

Datum:	12 juli 2022	Zaaknummer: 569330
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Van der Star	
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal	
Steller:	Stan Boschman, Femke van Lieshout	
Kopie aan:		
Onderwerp:	Klachtenanalyse 2020/2021	
Bijlage:	Jaarverslag Commissie Ombudsman	

Kennisnemen van

Het klachtenverslag over de jaren 2020 en 2021, met als bijlage het jaarverslag van de Commissie Ombudsman over het jaar 2021.

Inleiding

Op 12 april 2022 heeft u via een raadsmededeling kennis kunnen nemen van cijfers over binnengekomen klachten in de jaren 2020 en 2021. In deze raadsmededeling is toegezegd om voor het zomerreces met een uitgebreider klachtenverslag 2020 – 2021 te komen, waarin meer duiding wordt gegeven bij de klachten en de verbeterinterventies. Via deze raadsmededeling ontvangt u dit verslag. Daarnaast is ook het jaarverslag 2021 van de Commissie Ombudsman toegevoegd aan de bijlage.

Het uitgangspunt hierbij is dat we een lerende organisatie willen zijn. Vanuit deze invalshoek wordt de nadruk gelegd op verbeteringen. Het doel van deze raadsmededeling is om u kennis te geven waar de kansen liggen voor verbeteringen.

Informatie/kernboodschap

Duiding klachten

In de raadsmededeling van 12 april 2022 heeft u de belangrijkste cijfers rondom binnengekomen klachten kunnen lezen. Een korte terugblik: in 2020 zijn er 56 klachten ontvangen. En in 2021 80 klachten. De raadsmededeling van 12 april jl. laat daarbij zien dat de meeste klachten betrekking hebben op het ruimtelijk domein. Daar ligt ook de grootste toename van het aantal klachten in 2021, ten opzichte van 2020.

Binnengekomen klachten hebben betrekking op een breed scala aan onderwerpen. Soms is een inwoner teleurgesteld over het contact dat hij of zij heeft gehad met een ambtenaar of bestaat de indruk dat er verkeerd is omgegaan met persoonsgegevens, in het kader van privacywetgeving. In andere gevallen laten antwoorden vanuit de gemeente te lang op zich wachten of worden terugbelverzoeken niet beantwoord. Een deel van deze klachten zijn relatief eenvoudige klachten. Deze klachten kunnen veelal informeel opgelost worden, bijvoorbeeld doordat een klachtencoördinator telefonisch contact heeft met de indiener.

Er zijn daarnaast ook complexere klachten. Complexere klachten gaan bijvoorbeeld over ontwikkelingen in het ruimtelijke domein waar betrokkenen zorgen over hebben. Deze klachten

hebben vaak betrekking op besluiten die de gemeente heeft genomen. Deze klachten gaan niet altijd over bejegening. Voor indieners is de klachtenprocedure dan een kanaal om teleurstelling te uiten of om verandering na te streven over een genomen besluit. De klachtenprocedure is niet voor bedoeld voor uitspraken over het beleid, maar wel blijkt regelmatig de communicatie tussen inwoner en gemeente beter te kunnen.

Verbeterinterventies

Op verschillende aspecten bestaan kansen voor verbeteringen. Eén daarvan is het aanbrengen van een lerende cyclus in het huidige klachtenproces. Op dit moment worden inzichten dus nog onvoldoende benut. Dat is zonde, want zoals de Commissie Ombudsman in haar jaarverslag aangeeft: *“...een klacht zonder aandacht voor verbetering is een gemiste kans”*.

Ook de nazorg richting de indiener van een (gegronde) klacht kan ook beter. Bij gegronde klachten blijft het regelmatig bij een formele brief waarin een besluit wordt toegelicht. Dit kan wat kil en onpersoonlijk overkomen. Een persoonlijk excuus in combinatie met een fysiek gebaar, zoals het sturen van een bloemetje, past beter.

