

<b>Datum:</b>	5 september 2023	<b>Zaaknr.:</b>	770754
<b>Van:</b>	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Burgemeester Van Midden		
<b>Aan:</b>	de raad van de gemeente Roosendaal		
<b>Steller:</b>	Boujamid, Iman		
<b>Kopie aan:</b>			
<b>Onderwerp:</b>	Jaarverslag bezwaarschriftencommissie en andere commissies		
<b>Bijlagen:</b>	4		

#### **Kennisnemen van**

Het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie 2022 en de jaarverslagen van de commissie Ombudsman, klachtencommissie Jeugd en de klachtencommissie WMO.

#### **Inleiding**

De bezwaarschriftencommissie is een door het college ingestelde onafhankelijke commissie die is ingesteld om te adviseren over genomen besluiten waarop bezwaarschriften zijn ingekomen. De bezwaarschriften kunnen ingediend worden tegen besluiten die genomen zijn door ons college, de burgemeester of uw raad. Jaarlijks brengt de bezwaarschriftencommissie een jaarverslag uit. Dit geldt ok voor de klachtencommissie WMO, 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 (onderwerpen), de inhoudelijke bevindingen van de commissie. Verder wordt ingegaan op de tijdigheid van de ontvangen bezwaarschriften.

De bezwaarschriftencommissie geeft ook aanbevelingen aan het college ter verbetering van de bezwaarschriftenprocedure. Dit jaar gaan de aanbevelingen over:

- de volledigheid van aangeleverde stukken en verweerschrift;
- communicatie en participatiebeleid;
- het inzetten van pré-meditation.

Voor de volledige inhoud van het jaarverslag verwijzen wij u naar bijlage 1.

Het college neemt deze aanbeveling ter harte. Met de vak afdelingen zullen hierover afspraken worden gemaakt.

De jaarverslagen van de klachtencommissie WMO, klachtencommissie Jeugd 2022 en de commissie Ombudsman is 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. In de jaarverslagen worden enkel aanbevelingen gedaan.

#### **Consequenties**

n.v.t

### **Communicatie**

De jaarverslagen worden met de vak afdelingen gedeeld.

### **Vervolg(procedure)**

n.v.t

### **Bijlagen**

1. Het jaarverslag van de Bezwaarschriftencommissie.
2. Het jaarverslag van de commissie Ombudsman.
3. Het jaarverslag klachtencommissie Jeugd.
4. Het jaarverslag Klachtencommissie Wmo.

### **Afsluiting en ondertekening**

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

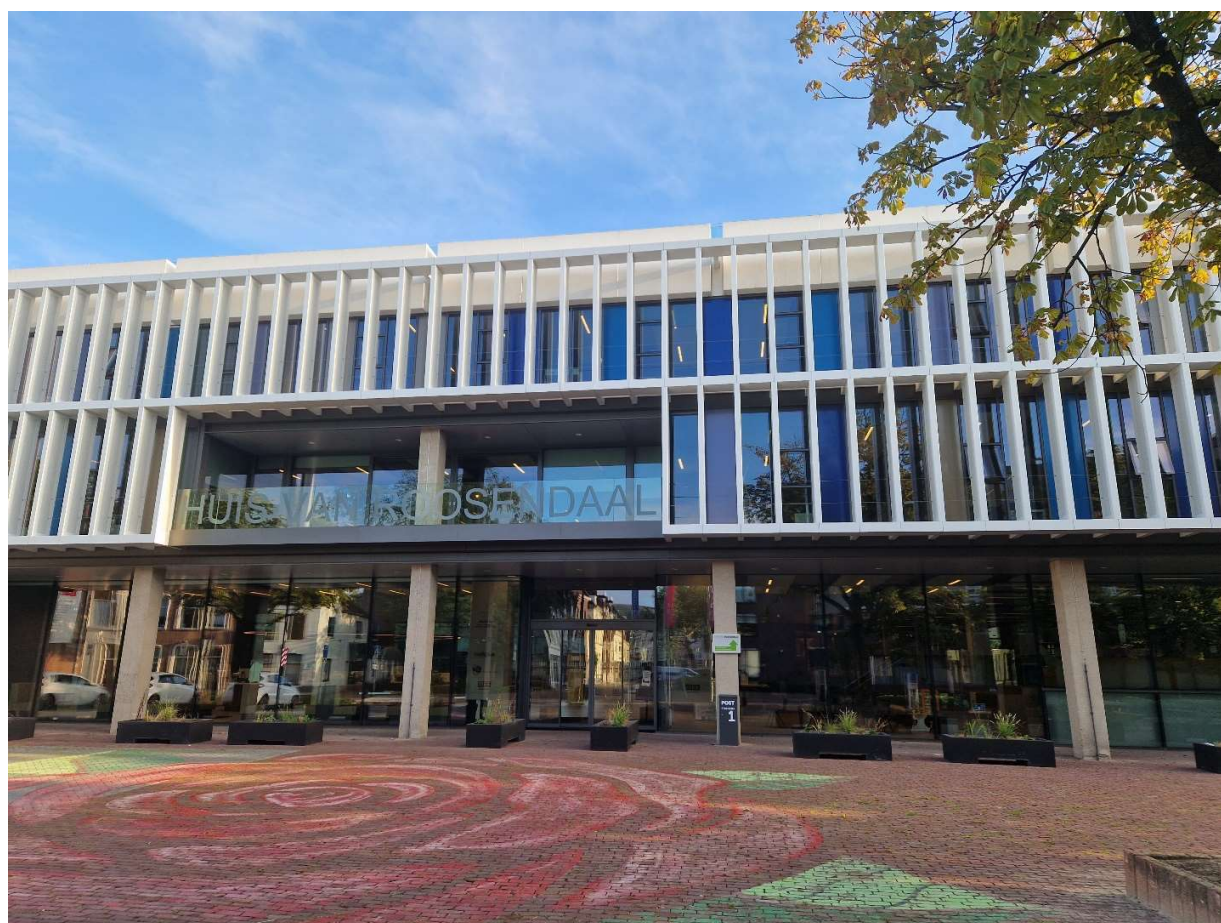
De (loco) secretaris,

De burgemeester,



# Jaarverslag 2022

Algemene Bezwaarschriftencommissie Gemeente Roosendaal



## **Inhoudsopgave**

Inhoudsopgave.....	2
Samenvatting.....	3
Inleiding.....	4
Samenstelling bezwaarschriftencommissie.....	5
Werkwijze Bezwaarschriftencommissie.....	5
Monitoring.....	7
Cijfers.....	7
Afhandeling bezwaarschriften.....	7
Toelichting.....	7
Procedure.....	8
Termijnen.....	8
Dwangsom bij niet tijding beslissen.....	9
Beroep.....	9
Contrair.....	9
Verwachte ontwikkeling.....	9
Conclusies en aanbevelingen.....	10

## **2.Samenvatting**

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

De Bezwaarschriftencommissie behandelt alle bezwaarschriften. Er is geen indeling naar onderwerp of rechtsgebied. De adviezen van de commissie vatten de bestreden besluitvorming en de daartegen ingebrachte bezwaren samen, schetsen het juridisch kader van het bestreden besluit, en geven beargumenteerd aan welk besluit het bestuursorgaan naar het oordeel van de commissie op het bezwaarschrift zou moeten nemen.

