



# JAARVERSLAG 2023



**ombudscommissie**  
's-Hertogenbosch

---

# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Missie en visie	5
Kijk achter de cijfers, de verhalen	6
Aantallen 2023	10
Wijze van afhandelen	10
Onderwerpen 2023	13
Overige werkzaamheden	16
Financiële verantwoording	20



# VOORWOORD

van de voorzitter

In 2023 hebben twee leden van de ombudscommissie de heren Ton Lensen (voorzitter) en Rein Peters afscheid genomen van de ombudscommissie. Zij kunnen tevreden terug kijken op een rijk verleden van de ombudscommissie. Hun stokjes zijn overgenomen door mevrouw Femke Ronde en ondergetekende als voorzitter. Ikzelf vind dat een eervolle functie omdat ik mij bewust ben van de positie die de ombudscommissie al zo lang inneemt in de Bossche samenleving. Een positie die instaat voor maatschappelijk nut en relevantie. Daarbij hoort ook de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het vertrouwen in de overheid. De kersverse ombudscommissie bestaat nu uit mw. Betty Vervoort, mw. Ilona van Wamel, mw. Femke Ronde en de schrijver van dit voorwoord. De ambtelijke ondersteuning is in bekwaame handen bij mw. Corissa Hopman. Via de publicatie van dit jaarverslag willen we graag vertellen over wat we hebben gedaan in het afgelopen jaar (2023).

In 2023 is een aantal veranderingen doorgevoerd. De ombudscommissieleden hebben kritisch gekeken naar de grondslag van de ombudscommissie. Want past het nog wel om in het huidige tijdperk – waarin de overheid steeds responsiever wordt- strak in de wet te zitten? Moeten wij als ombudscommissie louter zuiver zijn in wetstoepassing en scherp in formeel-juridische benaderingen? Of zijn er alternatieve benaderingen mogelijk? Wij menen mee te moeten bewegen en in te spelen op de ontwikkelingen in onze omgeving met behoud van de eigen onafhankelijke positie.

Wij maken de beweging naar meer responsief werken. Ook de rijksoverheid, lokale overheid en maatschappelijke instellingen bewegen die kant op. We zoeken graag naar een passend en adequaat antwoord op de vragen die ons worden voorgelegd. We proberen bewuster in een vroeg stadium te werken aan het samenbrengen van partijen. En in gesprek met die partijen te ondervinden wat een passende, geschikte of afdoende afronding is van de kwestie. Een afronding waarmee beide partijen zich tevreden tonen. Daarin worden we nu extra gestimuleerd door andere ombudsinstituten die er in het land zijn.

Voor ons instituut betekent responsief werken laagdrempelig zijn, nabij zijn, zichtbaar zijn en aan de voorkant streven naar oplossingen waarmee de burger weer door kan. Niet wachten tot dat de burger in de knel komt. Het gaat in het ombudswerk niet alleen om controle achteraf (beschermen), maar ook om beïnvloeding vooraf (bevorderen) - zodat het niet steeds herstelwerk is.

Tegelijkertijd blijft de ombudscommissie een “noodvoorziening”. Dat wil zeggen, als er niets aan de hand is, als er geen klacht is over bestuur of bestuurder, is de ombudscommissie niet nodig. Het bestuursorgaan is dan kennelijk in staat het beleid zo te formuleren en uit te laten voeren dat inwoners dat als prettig of redelijk ervaren. Een ideaal situatie die wij als ombudscommissie ook graag wensen. Maar als daar eens niet aan kan worden tegemoet gekomen moet er een voorziening zijn waar de burger voor raad, advies en daad op terug kan vallen. Dat is de ombudscommissie.

Meer dan voorheen zal de ombudscommissie beoordelen of de conclusies die zij trekt en aanbevelingen die zij doet “gemeentebreed” relevant kunnen zijn; dus niet slechts toepasbaar in de voorgelegde casus, maar in alle vergelijkbare gevallen in alle sectoren van de gemeentelijke overheid. De gemeente toont zich bereid te willen leren van ervaringen. De reflecties van de ombudscommissie kunnen daarin helpend zijn. De ombudscommissie ziet er naar uit bij te kunnen dragen aan een betere dienstverlening aan de inwoners.



's-Hertogenbosch, april 2024  
Johan van Kastel,  
voorzitter van de ombudscommissie 's-Hertogenbosch

# MISSIE EN VISIE

## Koers

In het voorwoord spreken we onder andere over de begrippen 'vroegtijdig', 'responsief' en 'meebewegen'. De ombudscommissie ziet dat deze begrippen een belangrijke plaats krijgen in de samenleving. Het zijn ontwikkelingen die ook invloed hebben op het werk van de ombudscommissie. Want naast de juridische benadering van klachtbehandeling is het ook belangrijk om een bredere blik te hebben.

De ombudscommissie is er niet alleen voor één doelgroep maar voor iedereen. De vraag is of iedereen wel weet van het bestaan van de ombudscommissie en wat de ombudscommissie kan betekenen. De komende periode gaat de ombudscommissie nadenken over hoe zij de verschillende inwoners kan bereiken. Is dat via de computer, via de krant of is dat tijdens een voorlichtingsbijeenkomst? De ombudscommissie kan dit niet alleen en vraagt dan ook hulp.

Belangrijk is dat de ombudscommissie dicht bij de inwoners wil staan. Niet alleen de ombudscommissie in 's-Hertogenbosch maar de Nationale Ombudsman en andere ombudsinstellingen maken deze beweging. Dichtbij de inwoners, daar waar het niet lekker loopt opzoek gaan naar een snelle oplossing en in het uiterste geval volgen van de juridische benadering.