Er zijn ook andere kansen voor verbetering. Bij complexe dossiers, bijvoorbeeld, waar veel ambtenaren betrokken bij zijn. Dit zijn ook de dossiers waarbij het extra van belang is om met inwoners en andere betrokkenen eenduidig te informeren en communiceren. Interne coördinatie op dit soort dossiers kan verbeteren. In het verlengde van het aspect communicatie, kan ook de toon van de communicatie richting indieners van klachten persoonlijker. De toon in deze communicatie is met regelmaat te juridisch van aard. Uiteindelijk gaat een klacht over de persoonlijke ervaring die iemand heeft met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente. Of zoals de Commissie Ombudsman aangeeft: *“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...”*. Het past om in de klachtenprocedure deze persoonlijke ervaring als uitgangspunt te nemen. Hier past ook persoonlijke, menselijke communicatie bij, niet een overwegend juridische beantwoording.

Als het gaat om participatie ten slotte, is ook verbetering mogelijk. Aan de voorkant kan de gemeente duidelijker zijn in het scheppen van verwachtingen over participatiemogelijkheden voor inwoners. Transparant zijn over het participatieproces: waar mogen inwoners en andere betrokkenen precies over meepraten of meebeslissen? Duidelijkheid aan de voorkant voorkomt teleurstellingen en klachten achteraf.

Jaarverslag 2021 Commissie Ombudsman

Op het moment dat een inwoner niet tevreden is met de uitkomst van de eerste lijn klachtbehandeling door de gemeente, bestaat de mogelijkheid om beroep in te stellen bij een onafhankelijke instantie, de ombudsman geheten. 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 de verzoeker en de beklagde overheid.

In 2021 zijn er zeven nieuwe verzoeken binnengekomen bij de Commissie Ombudsman. Daarnaast liep er ten aanzien van één verzoek nog een onderzoek uit 2020. Eén verzoeker kon de Commissie na informatie-inwinning doorverwijzen naar het juiste proces. De klacht was nog niet door de gemeente

zelf behandeld. Ten aanzien van twee verzoeken bleek een korte interventie afdoende om de verzoeker op weg te helpen. Voor twee verzoeken zijn in 2021 onderzoeken gestart, maar nog niet afgerond. Over deze onderzoeken volgt een terugkoppeling in het jaarverslag over 2022.

Het is de commissie opgevallen dat deze verzoeken een gevolg waren van procedures die al (jarenlang) liepen tussen de verzoeker en gemeente. In het verslag constateert de Commissie Ombudsman, terugkijkend op een aantal verzoeken, dat de communicatie richting inwoners en andere betrokkenen, beter en duidelijker kan vanuit de gemeente.

Consequenties

-

Communicatie

Voor de totstandkoming van deze raadsmededeling heeft geen communicatie plaatsgevonden met externe partijen.

Vervolg(procedure)

De lerende cyclus wordt vormgegeven door een permanente ambtelijke werkgroep in te richten met deelnemers uit verschillende domeinen. De werkgroep komt op reguliere basis bij elkaar en houdt zicht op ontwikkelingen en trends in de klachten. Tegelijkertijd initieert en coördineert de werkgroep verbeteracties. De werkgroep draagt zo voor een deel bij aan de invulling van de motie Informatie en Communicatie.

Bijlagen

1. Jaarverslag 2021 Roosendaal Commissie Ombudsman

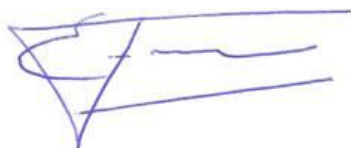
Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

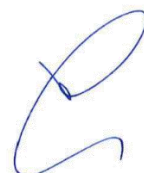
Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,



De burgemeester,



Bijlage 1. Jaarverslag 2021 Roosendaal Commissie Ombudsman

Jaarverslag Commissie Ombudsman

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman aan de gemeenteraad inzake de bevindingen ten aanzien van het klachtrecht over 2021.

Voor het tweede opeenvolgende jaar liep een jaar anders dan we allemaal hadden kunnen denken. De pandemie heeft ook in 2021 een enorme impact gehad op het persoonlijke leven van burgers, op de economie en op de relatie tussen overheid en burger.

De overheid heeft snel steunmaatregelen in het leven geroepen en op deze wijze grote delen van de samenleving geholpen, zowel in 2020 als in het afgelopen jaar. Maar met het aanhouden van de pandemie hebben we kunnen ervaren dat wat in eerste instantie simpel en doeltreffend begon, toch vaak weer ingewikkeld en complex werd: had iemand wel of geen recht op een steunmaatregel en wat gebeurde er bij de nacontrole daarop?