Het totaal aantal van de in 2022 ontvangen bezwaarschriften bleef ongeveer gelijk aan het gemiddeld aantal bezwaren in de afgelopen drie jaar. In negen zaken adviseerde de Bezwaarschriftencommissie het bezwaarschrift geheel of gedeeltelijk gegrond te verklaren.

Van de 134 zaken die in het verslagjaar zijn ingekomen, zijn er 18 bezwaarschriften weer ingetrokken. In 2022 zijn vier voorlopige voorzieningen ingediend. Er zijn 20 bezwaren niet-ontvankelijk verklaard. Daarnaast waren 86 bezwaren ongegrond en één bezwaar gedeeltelijk ongegrond. Negen zaken zijn conform het advies van de commissie geheel gegrond verklaard en één bezwaar is gedeeltelijk gegrond verklaard.

### 3. Inleiding

De bezwaarprocedure is op basis van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) de verplichte voorprocedure vóór het indienen van een beroep bij de rechter. Dit betekent dat voordat beroep kan worden ingediend, eerst bezwaar moet worden gemaakt bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Als een belanghebbende het niet eens is met een besluit, dan kan deze belanghebbende hiertegen opkomen in bezwaar en daarna in beroep. Uit de wet en rechterlijke uitspraken blijkt wie belanghebbende bij een besluit is. In het algemeen geldt dat men rechtstreeks door het besluit moet zijn geraakt. De bezwaarprocedure is bedoeld als een laagdrempelige, eenvoudige procedure bij het bestuursorgaan dat het oorspronkelijke besluit heeft genomen. De procedure biedt de mogelijkheid om het besluit in al zijn aspecten opnieuw te bezien en te heroverwegen. Het horen van de indiener van het bezwaar en eventuele andere belanghebbenden is daarbij een belangrijk element.

Een bestuursorgaan heeft de bevoegdheid om als overheid op te treden, bijvoorbeeld om een vergunning of subsidie te verlenen of om een uitkering te verstrekken. Binnen de gemeente zijn de belangrijkste bestuursorganen de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester zelf. Zij hebben allemaal hun eigen taken en bevoegdheden. Deze staan in de Gemeentewet. De gemeente Roosendaal maakt gebruik van een externe bezwaarschriftencommissie. Dat betekent dat de voorzitter en de leden van deze commissie niet in dienst van de gemeente Roosendaal zijn. 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.

#### *3.1 Samenstelling bezwaarschriftencommissie*

De bezwaarschriftencommissie bestaat uit deskundigen die niet in dienst zijn van de gemeente Roosendaal. De commissie kijkt onafhankelijk naar de bezwaarschriften. De commissie is volledig extern samengesteld. De leden maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Roosendaal.

In een hoorzitting krijgt de bezwaarmaker de gelegenheid zijn bezwaarschrift toe te lichten. Ook degene die namens de gemeente verweer voert, kan zijn standpunt toelichten. Zo krijgt de commissie aan de hand van de ingediende stukken en de hoorzitting alle informatie over de kwestie die speelt.

De commissie wordt ondersteund door twee ambtelijk secretarissen. Zij maken geen deel uit van de commissie, maar ondersteunen de commissie bij haar werkzaamheden. Op administratief vlak wordt de commissie ondersteund door twee administratieve medewerkers.

Voorzitter	mr. A.J.A. de Bie
Leden	mr. M.S.P. van den Hove mr. J.S.W. van Vossen mr. E.N. Em-Schotborg mr. V.C.T Vivienne Verkroost mr. drs. E.H. Heun
Secretarissen	M. van Kooten mr. I. Boujamid

### 3.2 Werkwijze Bezwaarschriftencommissie

De bezwaarschriftprocedure van de Awb beoogt een volledige heroverweging van het bestreden besluit naar aanleiding van de daartegen ingebrachte bezwaren. Getoetst dient te worden aan zowel rechtmatigheid als doelmatigheid, dus niet alleen aan de wettelijke regels, maar ook aan beleid en effectiviteit. Ook de menselijke maat, de hardheidsclausule en coulance-overwegingen kunnen dus aan de orde komen.

Omdat op een bezwaarschrift op grond van de Awb moet worden beslist door het bestuursorgaan dat ook het primaire, bestreden, besluit heeft genomen, kan de bezwaarschriftprocedure in zijn geheel niet als onafhankelijk worden aangemerkt. Daar heeft de wetgever overigens bewust voor gekozen. Door de inschakeling van een extern samengestelde adviescommissie heeft gemeente Roosendaal 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 een ambtenaar in dienst van de gemeente Roosendaal. De secretaris is echter niet betrokken bij de voorbereiding van het bestreden besluit en is daarom ook als onafhankelijk te beschouwen.

De Bezwaarschriftencommissie behandelt alle bezwaarschriften. Er is geen indeling naar onderwerp of rechtsgebied. De adviezen van de commissie vatten de bestreden besluitvorming en de daartegen ingebrachte bezwaren samen, schetsen het juridisch kader van het bestreden besluit, en geven beargumenteerd aan welk besluit het bestuursorgaan naar het oordeel van de commissie op het bezwaarschrift zou moeten nemen. Van adviezen van de commissie mag het bestuursorgaan overigens afwijken, mits deze afwijking door het bestuursorgaan wordt beargumenteerd.

Mogelijke uitspraken op een bezwaarschrift zijn niet-ontvankelijkheid, ongegrondverklaring (formeel: in stand laten van het bestreden besluit), dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring met eventueel herroeping van het besluit. Daarnaast heeft de commissie de mogelijkheid om aan een bestuursorgaan algehele aanbevelingen te doen. Bij uitzondering kan dit in een concreet geval geschieden. Het is gebruikelijk dat deze aanbevelingen worden gedaan in het jaarverslag van de

bezwaarschriftencommissie. De commissie kan in dit verband omstandigheden die het indienen van bezwaarschriften in de hand werken signaleren en kan voorstellen doen om gebleken gebreken in de organisatie of in procedures te verbeteren.

Bezwaarschriften worden behandeld in hoorzittingen die door de Bezwaarschriftencommissie worden belegd. De schriftelijke adviezen van de commissie worden na uitbrenging aan partijen ter kennisneming toegezonden. In de meeste gevallen wordt het advies tegelijk met het versturen van de beslissing op bezwaar als bijlage meegezonden. Met het uitbrengen van haar advies is het werk van de commissie gedaan.

