken we klare taal. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.*
3. *Als we informatie van u vragen, leggen we uit wat we van u willen weten en waarom.*
4. *We bieden u toegang tot alle informatie over het verloop van onze besluitvorming die voor u van belang is, desgewenst via een digitaal systeem.*
5. *Naar uw vraag of probleem luisteren we serieus. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Als we zelf geen oplossing kunnen bieden, dan helpen we u verder.*
6. *We nemen onze besluiten zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijn.*
7. *We benaderen besluiten die we nemen niet 'zwart-wit' en kijken met een open blik naar wat er mogelijk is.*
8. *Als we een besluit nemen dat voor u belangrijk is, dan zorgen we ervoor dat dit voor u niet als verrassing komt. We leggen u uit waarom we dat besluit nemen.*
9. *Als we een besluit over u nemen waar de wet schuurt met wat het beste besluit lijkt, kijken we met meerdere collega's naar uw zaak, voordat we een beslissing nemen.*
10. *Als u een klacht of bezwaarschrift bij ons heeft ingediend, nemen we binnen een week persoonlijk contact met u op. We bespreken met u hoe we uw klacht of bezwaar het beste kunnen behandelen.*
11. *Als we ons niet kunnen houden aan de regels van dit Handvest, leggen we u uit waarom.*

Als overheidsorganisaties het Handvest omarmen en de 11 beloften naleven, kan het onderdeel zijn van het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid. Het Handvest ondersteunt [REDACTED] de noodzakelijke cultuuromslag binnen de overheid.

De omarming komt echter niet zo soepel van de grond. In de praktijk blijken er 'mitsen en maren' te zijn, waarbij bijvoorbeeld door overheidsorganisaties wordt aangegeven dat de 11 beloften te ambitieus zouden zijn.

COMMISSIE OMBUDSMAN

[REDACTED] [@commissieombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@commissieombudsman.nl)
 Postbus 9620
 [REDACTED] BREDA

Maar, de 11 beloften haken direct aan bij de 22 normen die in het ombudswerk belangrijk zijn en waaraan het handelen van de overheid achteraf getoetst wordt via het klachtrecht.

Zoals de Commissie Ombudsman al opnam in de inleiding bij het jaarverslag van vorig jaar, acht zij de rechtmatigheid en doelmatigheid van het handelen van bestuurders en ambtenaren de basis van waaruit een betrouwbare overheid werkt. [REDACTED] wetten en beleidsregels dienen als grondslag voor het nemen van beslissingen en de burger mag verwachten dat de tijd en het geld dat ingezet wordt door de overheid, zo veel mogelijk resultaat genereert. Maar het handelen van de overheid dient tevens ethisch verantwoord te zijn, dus met inachtneming van de normen en waarden waar onze democratische rechtsorde voor staat.

Het Handvest biedt hiertoe een mooi handvat en houdt overigens verband met het Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht, een ander initiatief om overheden te helpen bij de noodzakelijke cultuuromslag. Dit wetsvoorstel heeft twee hoofdoelen: het verankeren van de menselijke maat in besluitvormingsprocedures en het leidend maken van een realistisch burgerbeeld bij procedures met betrekking tot besluitvorming en rechtsbescherming. Eén van de voorgestelde wijzigingen betreft het toekomstige artikel 2:4a Awb. Dit artikel bevat het zogenoemde 'dienstbaarheidsbeginsel' dat als volgt luidt: 'Het bestuursorgaan stelt zich bij het uitoefenen van zijn dienstbaar op.'

Uiteraard roept dit beginsel (ook) vragen op. Want hoe verhoudt dienstbaar zijn in een individuele situatie zich tot het algemeen belang? En hoe dienen 'starre' procedures of regels in dit licht te worden gezien en toegepast? Juist vanuit dit perspectief het gesprek aan gaan - niet alleen binnen de overheidsorganisatie, maar ook mét de burger - en hierop te reflecteren, is van belang om de benodigde cultuuromslag te bewerkstelligen met als doel het vertrouwen te herstellen van de burger in de overheid.

De Commissie Ombudsman is er van overtuigd dat het vóóraf meenemen van de 22 behoorlijkheidsnormen uit het klachtrecht of de 11 beloften uit het Handvest bij het handelen van de overheid veel kan opleveren, zeker in het licht van het dienstbaarheidsbeginsel dat aanstaande is. Vanaf het moment dat het Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb aangenomen is, is dienstbaar handelen namelijk niet meer vrijblijvend.

Het gesprek hierover nú aangaan, is de uitnodiging die de Commissie Ombudsman u graag mee wil geven en misschien is dit jaarslag een mooie aanleiding daartoe. [REDACTED] het herstellen van het vertrouwen van de burger in de overheid blijft nog steeds een belangrijke opgave waaraan de Commissie ook dit jaar weer graag onze bijdrage vanuit het ombudswerk zal leveren. Dat kan de Commissie Ombudsman niet alleen, maar enkel samen met die overheid.