Voor vele zijn deze jaren dan ook een ervaring waarbij zij zich eerder niet afhankelijk voelden van de overheid, maar als gevolg van de corona-maatregelen plotseling of geleidelijk steeds meer afhankelijk en kwetsbaarder werden van overheidssteun en/of in meer of mindere mate last hadden van de beperkende maatregelen die opgelegd werden.

Iedereen kent in de omgeving wel mensen die extra hard zijn getroffen, zoals kinderen en studenten die onderwijsachterstanden oplopen en kansen missen om zich maatschappelijk te ontwikkelen, juist in deze voor hen belangrijke periode. Maar ook andere – minder zichtbare – groepen zijn hard getroffen zoals de ruim 40.000 dak- en thuislozen. De ombudsfunctie is in het leven geroepen om in te grijpen als het misgaat tussen overheid en burger. Juist deze kwetsbare burgers verdienen dan aandacht van de overheid.

In de afgelopen twee jaarverslagen heeft de Commissie Ombudsman ook al de affaires rond de kinderopvangtoeslagen en de Groningse gaswinningschade benoemd, maar nog steeds zijn de gedupeerden niet allemaal geholpen ondanks de belofte snel en adequaat te handelen.

Beide affaires waren in eerste instantie voorbeelden van wat er gebeurt als de overheid de burgers niet vertrouwt of onvoldoende daadwerkelijk luistert naar welke hulpvraag zij hebben. Maar het zijn inmiddels helaas ook voorbeelden geworden van processen die na een ‘mea culpa’ van de overheid nog niet vlot getrokken zijn... met alle emotionele en materiële gevolgen voor de gedupeerden van dien.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@Commissieombudsman.nl

De wijze waarop de overheid met gedupeerde betrokkenen is omgegaan en nog steeds omgaat, blijkt zeer schadelijk voor het vertrouwen van de burgers in de overheid, één van de belangrijkste pijlers van onze democratie. De relatie tussen de burger en de overheid is als gevolg van de pandemie verder onder druk komen te staan.

Het herstellen van het vertrouwen tussen de overheid en de burgers is een heel belangrijke opgave in de komende jaren. Dit kan 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 empathisch handelt en daarvoor de tijd heeft, zich niet te snel verschuilt achter de wettelijke regel en protocollen of werkdruk.

Maar ook de burger dient zich ervan bewust te zijn dat zijn of haar eigen gedrag effect heeft op diezelfde overheid. Een al 'te kort lontje', het tegen beter weten in klagen of het klachtrecht inzetten enkel en alleen voor eigen gewin, moet ook benoemd worden. De overheid moet ook de gelegenheid geboden worden om het vertrouwen te kunnen (terug) winnen van de burger. Daarvoor zijn beiden nodig.

Maar laten we vooral niet alleen de kritische noten benoemen. Ook dit jaar zijn er namelijk vele mooie contacten geweest; vruchtbare interventies waardoor het vertrouwen van een burger in de overheid weer is hersteld. Daarnaast heeft de Commissie Ombudsman in samenwerking met de Nationale Ombudsman ook het afgelopen jaar in het oog gehouden of bij de bij haar aangesloten organisaties als gevolg van de pandemie beklag is ontstaan, dat hiermee rechtstreeks verband heeft. Daarvoor heeft de Commissie ook in het afgelopen jaar géén aanleiding gevonden bij de aangesloten organisaties. Burgers hebben de Commissie niet specifiek aangeschreven met bejegeningklachten die een relatie hebben met of een gevolg zijn van de corona-maatregelen.

We hopen dat 2022 een jaar wordt waarin we kunnen terugkeren naar een meer normaal manier van leven en dat een aanvang wordt gemaakt met het herstellen van het vertrouwen in de overheid. De Commissie Ombudsman wil daar vanuit het ombudswerk graag een bijdrage aan leveren.

De Commissie Ombudsman

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

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 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. In veel gevallen is overigens het opmaken van een rapportage niet meer nodig; het herstel van vertrouwen heeft dan al plaatsgevonden door de interventie in het ombudswerk waarbij verzoeker en gemeente met elkaar hebben gesproken.

Naast herstel van de verstandhouding wil de Commissie met de 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 van de 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.

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 kunnen 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 ook 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 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 aan 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.