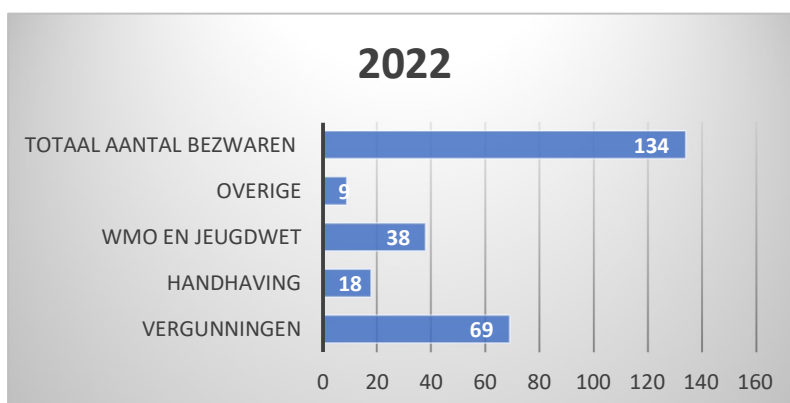
Het jaarverslag 2022 van de bezwaarschriftencommissie gaat over de in 2022 ingekomen bezwaarschriften en de in 2022 afgehandelde bezwaarschriften. De bezwaarschriften die onder 'ingekomen' staan geregistreerd, zijn in de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 door Juridische zaken ontvangen. Dat wil niet zeggen dat ze allemaal zijn afgedaan. Afgehandelde bezwaarschriften zijn die waarop in 2022 een beslissing op bezwaar is genomen.

## 4. Monitoring

Het maken van bezwaar is iets anders dan een klacht indienen of een melding doen. Een bezwaarschrift heeft betrekking op de inhoud van een besluit. Een klacht ziet op een gedraging van een medewerker, manager of bestuurder van de gemeente Roosendaal. Bij een klacht kan het bijvoorbeeld gaan over het niet (tijdig) ontvangen van een reactie of het onheus bejegenen van iemand. Hiervoor bestaat een aparte klachtenprocedure. Een inwoner kan ook een melding doen bij de gemeente. Bij een melding kan gedacht worden aan een melding van een omgevallen boom of overlast door hangjongeren. Dit zijn geen klachten. Klachten en meldingen worden in dit jaarverslag niet meegenomen.

### 4.1 Cijfers

Dit hoofdstuk bevat een samenvatting van de aantallen van de ingekomen bezwaarschriften, de verschillende soorten, de adviezen die zijn uitgebracht en de eventuele conclusies die daaruit kunnen worden getrokken. In de bijlage treft u een gedetailleerder overzicht aan. De peildatum voor de cijfers is 15 januari 2022. In 2022 zijn 134 bezwaarschriften bij de commissie ingekomen. Verder zijn 37 bezwaren ambtelijk behandeld.





Het totaal aantal van de in 2022 ontvangen bezwaarschriften bleef ongeveer gelijk aan het gemiddeld aantal bezwaren in de afgelopen drie jaar. In negen zaken adviseerde de Bezwaarschriftencommissie het bezwaarschrift geheel of gedeeltelijk gegrond te verklaren.

De totaalcijfers, uitgesplitst naar hoofdcategorie, zijn als volgt:

<b>Hoofdcategorie</b>	<b>2022</b>
Vergunningen	69
Handhaving	18
Wmo en Jeugdwet	38
Overige	9
<b>Totaal aantal bezwaren</b>	<b>134</b>

#### 4.2 Afhandeling bezwaarschriften

Van de 134 zaken die in het verslagjaar zijn ingekomen, zijn er 18 bezwaarschriften weer ingetrokken. Dit is voornamelijk te danken aan de gesprekken die de medewerkers bezwaar en beroep in het kader van “de andere aanpak” met bezwaarmakers hebben gevoerd. Er zijn 20 bezwaren niet-ontvankelijk verklaard. Daarnaast waren 86 bezwaren ongegrond en één bezwaar gedeeltelijk ongegrond. Negen zaken zijn conform het advies van de commissie geheel gegrond verklaard en één bezwaar is gedeeltelijk gegrond verklaard.

#### 4.3 Toelichting

##### *Vergunningen*

Hieronder vallen verschillende zaaktypen. Het gaat bijvoorbeeld om bezwaarschriften inzake omgevingsvergunningen, drank- en horecaverunningen, maar ook bezwaren inzake APV-vergunningen. In het jaar 2022 zijn 69 bezwaarschriften in de categorie Vergunningen ingediend.

##### *Handhaving en openbare orde*

In het jaar 2022 zijn er 18 bezwaarschriften in de categorie Handhaving en openbare orde ingediend.

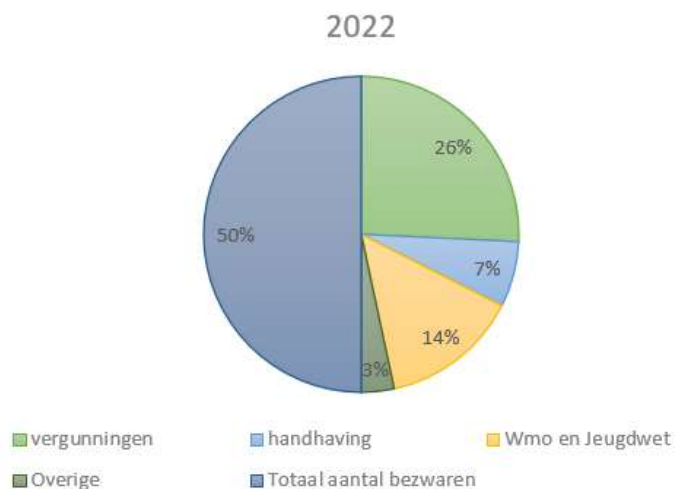
##### *Wmo en jeugdwet*

Onder deze categorie vallen de volgende zaaktypen: Gehandicaptenparkeerplaats, Jeugdzorg, Wmo huishoudelijke Hulp en Wmo-voorziening.

In het jaar 2022 zijn 38 bezwaarschriften in deze categorie ingediend.

##### *Overige*

Onder deze categorie vallen de bijzonder wetten, bijvoorbeeld subsidieverlening, verkeersbesluiten en de Woo (Wet openbare overheid). In het jaar 2022 zijn negen bezwaarschriften ingediend die in de categorie ‘overige’ vallen.