COMMISSIE OMBUDSMAN

[REDACTED] [@commissieombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@commissieombudsman.nl)
Postbus 9620
[REDACTED] BREDA

Algemeen

Het klachtrecht voorziet burgers in de mogelijkheid om beklag te doen over de bejegening door een bestuurder of een ambtenaar. De wettelijke basis van dit klachtrecht is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht 'Klachtbehandeling'. In de verordening kan de gemeente nadere regels vastleggen.

Artikel 9:1 van de Algemene Wet Bestuursrecht verwoordt het in lid 1 en 2 aldus:

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

De burger dient de bejegeningklacht eerst te melden bij de gemeente zelf. Op deze wijze kan de gemeente voorzien in een adequate en passende oplossing daar waar een burger de houding en/of het gedrag van een bestuurder of ambtenaar bespreekbaar wil maken.

Op het moment dat de burger niet tevreden is met de uitkomst van deze zogenoemde 'eerste lijn klachtbehandeling' bestaat de mogelijkheid om beroep in te stellen bij een onafhankelijke instantie, de ombudsman geheten.

Conform artikel 9:17 van de Algemene Wet Bestuursrecht is deze ombudsman de Nationale Ombudsman, dan wel een lokale ombudsman of ombudscommissie die krachtens de wet daartoe is ingesteld. Nadat de ombudsman de klacht heeft onderzocht, bestaat er geen mogelijkheid meer tot hoger beroep.

Taak van de Commissie Ombudsman

Het is de taak van de Commissie Ombudsman om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren of bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven aan verzoeker en de beklaagde overheid.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie naar behoren heeft gedragen. Met het onderzoek probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen. Het eindoordeel kan in een rapportage opgenomen worden waarin de gegrondheid van een klacht wordt beoordeeld en aanbevelingen kunnen worden gegeven als daar aanleiding voor is.

COMMISSIE OMBUDSMAN

 @commissieombudsman.nl
Postbus 9620
 BREDA

Naast herstel van de verstandhouding wil de commissie met uitgesproken oordelen en aanbevelingen een bijdrage leveren aan een verbetering van de dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende doel is van een burger die zich beklaagt. ■■■■■ daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal heeft de burger daar ook begrip voor. Maar een klacht zonder aandacht voor verbetering is een gemiste kans.

Hulpvraag

Een klacht is dan ook niet alleen een kritisch signaal, maar veel eerder een hulpvraag van de burger en vooral ook een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En: kan dat misschien verbeterd of geoptimaliseerd worden?

De Commissie Ombudsman ziet dat de interventies in de klachtbehandeling, die gericht zijn op bemiddeling inmiddels een nadrukkelijker rol hebben gekregen en zeer goed inzetbaar zijn om de hiervoor beschreven doelstellingen van het klachtrecht te behalen. ■■■■■ een verzoeker is niet zo zeer gediend met het eindoordeel beschreven in een rapportage, maar is veeleer op zoek naar het vinden van gehoor voor zijn of haar beklag. Het herstel van de betrekking tussen verzoeker en de overheid kan veelal juist daardoor plaatsvinden: begrijpt de gemeente mij daadwerkelijk, 'verstaat' ze mij in mijn hulpvraag, of hoort ze me alleen?

Ook de onderliggende wens van de burger dat de organisatie met het beklag 'zijn voordeel doet', de dienstverlening verbetert en er van leert, kan via een interventie op een veel meer organische wijze plaatsvinden dan (enkel) afgedwongen via een oordeel over de bejegening en eventueel één of meerdere aanbevelingen in een rapportage.

Ruim klachtbegrip en wettelijke kader

Voor de Commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht. Hiermee gaat de Commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij de beleving van de burger voorop staat. Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene Wet Bestuursrecht.

Dit uitgangspunt voorkomt dat de burger wordt belast met onnodig formele vragen. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Dit signaal in een hokje stoppen van 'klacht', 'melding' of 'verzoek om informatie' kan er toe leiden dat de organisatie er van weerhouden wordt aandacht te geven aan de essentie van het afgegeven signaal en bijgevolg een lerende organisatie te zijn.

COMMISSIE OMBUDSMAN

■■■■■ [@commissieombudsman.nl](mailto:■■■■■@commissieombudsman.nl)
Postbus 9620
■■■■■ BREDA

Aan de andere kant heeft ook de Commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn.

In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld in het geval andere procedures open staan zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen of te beïnvloeden. Ook klachten over algemeen regeringsbeleid of algemeen verbindende voorschriften mogen niet in behandeling genomen worden.

De Commissie beoordeelt het handelen op basis van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Hierin zijn 4 kernwaarden opgenomen: (1) 'open en duidelijk', (2) 'respectvol', (3) 'betrokken en oplossingsgericht' en (4) 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden zijn vervolgens uitgeschreven in 22 behoorlijkheidsnormen. Hieraan toetst de Commissie Ombudsman de bij haar aangedragen verzoeken als er daadwerkelijk een onderzoek wordt gestart.