De ombudscommissie wil aan de slag door passende en adequate adviezen te geven en acties voor te stellen. Daarom zoekt de ombudscommissie aansluiting met de samenleving door bijvoorbeeld te onderzoeken of een artikel in de krant of het maken van een heldere website, het meest wenselijke is. Misschien kan het beiden wel naast elkaar. In 2024 gaan we de eerste stappen zetten.

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

# KIJK ACHTER DE CIJFERS

## De verhalen

'Ons werk kan in cijfers geduid worden. Dan gaat het bijvoorbeeld over hoeveel 'contacten' er met inwoners zijn geweest. Of hoeveel informatieverzoeken we hebben gehad of klachten die we formeel afgehandeld hebben. De gedachte achter het geven van cijfers is om een indruk te geven van (de hoeveelheid van) het werk dat we doen en de mate waarin we bereikt worden. Cijfers vertellen echter niet het hele verhaal. Ze geven geen indruk van de tevredenheid over de contacten, de intensiteit van de contacten of de acceptatie van de adviezen die we geven. Naast cijfers is het dus net zo van belang om naar de effecten van het ombudswerk te kijken. Achter de contacten en de klachten zit een wereld van beleving van de betreffende inwoners over het optreden of handelen van de gemeente, de GGD Hart voor Brabant of de Veiligheidsregio Brabant Noord. Die beleving te kennen en te begrijpen is een belangrijke stap om te komen tot adviezen die helpend zijn in de relatie en het begrip tussen overheid en inwoners. In dit hoofdstuk hebben we enkele verhalen van inwoners verzameld om inzicht te geven in waar inwoners tegenaan lopen.'



Ilona van Wamel, vice-voorzitter  
ombudscommissie 's-Hertogenbosch

### Een aanslag

Voor de gemeentelijke aanslag dient Hester een verzoek tot kwijtschelding in en vraagt de betaalde belastingen van de afgelopen jaren met terugwerkende kracht terug. Hester is in de veronderstelling dat zij nooit aanslagen krijgt omdat het haar elk jaar wordt kwijtgescholden. Dit jaar kreeg ze ineens een aanslag. Dat klopt niet, ze heeft een minimum inkomen en de schadevergoeding die ze heeft ontvangen mag niet meegenomen worden in de berekening van het vermogen. En dat heeft de gemeente, volgens Hester wel gedaan. Ze denkt dat daardoor haar vermogen hoger was en dat ze daardoor een aanslag kreeg. Ze hoorde van een kennis die in dezelfde situatie zat dat haar gemeentelijke belasting werd kwijtgescholden. Tot teleurstelling van Hester wordt haar verzoek afgewezen, geen kwijtschelding en geen terugbetaling van de afgelopen jaren. Ze dient een klacht in bij de gemeente. De gemeente behandelt de klacht en laat Hester zien waarom zij geen kwijtschelding heeft gekregen. Eerst kijkt de gemeente wat het vermogen is - daar is in het geval van Hester niet in meegenomen de ontvangen schadevergoeding. Dan kijkt de gemeente of het voldoende is om de belasting en de vaste lasten te betalen. Aan het einde van de 'streep' is er wel of geen betaalcapaciteit. Bij Hester was dat wel en bij de kennis niet. De situaties zijn dus niet identiek aan elkaar. Hester vindt dit onterecht en ze gaat naar de ombudscommissie. De ombudscommissie gaat vervolgens in gesprek met de gemeente en vraagt de gemeente hoe het zit. De gemeente zoekt alle stukken op en geeft aan dat de aanslagen die Hester heeft ontvangen in de afgelopen jaren door de bewindvoerder van Hester zijn betaald. De commissie koppelt dit terug naar Hester. Ze is verbaasd want dat wist zij niet. De commissie vertelt haar ook dat elke inwoner in principe een aanslag krijgt en dat de aanslag niet is gebaseerd op het vermogen. Als het niet betaald kan worden kun je om kwijtschelding vragen en onderzoekt de gemeente of kwijtschelding mogelijk is. Dit wist Hester niet. Zij vond het prettig om meer uitleg te krijgen over de begrippen: gemeentelijke aanslag, kwijtscheldingsverzoek, vermogenstoets en betaalcapaciteit.

- De daadwerkelijke namen van personen zijn niet gebruikt. De namen in de verhalen zijn gefingeerd.

## Goed contact

Milou dient, nadat ze bij de gemeente is geweest, een klacht in bij de ombudscommissie omdat ze van mening is dat de gemeente haar heeft benadeeld ten opzichte van haar collega-ondernemer op hetzelfde plein. Ze heeft een horecagelegenheid. In de corona-periode werd er bij haar door de gemeente vaker gehandhaafd dan bij de buurman.

Toen zij de gemeente vroeg om te komen handhaven omdat de buurman 'over de schreef' ging, werd zij belachelijk gemaakt door de medewerker. Dit was voor haar niet te bevatten. Bij de buurman werden overtredingen gepleegd, zij had deze vastgelegd en doorgestuurd naar de gemeente. Genoeg bewijs, vond ze. Dat de gemeente haar belachelijk maakt en aangeeft dat ze zich met andere dingen moet bezighouden, is van den zotte. Ze vertelt haar verhaal aan de ombudscommissie.

De ombudscommissie ging op onderzoek uit en stelde vragen aan de gemeente. De klachtencoördinator wendde zich met de vragen tot de experts. Een mooie constatering was dat gedurende het onderzoek van de ombudscommissie, de gemeente en Milou (weer) on speaking terms waren waarbij er over en weer afspraken zijn gemaakt over de communicatie.