## 5. Procedure

### 5.1 Termijnen

Ingevolge artikel 7:10 van de Awb moet binnen twaalf weken op een bezwaarschrift zijn beslist, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift is verstreken. Deze termijn kan voor het verstrijken van de termijn nog met zes weken worden verdaagd. Volgens vaste jurisprudentie zijn dit termijnen van orde: ook na afloop kan nog rechtsgeldig op een bezwaarschrift worden beslist. Bij overschrijding van de beslistermijn kan de indiener van een bezwaarschrift de gemeente in gebreke stellen. De gemeente dient vervolgens, als niet binnen twee weken alsnog een beslissing op het bezwaarschrift wordt genomen, de ingebrekesteller een dwangsom te betalen.

### 5.2 Dwangsom bij niet tijdig beslissen

Het komt weleens voor dat de behandeling van een bezwaarschrift langer duurt dan de voorgeschreven afhandeltermijn. In dat geval kan een bezwaarmaker een ingebrekestelling indienen. De gemeente moet dan binnen twee weken op het bezwaarschrift beslissen. Als dat niet lukt, kan de bezwaarmaker per dag een dwangsom van de gemeente vorderen. Daaraan is een maximum verbonden van € 1.442,00 (42 dagen). In 2022 kwamen er acht ingebrekestellingen binnen. In één zaak is daadwerkelijk een dwangsom toegekend.

### 5.3 Beroep

Een belanghebbende kan in beroep gaan tegen een besluit op bezwaar. Als hij de bezwaar- of (hoger)beroepsprocedure niet kan afwachten, kan hij ook een voorlopige voorziening indienen. Dit is een spoedprocedure. Daarvoor is wel vereist dat er sprake is van een spoedeisend belang. Zaken worden doorgaans binnen twee weken op zitting behandeld. De rechter geeft een voorlopig oordeel over de zaak in afwachting van een beslissing op bezwaar of een uitspraak in (hoger) beroep.

In 2022 zijn vier voorlopige voorzieningen ingediend. Als een burger het oneens is met een uitspraak op een bezwaarschrift, kan hij bij de rechter in beroep gaan. In 2022 zijn er achttien beroepschriften bij de rechtbank ingediend, waarvan vijftien beroepszaken nog niet zijn afgehandeld door de rechtbank. In drie

beroepszaken stelde de rechter de gemeente één keer in het gelijk en twee keer heeft de rechter het beroep gegrond verklaard. Een geslaagd beroep of hoger beroep betekent niet altijd dat de rechter de eiser volledig tegemoetkomt.

#### 5.4 Contrair

In het verslagjaar 2022 zijn er geen gevallen geweest waarin het College van burgemeester en wethouders of de burgemeester het advies van de commissie niet heeft overgenomen.

### 6. Verwachte ontwikkelingen

#### *Omgevingswet*

Met de Omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke plannen vereenvoudigen en samenvoegen, zodat het straks bijvoorbeeld makkelijker is om bouwprojecten te starten. De Crisis- en herstelwet maakt dit nu al mogelijk, bijvoorbeeld door bestaande regels aan te passen. Inmiddels is bekend dat de ingangsdatum van de Omgevingswet is bepaald op 1 januari 2024. De datum van 1 januari 2024 biedt alle betrokken partijen duidelijkheid en bovenal meer zekerheid om goed te kunnen oefenen met het nieuwe digitale systeem en de nieuwe manier van werken. Het is nu nog niet goed te voorspellen welke invloed de Omgevingswet in de toekomst op de behandeling van bezwaarschriften zal hebben.

#### *Wet open overheid (Woo)*

Op 1 mei 2022 is de Woo in werking getreden. De Woo geeft regels over het actief openbaar en toegankelijkheid maken van overheidsinformatie en moet ervoor zorgen dat deze beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Deze wet vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Het grote verschil tussen het initiatiefwetsvoorstel Woo (2012) en de huidige Woo betreft de actieve openbaarmaking van overheidsinformatie. De plicht om allerlei informatie actief openbaar te maken (op grond van artikel 3.3 Woo) trad nog niet in werking per 1 mei 2022. Vooralsnog heeft de inwerkingtreding van de wet niet tot een toename van het aantal bezwaarschriften geleid

#### *Menselijke maat*

De afgelopen jaren neemt de vraag naar maatwerk in bezwaarprocedures toe. De gevolgen van onder andere de toeslagenaffaire hebben de nadruk gelegd op het belang van de menselijke maat bij het handelen van bestuursorganen. In bezwaar zie je idealiter een verschuiving van het zwart-wit toepassen van de regelgeving naar het kijken hoe de situatie van de aanvrager binnen de kaders van de regelgeving past.

## 7. Conclusies en aanbevelingen

De bezwaarschriftencommissie wil de volgende aanbevelingen onder de aandacht van het College brengen.

### *Incomplete dossiers en geen verweerschrift*

De commissie merkt op dat er in 2022 met enige regelmaat geen verweerschrift wordt overlegd. Soms werd het verweerschrift pas één of twee dagen voor de hoorzitting overlegd. In het kader van de goede procesorde dient dit zoveel mogelijk tot een minimum beperkt te worden. Daarbij merkt de commissie op dat het laat of niet overleggen van een verweerschrift de kwaliteit van de hoorzitting niet ten goede komt. Voor een goed procesverloop en voor een goede procesorde is het wenselijk dat het standpunt van het College ruim voor de zitting bekend en duidelijk is, zodat de bezwaarmaker/belanghebbende de kans heeft om zich voor te bereiden op de zitting en een reactie op het standpunt van het College te geven. Wanneer in het standpunt van het College wordt verwezen naar beleid of jurisprudentie, dient dat bij voorkeur ook bijgevoegd te worden of dient de vindplaats in het verweerschrift vermeld te worden.

### *Communicatie en participatiebeleid*

De commissie heeft geconstateerd dat bij de meeste besluiten voorafgaande aan het nemen van een besluit weinig of niet wordt gecommuniceerd met de betrokkene(n) bij het besluit. Om weerstand te voorkomen, is het in veel voorkomende gevallen nodig om omwonenden en belangstellenden volledig en tijdig te informeren over een project of een plan. De commissie acht het verder van belang dat de gemeente vooraf in gesprek gaat en laat blijken dat zij inwoners serieus neemt. Een tijdige en goede communicatie kan bijvoorbeeld bij omgevingsvergunningen of verkeersbesluiten draagvlak creëren bij omwonenden en daarmee kan een deel van de bezwaren worden voorkomen. Bezwaarmakers geven vaak aan dat ze helemaal niet betrokken zijn bij de besluitvorming en dat hun belangen helemaal niet zijn meegewogen. In het licht van de komst van de Omgevingswet is het beleidsmatig verplicht van participatie in de vorm van een omgevingsdialoog vanuit de aanvrager wellicht een goed optie om communicatie en participatie te borgen in de voorfase van een omgevingsvergunning.