Hoeveelheid klachten niet bepalend

Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de Commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat overigens niet automatisch zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit *kán* samenhangen met een goede, informele en adequate behandeling van problemen en klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van de burger ten opzichte van de gemeente kan debet zijn de terughoudendheid om te klagen.

Anderzijds betekent een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit *kán* samen hangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers in de gemeente en ook met toegenomen mondigheid.

Op basis van een kritische blik op het overheidshandelen kan de overheid zelf tijdig haar dienstverlening of procedures optimaliseren; dit moet de overheid initiëren en ook omarmen. Deze zogenoemde georganiseerde 'tegenmacht' kan een belangrijk tegenwicht bieden, tegen een al te voortvarende overheid die – soms tegen beter weten in – de regels handhaaft.

De ongelijke positie van burgers ten opzichte van die overheid, op allerlei gebied, moet steeds gewaardeerd worden en van de juiste middelen worden voorzien om de zogenoemde 'gelijkwaardigheid' te organiseren. Een burger kan dat niet altijd en alleen zelf. Daarvoor zijn procedures vereist zoals het klachtrecht dat bijvoorbeeld biedt. Daar gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

COMMISSIE OMBUDSMAN

Klachtrecht binnen de gemeente

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan. Het is de Commissie opgevallen dat de klachtbehandeling in het afgelopen jaar, niet zo verliep als eerdere jaren. Niet alleen hadden sommige verzoekers moeite contact over en opvolging van hun verzoeken te verkrijgen, dit bleek ook op een aantal momenten voor de Commissie realiteit.

Als gevolg hiervan heeft er op verzoek van de Commissie een overleg plaatsgevonden met de burgemeester en inhoudelijk betrokken ambtenaren om van gedachte te wisselen over de reden daarvan, als ook wat voor de Commissie van belang is om goed te (kunnen) functioneren. Het ombudswerk vereist namelijk naast een proces dat vlot en zorgvuldig verloopt, vertrouwd contact met medewerkers die betrokken zijn bij klachtbehandeling. Het vlot en vertrouwd kunnen schakelen naar en met medewerkers is heel belangrijk en essentieel om het onderliggende doel van het ombudswerk – herstel van vertrouwen – na te kunnen streven. De Commissie Ombudsman zal hier nadrukkelijk haar aandacht op blijven vestigen, opdat binnen de organisatie voldoende alertheid blijft bestaan.

In 2023 zijn 11 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. 5 Verzoekers konden na informatie-inwinning doorverwezen worden naar het juiste proces. Ten aanzien van 2 klachten bleek een interventie door de Commissie afdoende. 2 Verzoeken zijn nog niet afgerond. De terugkoppeling van deze zaken volgt in het jaarverslag over 2024.

Twee verzoekers hebben contact opgenomen met de Commissie Ombudsman waarna de klachten zijn onderzocht en beoordeeld. Hieronder volgt een beknopte samenvatting van het oordeel.

Klachten over informatie en communicatie ten aanzien van diverse processen

Verzoekers dienden klachten in over de informatie en communicatie van de gemeente bij de koop van snippergroen, welke klachten de Commissie gegrond achtte en wel in strijd met de norm 'goede informatieverstrekking', 'goede motivering' en 'betrouwbaarheid'.

Tijdens het proces van verkoop van snippergroen bleek dat de gemeente de informatie richting kopers over het gebruik van het snippergroen gaandeweg aanpaste omdat een en ander niet duidelijk (genoeg) was. Hoewel bewoners ook een eigen interpretatie gaven aan de informatie die zij kregen, ontbrak het in het begin aan duidelijkheid en daarmee aan volledigheid van de informatie, waardoor een onjuist beeld ontstond. Toen verzoekster vragen ging stellen, kreeg zij onvoldoende gehoor.

In het licht van de bejegening en de muren waar (met name) verzoekster tegen op liep bij de gemeente achtte de Commissie de handelwijze van de gemeente onvoldoende

COMMISSIE OMBUDSMAN

 @commissieombudsman.nl

Postbus 9620

 BREDA

betrouwbaar. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren dan wel zich tot het uiterste inspannen om een gewijzigde visie of standpunt te verklaren. Het past een overheid niet om dan een eigen – afgezwakte – interpretatie te (blijven) geven aan bestuurlijke standpunten.

Tevens diende verzoekster een klacht in over de communicatie en informatie rondom haar erfafscheiding en overkapping. De Commissie achtte deze klachten gegrond en wel in strijd met de norm 'goede informatieverstrekking', 'luisteren naar de burger' en 'voortvarendheid'.

Hoewel de verlangde vergunningen voor de erfafscheidingen en overkapping inmiddels waren verkregen gedurende het proces van de klachtafhandeling, verstrekke de gemeente in eerste instantie onjuiste informatie aan verzoekster, zonder dat verzoekster dit wist of kon weten. Hierdoor was zij lange tijd in de veronderstelling dat de erfafscheiding en de overkapping er mochten staan zonder vergunning. Toen zij alsnog een vergunning aanvraag, bleek dat één onderdeel niet vergund kon worden, waardoor de hele aanvraag geweigerd moest worden. Zoals de gemeente zelf ook aangaf, had het klantvriendelijker geweest als de gemeente pro-actiever had gecommuniceerd dat zij de berging op het snippergroen uit de vergunningaanvraag had moeten halen opdat de vergunning voor de erfafscheiding en de overkapping verleend had kunnen worden. Verzoekster zat nu onnodig lang in onzekerheid, waarbij de frustratie opliep als gevolg van de reacties van de gemeente – zowel ambtelijk als bestuurlijk – op haar (herhaalde) vragen en onderbouwing van haar zienswijze.