Klachtrecht binnen de gemeente

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

In 2021 zijn 7 nieuwe verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen; daarnaast liep ten aanzien van één verzoek nog een onderzoek uit 2020.

Deze verzoeken betreffen het totaal van de klachten die bij de Commissie aanhangig zijn gemaakt en waartoe de Commissie in eerste instantie kijkt of ze wel ontvankelijk zijn. Immers, als de gemeente een klacht nog niet in behandeling heeft gehad, dient de Commissie verzoeker eerst terug te verwijzen, het zogenoemde 'kenbaarheidsvereiste' van artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht.

1 Verzoeker kon de Commissie na informatie-inwinning direct doorverwijzen naar het juiste proces. Deze klacht was nog niet door de gemeente zelf behandeld.

Ten aanzien van 2 verzoeken bleek een korte interventie afdoende om verzoeker op weg te helpen. Voor 2 verzoeken zijn de onderzoeken in 2021 gestart maar nog niet afgerond. Over deze onderzoeken volgt een terugkoppeling in het jaarverslag over 2022.

Hieronder volgt een samenvatting van de onderzoeken die de Commissie Ombudsman heeft verricht en ook afgerond in 2021.

Het is de Commissie daarbij opgevallen dat deze verzoeken een gevolg waren van procedures die al (jaren-)lang liepen tussen verzoeker en de gemeente. De ervaring leert dat de mogelijkheid om het vertrouwen tussen burger en overheid te herstellen bij langdurige kwesties, afneemt gaandeweg de tijd. Tijdige, zorgvuldige en eerlijke communicatie is van eminent belang en kan voorkomen dat een burger zich al meer – en soms tegen beter weten in – vastbijt in zijn of haar beklag jegens de gemeente.

Klacht over handelen afdeling vergunningverlening

Verzoeker beklaagde zich over de structurele tegenwerking door de gemeente, met name de ambtenaar vergunningverlening. Verzoeker wilde een parapluwoning naast zijn huidige woning realiseren op zijn eigen terrein in een garage/kantoor dat al gebouwd was.

De Commissie meende dat het juridische proces van de gemeente qua processtappen correct verlopen was. Voor zover het de procesgang betrof om te komen tot een tweede woning op eigen terrein achtte de Commissie de klacht dan ook ongegrond. Verzoeker had de daartoe ter beschikking staande rechtsgang gebruikt. Het realiseren van een tweede woning op eigen perceel bleek volgens de hoogste rechter niet toegestaan.

De communicatie bleek echter op een aantal momenten niet helder of zelfs onzorgvuldig. Dit onderdeel van de klacht was derhalve gegrond. De communicatie voldeed niet aan de normen voor het open en duidelijk communiceren. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling ‘voor eens en altijd duidelijkheid te verschaffen’ hoe zij het bouwwerk zag.

De Commissie oordeelde tevens dat het beleid en de huidige werkwijze ten aanzien van het realiseren van een parapluwoning konden overkomen als een ontmoedigingsbeleid, omdat de gemeente de medische en sociale kant van de mantelzorgbehoefte in haar richtlijnen nauwelijks invulde. Het doel van een mantelzorgwoning om zorgbehoevenden zo lang mogelijk thuis te laten wonen, en daarmee zorgkosten te besparen, leek in de onderliggende casuïstiek niet tot uiting te komen.

De Commissie verbaasde zich daarnaast over het feit dat de beoordeling van medische verklaringen in handen was gelegd bij een team Vergunningen/Handhaving. Deze afdeling verwees de Commissie overigens naar de afdeling Wmo opdat dit loket uit kon leggen welke informatie overlegd kon worden om een mantelzorgbehoefte te ondersteunen. Het bleek vervolgens dat men daar niet op de hoogte was van het feit dat het Wmo-loket genoemd werd als mogelijke informatiebron hieromtrent.

De Commissie was van mening dat betere en duidelijkere communicatie bij aanvang van het vergunningenproces ten aanzien van een parapluwoning van groot belang is voor iedereen in de gemeente Roosendaal. Ze deed de aanbeveling dit punt nadrukkelijker onderdeel van de gehele procedure te laten zijn. Tevens deed ze de aanbeveling het Wmo-loket of Mantelzorgsteunpunt structureel te betrekken, waarbij moet helder zijn wat de afdeling vergunningen van het Wmo-loket of Mantelzorgsteunpunt verwacht.