### *De informele aanpak of pre-mediation*

De commissie heeft aanbevolen een informele aanpak waarbij de vertegenwoordiger namens het bestuursorgaan voorafgaand aan de hoorzitting een beoordeling maakt van het bezwaar en, indien daartoe aanleiding bestaat, telefonisch contact maakt met de bezwaarmaker, kan in sommige gevallen al leiden tot een oplossing voordat de commissie betrokken wordt. Eventueel onbegrip over het genomen besluit kan worden weggenomen door bezwaarmaker de mogelijkheid te bieden het bezwaar telefonisch toe te lichten.

Uit de praktijk komt naar voren dat een belangengerichte aanpak een effectieve en efficiënte wijze van geschilbeslechting kan zijn. Dit kan bijdragen aan een daling van de bezwaarschriften. Als via belangengericht onderhandelen of (pre-) mediation een oplossing wordt bereikt, is de acceptatiegraad hoog, omdat partijen zelf tot een maatwerkoplossing zijn gekomen. Maar ook wanneer de onderhandelingen niet tot een oplossing leiden, is bij partijen toch vaak meer begrip voor elkaars standpunten ontstaan en is meestal veel ruis weggenomen.

# Jaarverslag 2022 Commissie Ombudsman Roosendaal

19 januari 2023

Commissie Ombudsman

Mevrouw mr. D.G. Smiers, voorzitter  
De heer M.A.A.M. Simons, plv voorzitter  
Mevrouw drs. J. Verbiesen, lid  
De heer mr. M.J.A. Poppelaars, lid

---

**COMMISSIE OMBUDSMAN**

[mail@commissieombudsman.nl](mailto:mail@commissieombudsman.nl)  
Postbus 9620  
4801 LS BREDA

## Jaarverslag Commissie Ombudsman

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman inzake de bevindingen ten aanzien van het klachtrecht over 2022.

### Inleiding

Na 2 jaren van zorg om de ontwikkeling van de pandemie en van daaruit de zorg om en voor elkaar, is 2022 met een nieuwe werkelijkheid begonnen: een oorlog in de Oekraïne ingezet door Rusland. Deze oorlog bracht andere zorgen met zich mee. In eerste instantie om de mensen die het betreft in het land van herkomst en om degene die huis en haard hebben (moeten) verlaten en vluchtten. Maar vervolgens ook om onze eigen omstandigheden als gevolg van de verhoogde energieprijzen en de urgentie om minder afhankelijk te worden van gas. We hebben allemaal kunnen voelen wat de situatie met ons doet, niet alleen financieel, maar ook mentaal en emotioneel.

De behoefte aan en de noodzaak van een overheid die haar burgers beschermt lijkt dan ook op dit moment sterker gevoeld dan in de decennia hiervoor; maar de dagdagelijkse werkelijkheid is dat het vertrouwen in diezelfde overheid ondergraven is.

Zoals eerder aangehaald in de inleiding bij onze jaarverslagen zijn er inmiddels legio voorbeelden waarbij er een ernstige vertrouwensbreuk ontstaan is tussen 'de overheid' en haar burgers. De uitvoering door ambtenaren van het door de politiek gewenste beleid heeft geleid tot misstanden, zoals in de kindertoeslagaffaire, en vervolgens tot ernstige vertraging in de uitvoering als er na een 'mea culpa' een schadeloosstelling werd beloofd, zoals bij de gaswinningschade in Groningen. Dit is niet in de laatste plaats het gevolg van een te veel aan taken die de overheid moet en wil uitvoeren. Aangestuurd door het politieke debat lijkt (te) weinig gekeken naar uitvoerbaarheid en uitvoering. Hoewel beterschap werd beloofd, zijn de resultaten er nog steeds niet naar.

De laatste jaren kosten lopende zaken waaronder steeds meer crises die tussentijds beslecht dienen te worden, veel van de beschikbare capaciteit van ambtenaren. De druk loopt daardoor op. De kans op fouten of vertraging in de uitvoering neemt toe. En als het dan fout gaat, wordt gekeken wie hier 'schuldig' aan is. Dit maakt ambtenaren kopschuw; het gevoel van onveiligheid neemt toe. Het creatieve denken dat juist in deze tijd zo hard nodig is, komt daarmee (nagenoeg) tot stilstand; wet en regelgeving wordt vervolgens aangehaald om zich achter te verschuilen.

De Commissie Ombudsman acht de rechtmatigheid van het handelen van bestuurders en ambtenaren de basis van waaruit een betrouwbare overheid werkt: wetten en beleidsregels dienen als grondslag voor het nemen van beslissingen. Daarnaast dient het handelen van bestuurders en ambtenaren doelmatig te zijn: de burger mag verwachten dat de tijd en het geld dat ingezet wordt, zo veel mogelijk resultaat genereert.

---

# COMMISSIE OMBUDSMAN

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

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

Maar het handelen van bestuurders en burgers dient tevens ethisch verantwoord te zijn, dus met inachtneming van de normen en waarden waar onze democratische rechtsorde voor staat.

Dit betekent dat, hoewel de wetgeving zorgvuldig dient te worden toegepast door de ambtenaar, er tevens voldoende en in ruime mate aandacht is en mag zijn voor de behoeftes van de burger. Dat is mogelijk als er goed geluisterd wordt door de professional, het oordeel uitgesteld mag worden en dat de macht 'over' wordt omgezet in macht 'om en met' de ander iets te bewerkstelligen. Dit kan mogelijkheden en kansen geven, potentie bieden in plaats van het strikt toepassen van regels en begrenzen.

De behoorlijkheidsnormen uit het ombudswerk zijn er dan ook niet alleen voor het toetsen van beklagd gedrag achteraf, maar kunnen in dit kader ook zeker vooraf gebruikt worden door bestuurders en ambtenaren ten behoeve van hun eigen toets in het contact met de burger en bij het nemen van beslissingen. Hiermee wordt invulling gegeven aan ethische kant van het overheidshandelen.

En als het dan misgaat en de burger vraagt hiervoor aandacht bij de overheid, is het maken van gepaste excuses belangrijk. Onderzoek wijst uit dat het aanbieden van excuses veel kan betekenen voor het herstel van het contact tussen overheid en burger. Een tijdig en gepast excuus kan voorkomen dat een kwestie juridisch op de spits wordt gedreven en escaleert. Het haalt veelal de druk van de ketel; het gebaar wordt gewaardeerd. Het maken van excuses indien gepast, leidt ook niet onvermijdelijk tot aansprakelijkheid. Het niet erkennen van een duidelijke misser door de overheid leidt vaker tot claimgedrag, dan wanneer er wel erkenning is. Het maken van excuses is behoorlijk en kan helpen om het vertrouwen tussen de overheid en de burger te (doen) herstellen.

Het herstellen van het vertrouwen blijft een belangrijke opgave de komende jaren. Dit kan dus in ieder geval doordat de overheid haar werk naar behoren doet, eerlijk en begripvol is; de menskant soms voor laat gaan op het toepassen van de wettelijke regel. Dat is mensenwerk en vraagt van de overheid dat zij niet alleen rechtmatig en doelmatig, maar ook ethisch handelt en zo nodig excuses maakt.