De ombudscommissie ontving van de gemeente een bericht waarin de afspraken met Milou waren vastgelegd. Omdat niet helder was of Milou ook achter de afspraken stond is achterhaald of dat zo was. Milou antwoordde positief, er was weer contact. En dat is voor de ombudscommissie voldoende. Twee partijen die weer (constructief) met elkaar praten. Bemoeienis van de ombudscommissie is dan niet meer nodig.

- De daadwerkelijke namen van personen zijn niet gebruikt. De namen in de verhalen zijn gefingeerd.

'Het is niet makkelijk om thema's zoals responsieve aanpak, menselijke maat, regie bij de inwoner direct goed vorm te geven. Want niet iedere bewoner heeft dezelfde mogelijkheden. Denk aan bijvoorbeeld verschil in digitale- taal- of sociale vaardigheden. Maar als we ons daarvan bewust zijn, is dat een stap in de goede richting. Begrip en respect voor de verschillen is dan wat je nodig hebt om de ander te zien.

Zo kwam ik op een maandagochtend op kantoor. Daar zag ik een betrokken vrijwilliger een wat oudere man rustig uitleggen hoe hij kan whatsappen en mailen op zijn mobiel. En hier gaat het om! Wat voor de een klein is, is voor een ander groot! Dat maakt het verschil! Het hoeft niet altijd ingewikkeld te zijn. Ik zou zeggen: liever niet!'



Betty Vervoort  
lid ombudscommissie 's-hertogenbosch

## Terugkoppeling

Al 30 keer heeft Mia een melding gemaakt bij de gemeente over defecte straatverlichting. Dit heeft zij gedaan via de buitenbeterapp. Inmiddels zijn er een paar lantaarnpalen hersteld maar veel ook niet. De gemeente wijst naar een andere organisatie en de andere organisatie wijst naar de gemeente. Mia hoort niets meer en is het zat. Ze stuurt de ombudscommissie een bericht. In overleg met Mia legt de secretaris van de commissie contact met de gemeente. De gemeente onderneemt actie en legt Mia uit waarom een antwoord zo lang duurt. Dat had te maken met de doorlooptijden van energieleverancier. De gemeente had al melding gemaakt bij de leverancier over de storing. Mia gaf de gemeente aan dat ze het vervelend vond dat de gemeente geen reactie gaf op de meldingen. De gemeente betreurt dit ook, zij had een terugkoppeling kunnen geven. Niet lang daarna is de storing opgelost.

## Betrekken

Zo sprak de ombudscommissie in september met Menar. Menar huurt een kleine maar fijne bedrijfsruimte waar hij kan werken. Hij heeft een overeenkomst getekend waarin staat dat hij daar 10 jaar mag huren. In het achtste jaar krijgt Menar het bericht dat het gebied een andere bestemming krijgt en dat alle overeenkomsten worden ontbonden. Menar is verbaasd, hoe kan dat? De overeenkomst loopt nog twee jaar en waar moet hij naar toe met zijn bedrijf? De ombudscommissie koppelt de casus terug naar de gemeente. De gemeente vertelt de ombudscommissie dat Menar een alternatieve ruimte is aangeboden en dat hij betrokken is in een klankbordgroep. Deze groep kan en mag input leveren voor wat betreft de herinrichting van het gebied. Aan de ombudscommissie laat Menar weten dat hij niet de indruk heeft dat de gemeente iets gaat doen met zijn geleverde input. Na een tweede gesprek met de commissie vertelt Menar dat hij de gemeente wel een kans geeft, hij wil zich serieus genomen voelen. Maar hij weet ook dat hij er open voor moet staan.

- De daadwerkelijke namen van personen zijn niet gebruikt. De namen in de verhalen zijn gefingeerd.

‘Goed luisteren en begrip tonen, daar komt het in mijn werk vaak op neer. En geduld. Heel veel geduld. Ik probeer begrip te creëren voor alle partijen.

Deze periode is voor niemand makkelijk. Het is vaak al genoeg dat er iemand echt luistert. Ook naar die boze buurman.’

We proberen de trein op de rails te houden. En dat geldt in deze tijden helemaal. Veel mensen rijden nu van die rails af. De een schiet de lucht in, de andere schiet 6 meter de grond in en komt niet meer buiten. Je mag denken wat je wilt, maar even ademhalen.’



Femke Ronde  
lid ombudscommissie 's-Hertogenbosch



## Verwachting

Familie Wessels kreeg jaren geleden de vraag van de gemeente of zij interesse hadden in de aankoop van een stuk gemeentegrond. Ze wezen af, ze wilden graag meer. Dat was niet mogelijk. Enige jaren later ging de familie weer terug naar de gemeente. Met de vraag of ze nog konden kopen. Daar kon de gemeente niet zomaar antwoord op geven. Ze moet kijken of het een en ander nog past binnen de huidige regels. Na enige tijd krijgt de familie het bericht dat het niet mogelijk is. Sterker nog, gemeentegronden worden binnen de huidige kaders niet meer verkocht aan bewoners. De regels zijn aangescherpt, 'groen' moet behouden blijven. De familie vindt het onterecht want eerder kon dit wel. Kan de gemeente dit wel maken en moet de gemeente niet toetsen aan de regels van toen? Na de gemeentelijke klachtenprocedure komen ze bij de ombudscommissie. De commissie voerde onderzoek uit en kwam tot het volgende. Een gemeente mag zelf weten waar de prioriteiten naar uit gaan. En mag ook bestaande regels aanscherpen. In dit geval vindt de gemeente het belangrijk om grond niet te verkopen vanwege de energietransitie, duurzaamheid en klimaatadaptatie. En als het gaat over aanscherpen van regels, dan gaat de commissie daar niet over. De commissie heeft de teleurstelling van de familie wel meegekregen. Maar de commissie ziet geen fout. De familie mist in feite niets, niet iets waar zij recht op hadden, hen is niet ontnomen.