De Commissie Ombudsman achtte de klacht over de handelwijze en communicatie van de gemeente rondom de handhavingsprocedure ongegrond. Het handhavingstraject was als sluitstuk van de procedure van de gemeente wegens oneigenlijk gebruik van het snippergroen gestart, maar evenwel op verzoek van de burgemeester 'on hold' gezet, wegens een verzoek van verzoekster. Dat de gemeente de handhaving opschortte bleek in dit kader derhalve juist dienstbaar. Het moment waarop het gebeurde, daags voor het verstrijken van de termijn, had te maken met het verzoek dat verzoekster aan de burgemeester had gezonden. Dat dit voor verzoeker lastig was – hij had [REDACTED] zijn tuinhuis wel tijdig verwijderd – is heel begrijpelijk, maar de gemeente niet aan te rekenen.

De Commissie rondde het onderzoek af met enkele aanbevelingen ten overvloede. Evenwel is gebleken dat na afronding van het onderzoek verzoekster nog steeds op zoek is naar antwoorden op vragen die voor haar van belang zijn. Ook nu constateert de Commissie dat de voortvarendheid bij opvolging van een reactie vanuit de gemeente ontbreekt, hetgeen zij zorgelijk vindt.

COMMISSIE OMBUDSMAN

[REDACTED] [@commissieombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@commissieombudsman.nl)
Postbus 9620
[REDACTED] BREDA

Klachten over achtergehouden informatie, rododendronkap en de burgemeester

Verzoeker diende een klacht in over het bewust achterhouden van informatie, maar had ook een bezwaarschrift ingediend over het niet verstrekken van alle informatie. De gemeente gaf in een brief gemotiveerd aan waarom het Woo-verzoek op de wijze was afgehandeld zoals gedaan, als ook waarom in tweede instantie nadere stukken waren verstrekt. De Commissie achtte de klacht van verzoeker in de bezwaarprocedure dan ook afdoende behandeld en kon daarover vervolgens geen oordeel vellen omdat de klacht over de gedraging nauwe verwantschap kende met de bezwaarprocedure die al doorlopen was en waartoe beroep bij een andere (rechterlijke) organisatie had open gestaan. Dit is een (wettelijke) beperking een onderzoek voor te zetten.

Tevens diende verzoeker een klacht in over het kappen van rododendrons op zijn grond door de gemeente. De klacht was niet als zodanig aangemerkt, waardoor een reactie hierop door de gemeente uitbleef, hetgeen laakbaar was. De klacht over het niet in behandeling nemen achtte de Commissie daarom gegrond.

De Commissie achtte de handelwijze betreffende de kap, c.q. snoeiwerkzaamheden van de gemeentelijke medewerker groenvoorziening laakbaar. De klacht bleek op dat onderdeel ook gegrond. Het past [REDACTED] niet dat de gemeente planten en struiken snoeit die in niet in haar bezit zijn, ook al bleek dit niet opzettelijk gebeurd. Voor zover verzoeker schade zou hebben geleden als gevolg van de handelwijze van de gemeente, verwees de Commissie verzoeker verder naar het schadeclaimproces bij de gemeente omdat de Commissie niet bevoegd is om hierover uitspraken te doen.

Verzoekers klacht over de burgemeester omdat hij een intern advies van zijn eigen concerncontroller niet zou opvolgen, bleek eveneens in eerste instantie niet als zodanig aangemerkt door de gemeente. Een reactie op deze klacht bleef uit, hetgeen de Commissie wederom laakbaar achtte. Dit klachtaspect was derhalve ook gegrond. Ten aanzien van de inhoud van de klacht gaf de gemeente aan dat verzoeker zelf niet bereid zou zijn geweest een gesprek met de burgemeester aan te gaan. Op nadere bemerkingen van verzoeker, wilde de Commissie een reactie van de gemeente, welke reactie langere tijd uitbleef. Verzoeker gaf in de tussenliggende periode aan geen vertrouwen meer te hebben in de klachtafhandeling en legde zijn klacht bij de rechtbank neer.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft naast de gemeente Roosendaal ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Breda, Dongen, Etten-Leur, Moerdijk, Oosterhout en Rucphen en voor het Werkplein Hart van West-Brabant, het CJG Breda, het CJG Drimmelen – Geertruidenberg, de Belastingssamenwerking West-Brabant en de Regionale Samenwerking West-Brabant.

COMMISSIE OMBUDSMAN

[REDACTED] [@commissieombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@commissieombudsman.nl)

Postbus 9620

[REDACTED] BREDA

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vorm geeft.