Ook in het afgelopen jaar zijn er vele mooie voorbeelden geweest binnen het ombudswerk, waarbij de interventie vruchtbaar bleek en het vertrouwen van een burger in de overheid weer is verbeterd of zelfs hersteld. We hopen dat dit jaar verder gewerkt kan worden aan het herstellen van het vertrouwen van de burger in de overheid. Dat kan de Commissie Ombudsman niet alleen, maar enkel samen met die overheid.

De Commissie Ombudsman

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

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

Postbus 9620  
4801 LS 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 beklagde 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

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

Postbus 9620  
4801 LS 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 beklagt. Immers, 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. Immers, 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

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

Postbus 9620  
4801 LS 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

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

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

## Klachtrecht binnen de gemeente

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

In 2022 zijn 10 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. 3 Verzoekers konden na informatie-inwinning doorverwezen worden naar het juiste proces. Ten aanzien van 1 klacht is een interventie gedaan door de Commissie, waarbij de Commissie een gesprek gearrangeerd heeft met de gemeente en verzoeker, Vervolgens zijn goede afspraken gemaakt over het vervolg van de klachtbehandeling. 3 Verzoeken zijn nog niet afgerond. De terugkoppeling van deze zaken volgt in het jaarverslag over 2023.

Van 2 verzoeken is een rapport opgemaakt, waarover hieronder in een beknopte samenvatting informatie volgt. 1 Verzoek is door verzoeker lopende het onderzoek ingetrokken. Verzoeker had tussentijds als gevolg van zijn gedragingen jegens ambtenaren een brief gekregen van de gemeente met contactinstructies. Hierop liet hij de Commissie weten geen vertrouwen meer te hebben in de gemeente, als ook niet in de klachtafhandeling.

### Klacht over (beoordeling van) informatie aan de raad

De eerste klacht betrof de vraag of verzoeker zich terecht beklaagde over de ongegrondheid van de door hem ingediende klacht over het antwoord van het college op raadvragen, terwijl de gemeente in de afhandelingsbrief aan verzoeker aangeeft dat het niet aan de gemeentelijke klachtenbehandelaars is om te oordelen over de juistheid van de antwoorden van het college. Is de klacht nu wel of niet te beoordelen en derhalve ongegrond te verklaren?

De Commissie achtte deze klacht gegrond. Verzoeker stelde volgens de Commissie terecht dat de ongegrondheid van zijn klacht over het onjuist informeren van de raad níet vastgesteld kan worden als in dezelfde alinea de klachtenbehandelaars aangeven dat zij níet mogen oordelen over de inhoud van de antwoorden van het college aan de raad. De gedraging van de gemeente was daardoor in strijd met behoorlijkheidsnorm 'goede motivering'; het ontbrak volgens de Commissie aan een heldere redenering. De gemeentelijke klachtbehandelaar had zich volgens de eigen redenering moeten onthouden van een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Tevens meende verzoeker dat de inhoud van de antwoorden onjuist waren, het college meende echter dat zij juist waren: er bleek derhalve sprake van een onenigheid over de feitelijke inhoud van het door het college aan de raad gegeven antwoorden. De Commissie Ombudsman had het in dat licht juist geacht als de gemeente in de afhandelingsbrief de klacht over het onjuiste antwoord van het college aan de raadsfractie daadwerkelijk beoordeeld had op basis van de motivering die zij in dezelfde brief gaf.

---

# COMMISSIE OMBUDSMAN

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

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

Immers, zo stelde de klachtenbehandelaar in de afhandelingsbrief: "Uiteraard dienen deze antwoorden juist te zijn,....". Indien het college overtuigd is van de juistheid van de antwoorden en daartoe haar deugdelijke motivering geeft, past het dat de klachtbehandelaar de klacht derhalve (mede) op basis hiervan beoordeelt. De gemeente had verzoeker daarbij tevens terug kunnen verwijzen naar de raadsfractie, opdat deze met verzoekers (aanvullende) informatie kon beoordelen of het passend was om nadere vragen aan het college te stellen ter verduidelijking of verifiëring van het antwoord. Dit was volgens de Commissie de juiste procedure geweest. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling alerter te zijn op een heldere redenering bij de klachtafhandeling.

Verzoeker beklagde zich tevens over het 'mond dood' maken van hem als burger, nu de gemeente in de klachtafhandelingsbrief aangaf dat het de vraag is of een beoordeling van de beantwoording van het college van raadsragen bij burgers ligt, in casu verzoeker? Dit onderdeel van de klacht achtte de Commissie eveneens gegrond en wel in strijd met de norm 'fatsoenlijke bejegening'; de overheid wordt geacht rekening te houden met de persoon van de burger. In het licht van de ervaring en gevoelens van verzoeker met de gemeente tot op dat moment, was de zinsnede in de klachtafhandelingsbrief onhandig geformuleerd. Immers, verzoeker achtte de antwoorden van het college feitelijk onjuist. Hoewel het college daar anders over dacht, achtte de Commissie het niet fatsoenlijk dit op deze wijze op te nemen in een klachtafhandelingsbrief. Een burger mag een oordeel hebben over een antwoord van het college aan de raad. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling om alerter te zijn op zinsneden die badinerend kunnen overkomen en daarbij te voorkomen dat iemand, die zich al onheus behandeld voelt, niet alsnog extra te grieven met overwegingen die niet per definitie meer acceptatie van de genomen beslissing of het gegeven antwoord, opleveren.

#### Klachten over proces De Bulkenaar

Het verzoek omvatte meerdere klachten over het niet ontvangen van ontvangstbewijzen en antwoorden op schriftelijke verzoeken van meerdere verzoekers. Daarnaast gaven verzoekers aan dat toezeggingen gedaan door de gemeente, niet werden nagekomen, als ook dat zij geen respect kregen vanuit de gemeente. Het onderzoek van de Commissie is vervolgens gericht op een zestal zaken.

De eerste klacht waarover de Commissie een oordeel gaf, betrof de niet nagekomen toezegging van de gemeente om een fout te corrigeren over een onjuist beoordeeld alternatief. Verzoekers stellen dat zij de gemeente liet weten dat er een foute beoordeling in de quick scan is gedaan. Na een toezegging van de gemeente om deze te herstellen, horen verzoekers hier niets meer over. De gemeente gaf schriftelijk aan dat zij erkende dat de fout niet hersteld is, hoewel het wel in de lijn lag dit te doen. De gemeente geeft daarbij tevens aan dat een correctie niet zou hebben geleid tot een andere bestuurlijke keuze.