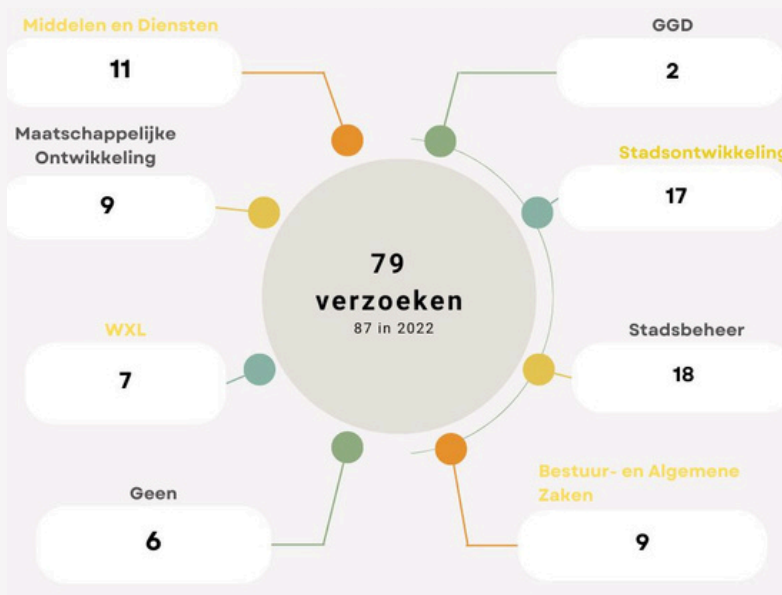
- De daadwerkelijke namen van personen zijn niet gebruikt. De namen in de verhalen zijn gefingeerd.

'Ik help de commissie door eerst alle binnengekomen verzoeken, vragen en klachten te bekijken. Belangrijk is dat ik eerst bekijk of het bericht wel aan de juiste instantie is gericht. Dat is namelijk niet vanzelfsprekend. Het afgelopen jaar 2023 kregen we ook klachten binnen over het UWV, Woonservice en de zorgverzekeraar. We kunnen ook klachten krijgen over de politie of andere instanties waar de ombudscommissie niet over gaat, de commissie is dan niet bevoegd. Mijn rol daarin is om met mensen mee te kijken en zo goed mogelijk door te verwijzen naar de instantie die er wel over gaat. Het merendeel van de verzoeken is nog niet eerst ingediend bij de gemeente. En dat is eigenlijk wel het vereiste. De commissie is dan nog niet aan de beurt. Ook in deze situaties, luister ik goed en probeer ik te duiden waar het over gaat zodat een warme overdracht van de vraag zo goed mogelijk plaatsvindt. De klachten gaan over verschillende vraagstukken. Hoe eenvoudig of ingewikkeld, een luisterend oor wordt door inwoners toch als prettig ervaren.'



Corissa Hopman  
secretaris van de ombudscommissie  
's-Hertogenbosch

# AANTALLEN 2023



Figuur 1: totaal verzoeken 2023

## TOELICHTING

### Algemeen

In 2023 heeft de ombudscommissie 79 verzoeken ontvangen en in 2022 87. Er is een lichte afname in de ontvangst van de verzoeken bij de ombudscommissie te zien in vergelijking met 2022. Bij ontvangst van een verzoek beoordeelt de ombudscommissie eerst of de verzoeker met hetzelfde verzoek bij het bestuursorgaan is geweest. En als het nodig is wordt er ook contact gelegd met een klachtencoördinator. Wanneer het verzoek niet bekend is bij het bestuursorgaan wordt het verzoek overgedragen aan de klachtencoördinator van de gemeente, de GGD of de Veiligheidsregio.

Op deze manier zijn 62 van de 79 verzoeken afgehandeld.

Het resultaat van de onderzoeken kan variëren. In 6 zaken heeft er een (inhoudelijk) onderzoek plaatsgevonden. In 1 verzoek heeft de ombudscommissie een rapport uitgebracht met een aanbeveling (zie casus 'Verwachting' op pg. 9). De aanbeveling ging erover dat bij de voorbereiding en uitvoering van besluiten de burgers die daar direct belang bij hebben rechtstreeks benaderd kunnen worden. Daarbij is het van belang om duidelijk te maken wat een verandering van beleid in een concrete situatie kan betekenen.



Figuur 2: wijze van afhandelen 2023

In 1 onderzoek heeft de ombudscommissie bemiddeld waarna partijen weer in contact waren (zie casus 'Goed contact' op pg. 7). In 2 onderzoeken was de materie zo complex dat niet meteen duidelijk was waar de bevoegdheid lag. Uiteindelijk had de ombudscommissie geen rol. In 1 verzoek heeft de ombudscommissie een oordeelbrief uitgebracht (zie casus 'Een aanslag' op pg. 6). En 1 onderzoek (ontvangen eind 2023) is nog niet afgerond en heeft een vervolg in 2024.

6 verzoekers zijn doorverwezen naar een andere instantie voor de behandeling van hun klacht (zie de casus op pg. 15).