COMMISSIE OMBUDSMAN

 [@commissieombudsman.nl](mailto:info@commissieombudsman.nl)

Postbus 9620

 BREDA



Jaarverslag 2023

Klachtencommissie Jeugd

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Klachtencommissie Jeugd van de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert. Sinds de inwerkingtreding van de Jeugdwet per 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor (de toegang tot) hulpverlening en zorg aan jeugd en jongeren. Het is mogelijk dat over de wijze van uitvoering van die taken klachten worden ingediend. De negen genoemde gemeentes hebben voor de behandeling van deze klachten eind 2015 gezamenlijk een Klachtenregeling Jeugd vastgesteld, waarin de klachtbehandeling is opgedragen aan de Klachtencommissie Jeugd. Die is in 2016 van start gegaan.

Sinds 2015 zijn gemeentes geconfronteerd met de verschillende uitdagingen die de uitvoering van de Jeugdwet met zich brengen. Er zijn diverse partijen en belangen bij betrokken, er is sprake van complexe materie en ook beschikbaarheid van geldstromen spelen een rol bij de aanpak. In de loop van 2023 is een Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028 gepresenteerd, opgesteld door de Rijksoverheid, VNG en belangenorganisaties. Het doel daarvan is de knelpunten in de jeugdzorg structureel aan te pakken en het stelsel financieel houdbaar te maken voor de toekomst.

In de dagelijkse uitvoering van de jeugdhulpverlening en in de communicatie met de cliënten hebben de jeugdprofessionals van de gemeentes ook te maken met uitdagingen. Dat gaat doorgaans gewoon goed. En als er al klachten worden geuit over de jeugdhulpverlening, worden die klachten meestal met een informeel bemiddelingsgesprek opgelost. In de afgelopen jaren heeft de commissie dan ook slechts een beperkt aantal klachten in behandeling gehad. In dit jaarverslag legt de Klachtencommissie Jeugd verantwoording af over haar werkzaamheden in het afgelopen jaar, zoals bepaald in artikel 11 van de Klachtenregeling Jeugd.

namens de leden van de commissie,



voorzitter Klachtencommissie Jeugd

februari 2024

1. Inleiding

Als iemand niet tevreden is over het gedrag van of de behandeling door een medewerker van de gemeente, dan heeft men het recht een klacht in te dienen. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is dit klachtrecht en de zorgplicht voor een behoorlijke klachtbehandeling nader geregeld. In paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet is bepaald dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling een regeling treffen voor de behandeling van klachten over hun gedragingen. Ten behoeve van een behoorlijke klachtenbehandeling in het kader van (de toegang tot) de jeugdhulpverlening hebben de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert een eensluidende Klachtenregeling Jeugd vastgesteld, waarbij de behandeling van en het adviseren over klachten over de toegang tot jeugdhulp dan wel het beslissen over klachten over jeugdhulpverlening is opgedragen aan de Klachtencommissie Jeugd. Voordat tot klachtbehandeling door de commissie wordt overgegaan, wordt onderzocht of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt, met tussenkomst van de verantwoordelijk leidinggevende van de beklagde. Indien de klacht zich niet voor bemiddeling leent, dan wel als de bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, wordt deze voor behandeling voorgelegd aan de commissie.

Aan het in behandeling nemen van klachten door de Klachtencommissie Jeugd zijn overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht een aantal voorwaarden verbonden. De klacht mag geen betrekking hebben op gedragingen waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die is behandeld. Ook mag het niet langer dan een jaar geleden zijn dat de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden. Voorts wordt de klacht niet in behandeling genomen indien het om een gedraging gaat, waartegen bezwaar en beroep kan worden ingesteld, of een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie of administratieve rechter is onderworpen, of aan een strafrechtelijk onderzoek is onderworpen.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen dient de commissie binnen acht weken een oordeel of advies over de gegrondheid van de klacht te geven. Na ontvangst van het advies en/of het oordeel dient het college van de gemeente binnen vier weken een besluit op het advies te nemen dan wel kenbaar te maken of en zo ja, welke maatregelen naar aanleiding van het oordeel worden genomen.

Het jaarverslag dat voor u ligt heeft betrekking op de klachten die in 2023 bij de verschillende gemeentes zijn ingediend en/of afgehandeld. In de meeste (16) gevallen zijn klachten in een bemiddelingstraject alsnog opgelost. De (8) gevallen waarin de klacht door de Klachtencommissie Jeugd in behandeling is genomen worden in het verslag nader besproken. Daarbij wordt aandacht besteed aan de aard van de klacht, de wijze van afdoening, de termijn van behandeling, de uitgebrachte adviezen en de besluitvorming van het college.

2. De Klachtencommissie Jeugd

De Klachtencommissie Jeugd is een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 4.2.1 lid 2 onder a van de Jeugdwet. Dit betekent dat geen van de leden bij een van de betreffende gemeentes werkzaam is. De commissie wordt ondersteund door een door elke gemeente aangewezen secretaris Klachtencommissie Jeugd.