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

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

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

De Commissie achtte deze klacht gegrond en wel in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'betrouwbaar'. Als de gemeente een toezegging tot correctie doet, moet zij deze ook nakomen. De vraag of een correctie wel of niet geleid zou hebben tot een andere bestuurlijke keuze doet niets af aan de toezegging op zich. Het niet corrigeren van de foute beoordeling betekent in de ogen van verzoekers dat de gemeenteraad onjuiste informatie heeft ontvangen. De gemeente had eenvoudig de fout kunnen corrigeren en daarmee tegemoet kunnen komen aan de wensen van verzoekers, ongeacht de bestuurlijke consequenties hiervan. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling alsnog te voorzien in de toegezegde correctie. De gemeente heeft deze aanbeveling niet overgenomen.

De tweede klacht waarover de Commissie een oordeel gaf, was het uitblijven van een quick-scan naar aanleiding van het rapport "Het kan en het moet beter" dat verzoekers op 21 januari 2021 aanboden aan het college en aan de gemeenteraad. De Commissie achtte deze klacht gegrond en wel in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'voortvarendheid' en 'goede informatieverstrekking'. De gemeente dient zo snel en slagvaardig mogelijk te handelen; op 15 juni 2021 wordt een afspraak gemaakt en bijna een jaar later is de quick-scan 'nog in voorbereiding'. Als dan blijkt dat het langer duurt, dient een gemeente betrokkenen tijdig en pro-actief hierover te informeren, hetgeen niet gebeurd is. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling alerter te zijn op de gevolgen van niet en/of te laat communiceren. Tevens deed de Commissie de gemeente de aanbeveling de quick scan daadwerkelijk voor dit najaar uit te zetten en af te ronden.

De derde klacht waarover de Commissie een oordeel gaf, was het noemen van Natuurlijk Betrokken Tolberg op de website van de gebiedsvisie de Bulkenaar. NBT heeft aangegeven dat de wijze waarop hun naam genoemd is, suggestief is en de indruk kan wekken dat NBT achter de gebiedsvisie staat. De gemeente deelde deze mening niet en heeft de naam van NBT niet verwijderd in deze. De Commissie achtte de klacht over het noemen van NBT op de website gegrond en wel in strijd met de behoorlijkheidsnormen 'integriteit' en 'maatwerk'. Hoewel de gekozen formulering op de website feitelijk niet onjuist is, achtte de Commissie het niet onwaarschijnlijk dat een derde de vermelding van de NBT in het licht van de gekozen formulering onjuist beoordeelt. De Commissie is van mening dat de gemeente eenvoudig tegemoet had kunnen komen aan verzoekers oproep door het verwijderen van hun naam. Hiermee had ze het signaal afgegeven aan verzoekers hen serieus te nemen, wetende dat de verhouding tussen de gemeente en verzoekers precair is. Verzoekers hebben overigens nimmer een helder antwoord gekregen waarom juist zij genoemd zijn en andere groeperingen niet. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling de tekst van de website alsnog op korte termijn aan te passen conform het verzoek van NBT.

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

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

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

De vierde klacht waarover de Commissie een oordeel gaf, was het niet voldoen aan uitvoering van de inkoop-een aanbestedingsvoorwaarden conform de wet- en regelgeving. Voor zover de Commissie bevoegd was hierover een oordeel te geven achtte zij deze klacht ongegrond. De gemeente heeft gemotiveerd waarom zij meent conform de wettelijke en lokale regelgeving te hebben gewerkt. Daar waar verzoekers hierover twijfels hadden, is een beroep gedaan op de WOB. Het was verder niet aan de Commissie om een inhoudelijk onderzoek te doen naar mogelijke misstanden in deze. Dit zou in de ogen van de Commissie eerder in de lijn liggen van een accountant of de rekenkamer.

De vijfde klacht waarover de Commissie een oordeel gaf, betrof het ontbreken van respect naar verzoekers vanuit de zijde van de gemeente. Naast het niet ontvangen van bevredigende antwoorden op hun vragen, geeft één verzoeker aan zich geschoffeed te voelen door de bestuurder in een openbare vergadering. De Commissie achtte deze klacht ongegrond. Op basis van de geluidsfragmenten van de vergadering van 14 mei 2020 hoorde de Commissie dat de wethouder aangeeft dat hij insprekers respecteert en ook met mensen gesproken heeft, alhoewel niet allemaal. Het 'niet allemaal' slaat volgens de Commissie derhalve niet terug op het respecteren, maar op het spreken. De Commissie is ook niet van oordeel dat te herleiden valt over wie de wethouder het heeft, als hij zegt dat er een persoon is die hij nooit gesproken heeft. Mocht een raadslid overigens vinden dat de wethouder staande de vergadering te ver zou zijn gegaan, dan had deze kunnen ingrijpen hetgeen niet gebeurde. In het licht van de dialoog die in de vergadering werd gevoerd, heeft de Commissie geen aanleiding om uit te gaan van disrespect.

De zesde klacht waarover de Commissie een oordeel gaf, betrof het vormgeven van het proces co-creatie in de gebiedsvisie de Bulkenaar door de gemeente. De gemeenteraad heeft het college opgedragen het proces van co-creatie rond de ontwikkelingen van het ziekenhuis Bravis naar locatie Bulkenaar optimaal te faciliteren, te stimuleren en erop toe te zien dat dit proces zorgvuldig verloopt. De Commissie achtte de klacht over de uitvoering van co-creatie gegrond en wel in strijd met de behoorlijkheidsnorm van 'transparantie'. De Commissie onderkende zeker wel de inspanningen van de gemeente om haar inwoners te betrekken bij de ontwikkelingen in de Bulkenaar: de gemeente heeft een proces ingericht van informatie avonden, nieuwbrieven, deur-tot-deur acties, inloopmomenten etc.. Wat echter ontbrak volgens de Commissie is een heldere duiding van de invulling van co-creatie vooraf. De gemeente dient er namelijk voor te zorgen dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. Door deze aan de voorzijde van het proces onvoldoende mee te geven, zijn verwachtingen uiteen gaan lopen, hetgeen de wethouder ook erkende. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling om aan de voorzijde van participatietrajecten duidelijker te zijn waarop en waarover inwoners juist wel, of juist geen invloed hebben. De participatieladder en de participatiewijze van de Nationale Ombudsman is daarbij een behulpzaam instrument.

## Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2022 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, CJG Breda, de Belastingssamenwerking West-Brabant en de Regionale Samenwerking West-Brabant. Vanaf 2023 is daar het CJG Drimmelen – Geertruidenberg bij gekomen.

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

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

Postbus 9620  
4801 LS BREDA



# Jaarverslag 2022

## Klachtencommissie Jeugd



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2022 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 een Klachtenregeling Jeugd vastgesteld, waarin de klachtbehandeling is opgedragen aan de Klachtencommissie Jeugd. Na benoeming van de commissieleden is deze commissie in 2016 van start gegaan.