## Verklaringen

Het verschil van 8 verzoeken tussen 2023 en 2022 kan verschillende verklaringen en oorzaken hebben. Onder andere kan het te maken hebben met:

- Verbeteringen in de dienstverlening van organisatie, effectieve communicatie en misschien ook bewustwording bij burgers over hun rechten en hoe en waar ze verzoeken kunnen indienen.
- Een andere factor die kan bijdragen aan een lichte afname van klachten bij de ombudscommissie is de opkomst van alternatieve geschillenbeslechtingmechanismen, zoals mediation.

### Alternatieve geschilbeslechting

Het is positief nieuws wanneer het aantal verzoeken afneemt, omdat het kan wijzen op een verbetering van het algemene kwaliteitsniveau van dienstverlening en naleving van regels en procedures.

De ombudscommissie ziet dat de gemeente mediation belangrijk vindt. Klachtbehandelaars kunnen de methode inzetten als instrument om conflicten op te lossen zonder tussenkomst van de ombudscommissie, wat kan leiden tot een meer afgestemde aanpak in een informele fase.

### Informed consent

'Informed consent' betekent 'geïnformeerde toestemming'. Alternatieve geschilbeslechting kan alleen als de inwoners goed geïnformeerd zijn over de aanpak en er achter kan staan. In 2023 ontving de ombudscommissie (opvallende) verzoeken die gaan over de sociale veiligheid op de werkvloer en de uitspraak van de burgemeester gingen (13). In deze zaken heeft de ombudscommissie eerst het contact gelegd met de verzoekers om een aanpak te bespreken.

De ombudscommissie heeft deze klachten in overleg met de verzoekers teruggelegd naar de gemeente. De gemeente moet namelijk als eerste de kans krijgen om met verzoekers te kunnen praten over het geschil. Wanneer het gaat over alternatieve geschilbeslechting zet ook de ombudscommissie in op een actievere rol in het informeren en bij elkaar brengen van de gemeente-onderdelen en de inwoner. Met als doel de geschillen aan de voorkant te onderzoeken en op te lossen voordat ze escaleren tot formele klachten. Door middel van voorlichting en bemiddeling kan de ombudscommissie een preventieve rol spelen en bijdragen aan het vergroten van het vertrouwen in de overheid.

Kortom, een combinatie van factoren, waaronder mogelijke verbeterde dienstverlening, effectieve communicatie, preventieve maatregelen, alternatieve geschillenbeslechting en proactief handelen, kan leiden tot een daling van het aantal klachten bij de ombudscommissie.

### Beheren van de stad

Ook in 2023 (net als in 2022) gaan de meeste klachten over problematiek in de openbare ruimte. Het merendeel ging over defecte straatlantaarns, overlast gevende bomen en parkeerproblematiek. Totaal ontving de ombudscommissie 18 verzoeken van inwoners die klagen over de hinder die ze ondervinden, dit meerdere malen hebben gemeld bij de gemeente maar geen reactie krijgen. In 2022 waren dat er 33 en in 2021 20 klachten.

Over het algemeen leken de klachten in 2023 eenvoudig van aard (en ook eenvoudig op te lossen) maar was het voor de inwoner erg vervelend omdat ze al een tijd aandacht vroegen van de gemeente. Ook al lijkt een vraag minder complex, het is belangrijk om snel te reageren en ook om oog te hebben voor verschillende componenten. In een casus ging het om het huren van een pand van de gemeente en participeren in gebiedsontwikkelingsprocessen. Deze zaak valt in twee sectoren, namelijk Stadsontwikkeling en Stadsbeheer.

Het is dan ook van belang dat de klachtbehandelaars van de sectoren elkaar opzoeken en de integraliteit onderzoeken. En op verzoek van de commissie is dat in deze zaak ook gebeurd.