In de Klachtenregeling Jeugd is opgenomen dat de commissie bestaat uit ten minste drie leden. Tevens is bepaald dat in de commissie ten minste de volgende drie disciplines aanwezig zijn: een jurist, een (jeugd)arts en een gedragsdeskundige.

De commissie bestond in 2023 uit de volgende leden:

- mw. [REDACTED] voorzitter - jurist
- [REDACTED] plv. voorzitter - jurist
- mw. [REDACTED] lid - (jeugd)arts niet-praktiserend
- mw. [REDACTED] lid - (jeugd)arts
- mw. [REDACTED] lid - gedragsdeskundige

De commissie werd in 2023 bijgestaan door de volgende ambtelijk secretarissen:

- mw. [REDACTED] gemeente Bergen op Zoom
- mw. [REDACTED] gemeente Bergen op Zoom
- [REDACTED] gemeente Etten-Leur
- mw. [REDACTED] gemeente Etten-Leur
- dhr. [REDACTED] gemeente Halderberge
- [REDACTED] gemeente Halderberge
- mw. [REDACTED] gemeente Moerdijk
- mw. [REDACTED] gemeente Moerdijk
- mw. [REDACTED] gemeente Roosendaal
- mw. [REDACTED] gemeente Rucphen
- mw. [REDACTED] gemeente Steenbergen
- mw. [REDACTED] gemeente Steenbergen
- mw. [REDACTED] gemeente Woensdrecht
- [REDACTED] gemeente Woensdrecht
- mw. [REDACTED] gemeente Zundert

3. De klachtbehandeling

24

totaal

aantal klachten



aantal klachten

klachtencommissie



behandeling klachtencommissie: 2



behandeling klachtencommissie: 1



behandeling klachtencommissie: 1



behandeling klachtencommissie: 1



behandeling klachtencommissie: 3

16

aantal klachten

informele bemiddeling



informele bemiddeling: 4



informele bemiddeling: 1



informele bemiddeling: 1



informele bemiddeling: 1



informele bemiddeling: 2
afgesloten: 1



informele bemiddeling: 1

informele bemiddeling: 6

Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd

Het totaal aantal (24) klachten in 2023 is ten opzichte van 2022 (totaal 25 klachten) vrijwel gelijk gebleven. De klachtencommissie heeft van dat totaal in 2023 acht klachten behandeld. Dat is in vergelijking met vorig jaar (twee klachten) beduidend meer maar nog steeds een bescheiden aantal.

In de gemeente Bergen op Zoom zijn twee klachten behandeld door de klachtencommissie.

De ene klacht is ingediend op 4 mei 2023 en bestond uit vier klachtonderdelen. Het ging met name over onzorgvuldig handelen, waarbij klager zich ook onder druk gezet voelde en over een niet neutrale opstelling. In juni 2023 is een informeel klachtgesprek gevoerd maar dat heeft niet tot een oplossing geleid. Op 5 december 2023 heeft een hoorzitting plaatsgevonden, waarna op 15 december 2023 advies is uitgebracht. De klachtencommissie heeft drie klachtonderdelen gegrond geacht; het klachtonderdeel onder druk zetten is ongegrond geacht.

De andere klacht is op 31 juli 2023 ingediend en betrof jeugdhulpverlening. Klager stond niet open voor bemiddeling. De klacht is behandeld op een hoorzitting op 23 oktober 2023 en gegrond verklaard.

De termijn van afhandeling – vastgesteld op acht weken – is in beide zaken ruimschoots overschreden. Oorzaak daarvoor kan worden gezocht in de vakantieperiode en de verschillende agenda's van ten minste drie commissieleden en beide partijen voor het vinden van een geschikte datum voor het plannen van een hoorzitting.

De klacht in de gemeente Halderberge betrof de rol van de jeugdprofessional in de toeleiding naar concrete jeugdhulpverlening. Volgens klager was niet de juiste hulp geboden en is onjuist gehandeld. De klacht is ingediend op 14 april 2023. Omdat de bemiddelingspoging niet tot een oplossing heeft geleid, is de klachtbehandeling op 16 mei 2023 overgedragen aan de commissie. Op 21 juni 2023 is tijdig binnen de termijn advies uitgebracht waarbij de klacht ongegrond is geacht. Het advies is overgenomen in de beslissing op de klacht op 19 juli 2023.

In de gemeente Moerdijk is op 31 januari 2023 een klacht ontvangen bestaande uit drie onderdelen. Het betrof een datalek, het steeds wisselen van jeugdprofessional en het geen doorgang vinden van een behandeling. Na een bemiddelingsgesprek heeft klager aangegeven de klachtbehandeling door te willen zetten bij de klachtencommissie. Een hoorzitting was, rekening houdend met een eerdere verhindering, ingepland op 22 mei 2023, maar kort voor de zitting heeft klager gemeld niet te zullen verschijnen. Partijen zijn daarop geïnformeerd dat de klachtbehandeling schriftelijk zou worden afgedaan op basis van de beschikbare stukken. De commissie heeft in juli 2023 geadviseerd om de klacht over het datalek gegrond te verklaren en de andere twee klachtonderdelen ongegrond. Dit advies is overgenomen. Mede als gevolg van de ongewone gang van zaken met betrekking tot het aanvankelijk plannen van een hoorzitting en de uiteindelijk schriftelijke afhandeling is de termijn van afhandeling overschreden.