Klacht over de integriteit van de gemeente

Verzoekers hadden de indruk “dat er op het niveau van het college van B&W niet met

voldoende zorgvuldigheid" naar hun klachten rondom een supermarkt in hun buurt werd gekeken. Zij twijfelden openlijk over de integriteit van een aantal 'spelers' die de gemeente wettelijk vertegenwoordigden. Antwoorden in diverse formele brieven sloten niet aan bij de gestelde vragen, stonden vol met contradicties en bevatten onwaarheden. De door de gemeente aangestelde buurtbemiddelaar gaf tussentijds zijn opdracht terug "omdat er binnen de gemeente sprake was van 'list en bedrog' jegens zijn inwoners". "Te schrijnend voor woorden", zo meldde verzoekers, "wetende dat wij deze inwoners zijn". Ook vragen, gesteld in diverse mails, werden niet beantwoord volgens verzoekers, ook niet na 3 of meer keer rappelleren. Ingediende Wob-verzoeken werden eveneens niet adequaat afgehandeld; termijnen werden verdaagd en zelfs na de verdagingstermijn kregen verzoekers geen antwoord, zo geven zij in hun brief aan.

De Commissie begreep naar aanleiding van het eerste gesprek met verzoekers dat hun beklag toegelicht kon worden door het uitlichten van een drietal procedures. De procedure ten aanzien van (1) de koelunit op het dak, (2) de parkeervoorziening en (3) van het AKD-memo.

Ad 1

De Commissie achtte de handelwijze ten aanzien van de koelunit niet behoorlijk voor zover het de motiveringsplicht en actieve informatieplicht betrof, en overigens niet coulant. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling alerter te zijn op een juiste, eenduidige en volledige motivering die begrijpelijk is voor elke betrokkene en bij een wijziging daarin, actief te communiceren met verzoekers. Op het moment dat een ingenomen stelling of motivering achteraf niet juist of volledig, of achterhaald blijkt te zijn, diende de gemeente ook te voorzien in gepaste excuses. De Commissie deed tevens de aanbeveling nadrukkelijker af te wegen wanneer beter voorzien kon worden in een toelichtend gesprek met betrokkenen, dan het op schrift beantwoorden van vragen.

Ad 2

De hele procedure rondom de parkeervoorziening achtte de Commissie zeer onzorgvuldig in verband met een onvolledige of zelfs tegenstrijdige informatievoorziening en overigens onvoldoende transparant. De Commissie deed de gemeente de aanbeveling om de openstaande vragen door te nemen in een gesprek tussen verzoekers en gemeentelijke vakspecialisten onder leiding van de regievoerder en te voorzien in duidelijke antwoorden. In dit gesprek diende ook betrokken te worden hoe de parkeernorm van het beleid in de betreffende casus was berekend en of deze norm anders was geworden nu de winkel een andere invulling kende dan toen een meubelhal daar gevestigd was. De gemeente diende dit gesprek in een duidelijk en eenduidig verslag op te tekenen.

Ad 3

Hoewel de Commissie géén aanleiding had om de klacht over de integriteit van de wethouder RO/Vastgoed en eventueel zijn ambtenaren gegrond te verklaren, achtte zij het proces rondom het AKD-memo niet transparant, onvoldoende voortvarend en daarmee escalerend. Verzoekers bleken nodeloos lang op het verkeerde spoor gezet te zijn, mede als gevolg van de keuze van het college om tot passieve communicatie over te gaan en de opmerkingen van de ingeschakelde buurtbemiddelaar. De tijd die de gemeente nam om te reageren op het Wob-verzoek van 21 februari 2020 was naar het oordeel van de Commissie onnodig lang. In het proces ten aanzien van het verstrekken van het AKD-memo in de klachtbehandeling bleek dat er sprake was van tegenstrijdigheid in het handelen van de

gemeente. De Commissie deed dan ook de aanbeveling nadrukkelijk te onderzoeken hoe beslissingen ten aanzien van de openbaarheid van stukken worden genomen binnen de gemeente en wie daar bij betrokken zijn.

Voor een goed begrip van álle oordelen en aanbevelingen verwijst de Commissie overigens graag naar haar uitgebreide rapport hieromtrent.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2021 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.

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.