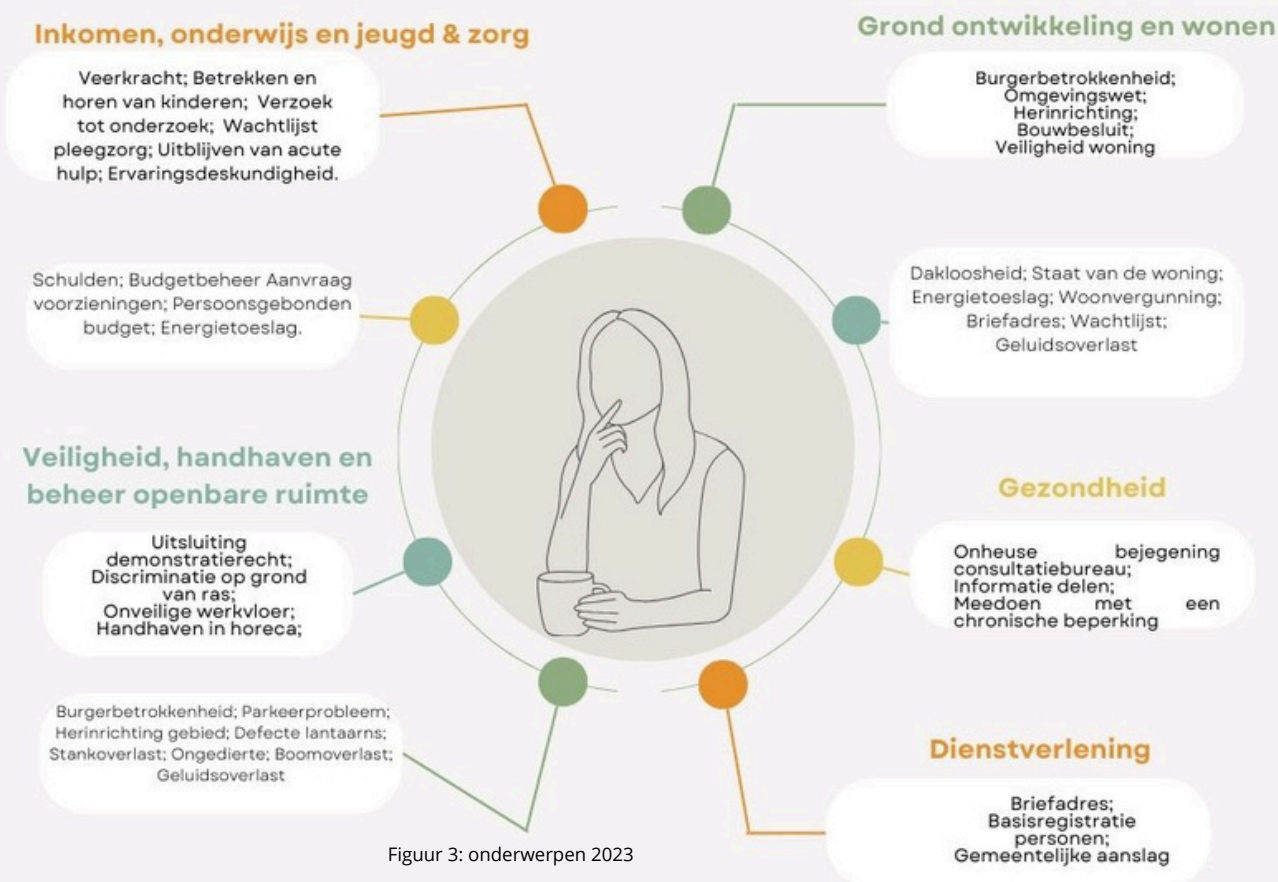
De vele klachten in de openbare ruimte is mogelijk het resultaat van een groeiende meldingsbereidheid onder inwoners. Het kan zijn dat de gemeente extra inspanningen levert waardoor het melden toegankelijker is geworden. Tegelijk zijn er geluiden dat de overlast, bijvoorbeeld het ophalen van de containers, in de stad toeneemt. Of de klachten een relatie hebben met onvoldoende ambtelijke capaciteit om inwoners 'snel' te kunnen helpen, is niet zomaar causaal te verbinden.

### Ontwikkeling van de stad

Wanneer het gaat om de ontwikkeling van de stad zien we dat in de afgelopen 3 jaar de meldingen redelijk stabiel zijn gebleven. Zo ontving de ombudscommissie in 2023 17 klachten, in 2022 18 klachten en in 2021 14 klachten uit die sector. De vraagstukken die in de 'ontwikkelingshoek' liggen zijn van andere aard dan bijvoorbeeld de vraagstukken die spelen in het sociaal domein. Hier zien wij dat de melder vaak goed beslagen ten ijs komt en zelf al onderzoek heeft gedaan naar hoe iets dan moet of kan. Inwoners hebben zich tevoren al goed ingelezen en weten precies waar ze over praten.

De ombudscommissie ziet ook dat het onderzoek van de inwoner zich wel vaak richt op de inhoud en niet zozeer op de gedraging. Een besluit van de gemeente pakt namelijk niet altijd uit in het voordeel van de inwoner. Een besluit kan dan leiden tot een grote teleurstelling of een conflict. Een inhoudelijke aanleiding kan dan voor de inwoner een reden zijn om een klacht in te dienen bij de ombudscommissie. De ombudscommissie begrijpt dat de inwoner teleurgesteld is en dat ze toch een geluid wil geven het niet eens te zijn met de beslissing van de gemeente. De ombudscommissie gaat echter niet over wat de gemeente heeft besloten, bijvoorbeeld het wel of niet toekennen van een vergunning. Dan zijn er andere wegen die bewandeld moeten worden. De ombudscommissie kan geen andere inhoudelijke beslissing afdwingen. De ombudscommissie kan de gemeente dan ook niet vragen om een ander besluit te nemen.

# ONDERWERPEN 2023



Figuur 3: onderwerpen 2023

## Toelichting

De onderwerpen die ingebracht worden door inwoners zijn erg breed. Het kan gaan over een groenstrook maar ook over het betrekken van kinderen of meepraten in de stadsontwikkeling. De ombudscommissie wil door een paar relevante thema's uit te schrijven u meer beeld geven van wat er bij de ombudscommissie binnenkomt.

## Burgerbetrokkenheid

Al jaren weten we het belang van de betrokkenheid van inwoners bij de vormgeving van hun eigen leefomgeving. Toch ervaren burgers dat hun rol in de afgelopen decennia steeds verder is gemarginaliseerd. Een verklaring is dat er veel vraagstukken in de ruimtelijke ordening spelen. Ook de gemeente 's-Hertogenbosch heeft er mee te maken. De opgave om veel in korte termijn te bereiken kan veroorzaken dat inwoners het gevoel hebben minder betrokken te worden. Voor inwoners is lastig te snappen dat aan de ene kant hen om een mening wordt gevraagd en dat die mening aan de andere kant ter zijde wordt geschoven. Ten tweede heeft marktwerking een steeds grotere invloed in stedelijke ontwikkeling. Daar bedoelen we onder andere mee de bedrijfsmatige aanpak van problemen. En ten derde maken we op uit de gevoerde gesprekken dat inwoners het gevoel krijgen dat de gemeente zelf plannen wil maken en het idee heeft dat dat de beste plannen zijn.