De gemeente Roosendaal heeft in 2023 drie klachten ontvangen die zijn voorgelegd aan de commissie. De eerste klacht is op 26 januari 2023 ingediend en betrof drie klachtonderdelen: bejegening, onprofessioneel handelen van de jeugdprofessional en het dossier niet op orde hebben. Op 30 oktober 2023 is een hoorzitting gehouden. De commissie heeft op 29 november 2023 advies uitgebracht, waarbij de klacht omtrent de bejegening ongegrond is geacht en de andere twee onderdelen gegrond. Dit advies is overgenomen door het college.

De tweede klacht is binnengekomen op 11 maart 2023 en betrof de bejegening en het onprofessioneel handelen van twee jeugdprofessionals. Een derde klachtonderdeel was dat het dossier niet op orde is. In deze zaak is een bemiddelingsgesprek gevoerd, waarna een andere jeugdprofessional is ingezet. De gemeente meende dat daarmee de klacht was opgelost. Klager wilde echter de klacht doorzetten. Op 30 oktober 2023 is een hoorzitting gehouden door de commissie. In het advies van 29 november 2023 zijn de klachtonderdelen betreffende de bejegening en het onprofessioneel handelen ongegrond geacht en het dossier niet op orde hebben gegrond. Dit advies is overgenomen.

De derde klacht betrof het niet goed uitvoeren van de controletaak bij een uithuisplaatsing van een kind en het niet op orde hebben van het dossier. In april 2023 is een informeel klachtgesprek gevoerd, maar daar is geen verslag van gemaakt. De klacht is behandeld op de hoorzitting van 30 oktober 2023. Het klachtonderdeel inzake de controletaak is ongegrond geacht en het onderdeel inzake het dossier gegrond. Dit advies van 29 november 2023 van de klachtencommissie is overgenomen.

De termijn van afhandeling in alle drie de zaken is ruimschoots overschreden. Belangrijke oorzaak daarvan is het niet op orde hebben van de dossiers en de te volgen procedure bij klachtbehandeling.

De klacht in de gemeente Rucphen betrof het onprofessioneel handelen van de jeugdprofessional, omdat deze bij het handelen onvoldoende opvolging heeft gegeven aan deskundigenadviezen en afspraken en adviezen naast zich neer heeft gelegd. De klacht is op 15 juni 2023 ingediend. Klager heeft afgezien van bemiddeling, waarna de klachtbehandeling is overgedragen aan de klachtencommissie. De hoorzitting heeft plaatsgevonden op 4 oktober 2023. De commissie heeft geadviseerd de klacht gegrond te verklaren, welk advies is overgenomen door het college.

De termijn van afhandeling – vastgesteld op acht weken – is ruimschoots overschreden. In de klachtafhandeling is aanvankelijk enige vertraging ontstaan omdat de betrokken jeugdprofessional niet langer werkzaam was en geen contact mogelijk was. Een verdere verklaring voor de afhandelingsduur van zes maanden is niet gevonden.

Afhandeling klachten via informele bemiddeling

In 2023 zijn naast de acht klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld ook 16 klachten langs andere weg op informele wijze opgelost. Het gaat daarbij om klachten over de werkwijze, het traject, de communicatie, het zich niet gehoord voelen door en/of andere meldingen van ongenoegen over de jeugdprofessional. Na informeel overleg zijn deze klachten opgelost dan wel ingetrokken. In de gemeente Moerdijk was een klacht eind november 2022 ingediend maar begin januari 2023 na een gesprek alsnog ingetrokken. In de gemeente Etten-Leur is eind 2023 een klacht nog in behandeling.

De gemeente Zundert heeft in 2023 geen enkele klacht over (toegang tot) jeugdhulpverlening ontvangen.

Gemeente Roosendaal
T.a.v. College van B & W
Postbus 5000
4700 KA Roosendaal

Betreffende: Jaarbericht 2023 van de klachtencommissie WMO Hbhplus

Roosendaal, 15-02-2024

Geachte college,

Tijdens het overleg van 15 november 2023 heeft de Klachtencommissie MWO Hbhplus (verder: Klachtencommissie) besloten om het college van B & W met een brief op de hoogte te stellen van de werkzaamheden van de Klachtencommissie over de periode van 1 januari 2023 t/m 31 december 2023. Een jaarbericht opstellen leek de commissie niet zinvol omdat zij tot dusver 1 klacht in 2023 hebben behandeld.

De klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij het huishouden is inwerking getreden op 01-10-2019.