In de afgelopen jaren 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 media is regelmatig aandacht voor al die uitdagingen. In de dagelijkse uitvoering door de jeugdprofessionals en de communicatie met de cliënten gaat het echter meestal gewoon goed. En als er al klachten worden geuit over de jeugdhulpverlening, worden die klachten vaak 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,

mr. Wilma M.A. der Weduwe-de Groot  
voorzitter Klachtencommissie Jeugd

maart 2023

## 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 eensluitende 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 2022 bij de verschillende gemeentes zijn ingediend en/of afgehandeld. In verreweg de meeste gevallen zijn klachten in een bemiddelingstraject alsnog opgelost. De 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 2022 uit de volgende leden:

- mw. mr. Wilma der Weduwe-de Groot, voorzitter - jurist
- dhr. mr. Ruben Brill, plv. voorzitter - jurist
- mw. drs. Saskia de Kroes, lid - (jeugd)arts
- mw. drs. Renée Poerink-Smolders, lid - (jeugd)arts
- mw. drs. Liesbeth Klaver, lid - gedragsdeskundige

De commissie werd in 2022 bijgestaan door de volgende ambtelijk secretarissen:

- mw. Sascha Aarts-Kerstens, gemeente Bergen op Zoom
- dhr. Arjen Klep, gemeente Etten-Leur
- dhr. mr. Bram van de Corput, gemeente Halderberge
- mw. mr. Karin van Gils-Huijbregts, gemeente Moerdijk
- dhr. mr. Anton Arnold, gemeente Roosendaal
- mw. Angela Rens, gemeente Rucphen
- mw. Claire Nuijten-van Nispen, gemeente Steenbergen
- mw. mr. Yvonne Bons, gemeente Woensdrecht
- mw. mr. Sacha Bruijnincx, gemeente Zundert

### 3. De klachtbehandeling

17

totaal aantal klachten

2

aantal klachten  
klachtencommissie



aantal klachten: 1  
behandeling klachtencommissie: 1



aantal klachten: 1  
behandeling klachtencommissie: 1

15

aantal klachten  
informele bemiddeling



aantal klachten: 2  
informele bemiddeling: 1  
afgesloten: 1



aantal klachten: 1  
informele bemiddeling: 1



aantal klachten: 5  
informele bemiddeling: 5



aantal klachten: 5  
informele bemiddeling: 5



aantal klachten: 2  
informele bemiddeling: 2

## **Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd**

De klacht in de gemeente Bergen op Zoom betrof twee klachtonderdelen: de communicatie over een pleegzorgvergoeding en de handelswijze van de jeugdprofessional in verband met een uithuisplaatsing. De klachtencommissie heeft het klachtonderdeel inzake de communicatie gegrond geacht. Het klachtonderdeel inzake de handelswijze van de jeugdprofessional is ongegrond geoordeeld. De conclusies zijn overgenomen door het college.

De klacht is ingediend op 10 maart 2022, het oordeel is op 10 november 2022 aan klager verzonden. De termijn van afhandeling – vastgesteld op acht weken – is ruimschoots overschreden. Oorzaak daarvoor is met name gelegen in het herhaaldelijk verzoek van klager om uitstel van de behandeling op een hoorzitting. Deze heeft uiteindelijk op 13 oktober 2022 plaatsgevonden.

De klacht in de gemeente Rucphen betrof onvrede over de jeugdprofessional, omdat deze bij het handelen zou zijn uitgegaan van onjuiste en niet-onderbouwde aannames, niet respectvol heeft gehandeld en rechterlijke uitspraken zou hebben genegeerd. De klachtencommissie heeft de klacht op alle onderdelen ongegrond geoordeeld. Het college heeft dit advies overgenomen.

De klacht is ingediend op 23 februari 2022, het advies is op 20 juli 2022 uitgebracht en het besluit is op 23 augustus 2022 verzonden. In de periode van 28 februari tot 16 maart 2022 is de klacht bemiddeld, zonder succes. De termijn van afhandeling is gedurende de periode van 11 mei tot 26 mei 2022 opgeschort geweest in afwachting van nadere informatie van klager. Ook als rekening wordt gehouden met de termijnen van opschorting, is de termijn van afhandeling – vastgesteld op acht weken – ruimschoots overschreden. Een duidelijke reden daarvoor is niet gevonden.

## **Afhandeling klachten via informele bemiddeling**

Verreweg de meeste klachten die in 2022 zijn ingediend hebben de klachtencommissie nooit bereikt. Het gaat dan 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. In een zaak van de gemeente Etten-Leur is het klachtdossier na vier maanden afgesloten, omdat er geen reactie meer kwam van klager.

In de gemeentes Steenberg en Zundert zijn in 2022 geen klachten ontvangen.

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

Betreffende: Jaarbericht 2022 van de klachtencommissie WMO Hbhplus

Roosendaal, 27-06-2023

Geachte college,

Tijdens het digitale overleg van de Klachtencommissie MWO Hbhplus (verder: Klachtencommissie) op 15 februari 2023 jl. is 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 2020 t/m 31 december 2022. Een jaarbericht opstellen leek de commissie niet zinvol omdat zij tot dusver 1 klacht hebben behandeld.

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

De klachtencommissie hoort de klager en de beklagde 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**

<b>Functie</b>	<b>Naam</b>	<b>Aangesteld per:</b>	<b>Vakgebied</b>
Voorzitter	De heer L. Heldens	1 januari 2020	Mediator
Lid	Mevr. I. van de Gevel	1 januari 2020	
Lid	Mevr. T. van Hagen	1 januari 2020	

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 mevr. Y. Bons, medewerker bezwaar en beroep. Mevr. Y. Bons 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 Mevr. Marina Verhaard, Juridisch adviseur. Sinds 01-03-2023 wordt deze functie vervuld door mevr. Maranke van Kooten, jurist bezwaar en beroep.

#### Overlegsituatie

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 Dhr. T. Schijven (beleidsadviseur), Mevr. M. van Erkelens (kwaliteitsmedewerker WMO), Dhr. J. Buscop (scheidend secretaris van de commissie) en Dhr. M. van Leeuwen.
2020	Op 12 november vond er een hoorzitting plaats	

#### Klachten ingediend bij de commissie

JAAR	INGEDIENDE KLACHTEN	OP- EN AANMERKINGEN
2020	1	Klacht gegrond  Van de zijde van de klaagster was de zoon aanwezig.  Stroeve procedure en het op sommige momenten niet slagvaardig genoeg handelen
2021	0	
2022	0	

## 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 het zeer moeilijk is om met de juiste persoon bij de gemeente contact te krijgen. Dit vraagt aandacht.

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

Mede namens de commissie,

Met vriendelijke groet,



De heer L.A. Heldens  
Voorzitter