Inwoners krijgen zo het gevoel dat ze langzaam van het speelveld geduwd zijn. De casus van Menar op bladzijde 8 gaat over het gevoel hebben dat de input van de inwoner niet meetelt.

Tegelijkertijd kan de ombudscommissie zich ook indenken dat er wel goede voorbeelden zijn. We denken dat er wel goede pogingen worden ondernomen om inwoners echt mee te laten doen in gebiedsontwikkeling. Dan gaat het om bijvoorbeeld het fysieke en het sociale domein te verbinden. En beide leefgebieden op een gelijkwaardige manier te waarderen omdat deze verweven zijn met elkaar.

Oprechte aandacht voor de omgeving en oprechte aandacht voor het sociaal domein kunnen bijdragen aan het creëren van een goede buurt op lange termijn. Beide perspectieven zijn nodig en waar. En de hamvraag is ons inziens: waar en wanneer ontmoeten deze perspectieven elkaar?

## **Veerkracht**

Zolang er een relatie bestaat tussen mensen zal de behoefte om gezien en gehoord te worden door wie dan ook, blijven bestaan. Onderwerpen kunnen over allerlei leefterreinen gaan. We willen gezien worden door onze familie, vrienden maar ook door de overheid. Ook in 2023 ziet de ombudscommissie dat de relatie tussen de inwoners en de overheid niet altijd soepel loopt. In de gevallen waar mensen zich melden bij het bestuursorgaan doen partijen hun best om elkaar te begrijpen. Daarin ziet de ombudscommissie ook dat mensen die hun verhaal vertellen naast hun kwetsbaarheid ook veerkrachtig zijn. Dat kan soms zitten in een bepaalde levenshouding of een karaktertrek. Die eigenschappen helpen mensen om met tegenslagen om te gaan of helpt hen om zich aan te passen aan nieuwe situaties of helpt hen om samen met de overheid te kijken naar wat passend kan zijn in hun situatie. Sommigen mensen die we hebben gesproken benutten de veerkracht die ze hebben ook om anderen in vergelijkbare situaties te helpen of wordt de veerkracht ingezet om anderen nare ervaringen te besparen ('ik wil dat het nooit meer voorkomt'). Mooi gegeven is dat mensen de kracht niet alleen uit zichzelf halen. Veel van hen hebben vrienden of familieleden die hen bijstaan of een oogje in het zeil houden.

In november 2023 belde Hans (niet zijn echte naam). Hij vroeg zich af of de gemeente wel voldoende kennis had van ADHD. Een hele bijzondere vraag waar de commissie geen antwoord op kon geven. Hans vertelde dat hij na zijn pensionering via een stichting jongeren met ADHD is gaan begeleiden. Tijdens het spreekuur ontmoet hij regelmatig jongeren die te maken hebben met de gemeente die bijvoorbeeld een uitkering moeten aanvragen. En niet altijd gaat dat goed. Er is ook onbegrip, zo wordt dat ervaren. Jongeren met ADHD zijn snel afgeleid en kunnen moeite hebben met het afmaken van dingen, dat hoort bij ADHD. Geen overzicht hebben over hoofd- en bijzaken of concentratieproblemen, instructies begrijpen en onthouden, vergeetachtig zijn, dingen kwijtraken en chaotisch zijn kan daar een gevolg van zijn. Jongeren kunnen gefrustreerd raken als ze voor de zoveelste keer gewaarschuwd worden omdat niet alles compleet is aangeleverd voor de beoordeling van een aanvraag. Hans helpt de jongeren vaak achteraf om het een en ander te corrigeren. Hans weet wat hij doet en waar hij over praat. Hij heeft zelf ook ADHD. Hij ontleent veel kracht uit zijn eigen ervaringen en weet de negatieve ervaringen van de jongeren om te buigen. Zijn doel is om de jongeren bij het invullen van formulieren te helpen en bij te dragen aan zelfstandigheid. Hij weet uit eigen ervaring wat het is om onbegrepen te worden. De commissie vindt dat Hans belangrijk werk doet. Het is belangrijk dat hij zijn kennis en ervaring kan inzetten om anderen te helpen.

### Meenemen aan de voorkant

Waar ombudsinstituten doorlopend aandacht voor hebben is het kunnen vastlopen in het systeem. Steeds meer inwoners voelen zich niet gezien en gehoord door de overheid en andere publieke instituties. Zij herkennen zich niet in de besluiten die genomen worden en overheid en instituties hebben (te) weinig zicht op de situatie van mensen (De Menselijke Staat, Sociaal Cultureel Planbureau, 2022). De overheid is selectief met het daadwerkelijk betrekken van mensen bij het beleid. De overheid wil wel iets met burgerparticipatie, vooral bij de uitvoering van beleid maar niet bij de keuzes die in het beleid worden gemaakt. De zeggenschap en invloed van inwoners op beleid is beperkt. Dat kan problematisch zijn, omdat een deel van de mensen zich niet in de besluiten herkent. En ook omdat de overheid (te) weinig zicht heeft op de situatie van burgers. Gebrek aan burgerperspectief kan dus leiden tot het risico dat het beleid in plaats van helpend is in het nadeel van inwoners kan uitpakken. Ervaringswerkers hebben een belangrijke opgave. Zij hebben een betekenisvolle rol om consequent te vertrekken vanuit het perspectief van de mens (meestal mensen in een kwetsbare positie). Zij hebben zicht op de taal en omstandigheden van deze mensen en kunnen daarom een rol hebben om hun stem door te laten klinken in de ontwikkeling van beleid. Daarbij kunnen ervaringswerkers met name mensen, groepen en gemeenschappen ondersteunen die dat onvoldoende zelf lukt. Kortom, zij dragen bij aan het 'door laten klinken' van de stem van de inwoners. Ombudsinstituten vinden het belangrijk om te onderzoeken hoe we de menselijkheid weer terug moeten krijgen en of dat de combinatie wetenschappelijke kennis, praktijkkennis en ervaringskennis ons vooruit gaat helpen. Kennen we ervaringskennis wel voldoende waarde toe?