De klachtencommissie hoort de klager en de beklaagde en adviseert het college over de wijze van afhandeling van de klacht. Doelstelling is de klacht op te lossen, het vertrouwen in de gemeente en zorgaanbieder te herstellen en indien nodig de dienstverlening te verbeteren. Zie voor het klachtenproces ook de Klachtregeling.

Samenstelling commissie

FUNCTIE	NAAM	AANGESTELD PER	VAKGEBIED
Voorzitter	■■■■■■■■■■	1 januari 2020	Mediator, Sociaal Domein
Lid	■■■■■■■■■■	1 januari 2020	Cliëntvertrouwenspersoon, Zorginstelling
Lid	■■■■■■■■■■	1 januari 2020	Teamleider, GGzE

De leden zijn door het college benoemt voor een termijn van 4 jaar, waarna zij zich herkiesbaar kunnen stellen, een en ander conform het klachtenreglement. De commissie vervult een zelfstandig en onafhankelijke positie. Zij zijn niet ondergeschikt aan enige gemeentelijk gezag.

Het secretariaat

Het college wijst tenminste een medewerker aan als secretaris van de commissie. Bij de start van de commissie werd deze ondersteunt door [REDACTED] [REDACTED] medewerker bezwaar en beroep. [REDACTED] [REDACTED] heeft op 01-03-2022 de gemeente verlaten. Het is de bedoeling dat het bestuurssecretariaat dit op termijn zal overnemen. Een tijd lang was de functie van secretaris vacant. Sinds 01-03-2022 is deze functie (voorlopig) vervuld door [REDACTED] [REDACTED] Juridisch adviseur. Sinds 01-03-2023 wordt deze functie vervuld door [REDACTED] [REDACTED] jurist bezwaar en beroep.

Overleg / bijeenkomsten / hoorzittingen

JAAR	OVERLEG	OP- EN AANMERKINGEN
2020	12 oktober 2020 vond de eerste kennismakingsbijeenkomst plaats.	Hierbij waren aanwezig alle leden van de commissie. Van de zijde van de gemeente schoven aan [REDACTED] [REDACTED] (beleidsadviseur), [REDACTED] [REDACTED] (kwaliteitsmedewerker WMO), [REDACTED] [REDACTED] (scheidend secretaris van de commissie) en [REDACTED] [REDACTED]
2020	Op 12 november vond er een hoorzitting plaats	(Zie eerder jaarbericht)
2023	Op 15 februari overleg Klachtencommissie	Overleg commissieleden met [REDACTED] [REDACTED] procesregisseur WMO, [REDACTED] [REDACTED] juridisch adviseur, Via Teams
	23 mei hoorzitting	2x
	28 juni gesprek met de wethouder	Overleg wethouder [REDACTED] R. van Ginderen, [REDACTED] [REDACTED] beleidsmedewerker, [REDACTED] [REDACTED] Juridische adviseur en [REDACTED] [REDACTED] voorzitter
	23 juni digitaal overleg	Commissieleden
	15 november overleg	Commissieleden en kennismaking wethouder [REDACTED] R. van Ginderen

Klachten ingediend bij de commissie

JAAR	INGEDIENDE KLACHTEN	OP- EN AANMERKINGEN
2020	1	
2021	0	
2022	0	
2023	1	De klachten Klagers geven schriftelijk aan dat de klacht gaat over de bejegening van de TWB naar [REDACTED] en [REDACTED] rondom de indicatie van 3,5 uur Hulp bij het Huishouden Plus per week. De klacht is gegrond verklaard. Motivering: gebleken is dat de hulp in het huishouden staakt zodra er een vaste medewerker uitvalt of uit dienst treedt. De wisselende medewerkers die de hulp daarna overnemen, zorgen voor onrust en miscommunicatie. Hierbij herkent de TWB de wijze waarop er met [REDACTED] en met [REDACTED] en dochter hierover wordt gecommuniceerd, niet. Aanbevelingen: - Goed communiceren met cliënten als hun vaste hulp uit dienst, ziek of met vakantie is; - Op welke dag en op welk tijdstip komt de vervanger; - Komt de vervanger elke week op een vooraf aangekondigde dag en tijdstip; - Hoeveel uur komt de betreffende vervanger; - Per week goed communiceren wat de cliënt die week mag verwachten aan vervanging en schriftelijk bevestigen aan de eerste contactpersoon van de cliënt. Hierdoor worden misverstanden vermeden.

Aanbevelingen

Op basis van een analyse van het aantal aan de commissie voorgelegde klachten en de werkwijze van de commissie en het secretariaat, kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Het creëren van meer bekendheid bij de klanten en medewerker van de MWO Hbhplus over de commissie
- Het plaatsen van een artikel in de nieuwsbrief waarin zij zich voorstelt
- Evalueren van de regeling en eventueel voorstel tot aanpassing aan het college van B & W voorleggen

Verder constateert de voorzitter dat er een enorme vooruitgang is geboekt bij de bemensing van het secretariaat. De commissieleden zijn zeer te spreken over de inzet van [REDACTED] [REDACTED]

Hopende u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd, teken ik.

Mede namens de commissie,

[REDACTED] [REDACTED]

Voorzitter