### Ervaringsdeskundigheid

Voor onze lokale ombudscommissie staat buiten kijf dat de inzet van ervaringsdeskundigen mede een sleutel kan zijn om sociale vraagstukken beter op te lossen. Het is niet voor niets dat ter ere van het 25 jaar bestaan van de ombudscommissie 's-Hertogenbosch, hier tijdens het symposium (2019) met aandacht over is gesproken.

De ombudscommissie vindt het erg belangrijk dat er geluisterd wordt naar de mensen om wie het gaat, dat is de boodschap.

Het kan voor gemeenten nuttig zijn om ervaringskennis in te zetten van mensen die zelf in een situatie zaten waarin zij ondersteuning nodig hadden. Mensen met ervaringsdeskundigheid kunnen zich beter inleven in situaties waarin hulpvragers verkeren dan professionals die niet in zo'n situatie zaten. Daardoor kunnen zij vaak een realistischere inschatting maken van de mogelijkheden die mensen zelf hebben om hun problemen op te lossen.

Samenwerking met ervaringsdeskundigen gebeurt al in veel gemeenten. Maar gemeenten hebben ook vaak moeite om het contact met ervaringsdeskundigen te zoeken en te behouden (Movisie 2021a). Het lijkt ons dan ook zinvol dat gemeenten gericht beleid ontwikkelen voor de duurzame inzet van ervaringsdeskundigen bij hulpverlening in bijvoorbeeld het sociaal domein.

Zo spraken we in september 2023 met Hanneke, verwickeld in een procedure bij de Belastingdienst. Ze had problemen bij het opvragen van haar dossier. Hoewel de ombudscommissie niet gaat over de gedraging van de belastingdienst was het wel belangrijk om naar haar te luisteren. Ze wilde niet bij de pakken neer zitten, hoeveel tegenslag ze ook heeft gehad. Ze wil dat wat haar overkomen is niet bij anderen gebeurt. Daarom heeft ze zich gevoegd bij andere ouders die ook problemen hebben met de Belastingdienst. Ze vindt kracht in haar omgeving en vecht samen met anderen om herhaling te voorkomen.

# OVERIGE WERKZAAMHEDEN

## 2023

### In gesprek met de klachtencoördinatoren

In november 2023 is er een jaarlijkse bijeenkomst georganiseerd tussen de leden van de ombudscommissie en de klachtencoördinatoren. Na een goede introducerende kennismaking- de ombudscommissie is immers voor de helft vernieuwd en ook de klachtencoördinatoren hebben nieuwe aanwinsten- spraken we over het onderwerp 'vertrouwen'. Hoe kun je als gemeente het vertrouwen van inwoners die zich in hele complexe situaties bevinden, helpen te herstellen?

Ook in 's-Hertogenbosch wonen er mensen die zich in ingewikkelde situaties begeven en waar het soms lijkt alsof er geen doorbraken zijn. We hebben het gehad over wat we (gemeente en ombudscommissie) kunnen doen om aansluiting te krijgen bij onze inwoners. Wie kunnen we inschakelen, welke medewerker past het beste bij de inwoner? Hoe kunnen we het een en ander verbeteren? Die vragen leven bij de gemeente maar ook bij ons. We willen namelijk de-escalerend aan het werk. We zien de mensen in kwetsbare posities vaak terug bij de sectoren Maatschappelijke Ontwikkeling en WXL. Dit zijn immers de sectoren waar mensen naar toe gaan als ze vragen hebben over werk & inkomen & uitkeringen en zorg & welzijn.

We hebben gesproken over een aantal leidende principes zoals verantwoordelijkheid, betrouwbaarheid, vakmanschap, luisteren en gelijkwaardigheid om het morele kompas af te stellen. De voornoemde principes zijn ook erg belangrijk voor de andere sectoren.

Kortgezegd zijn het principes die aan het vertrouwen blijven bouwen. En daar waar de overheid in contact komt met inwoners, is het belangrijk om te investeren in de relatie en het grotere plaatje te overzien. En het grotere plaatje, dat blijkt ook uit de praktijk. Vragen van inwoners zijn niet gefragmenteerd. Vraagstukken van inwoners kunnen immers verschillende leefgebieden raken. Zo kunnen bijvoorbeeld drie sectoren in gezamenlijkheid terugkomen in het verhaal van de inwoner. De ombudscommissie zag dit ook terug in een enkele casus.

Renske heeft een inkomen onder het sociaal minimum en doet een beroep op een aanvullende uitkering. Tegelijkertijd moet ze blijven solliciteren en opzoek gaan naar een fulltime baan. Als zij een baan heeft kan zij haar minderjarige kinderen niet thuislaten en haar oudste die in groep 2 zit niet alleen naar huis sturen. Ze zal de kinderen moeten onderbrengen bij een opvang en daarom kinderopvangtoeslag aan moeten vragen. Voor de huur vraagt ze ook huurtoeslag aan. Met haar huidige inkomen kan zij de huur niet betalen want ze heeft veel schulden en komt amper elke maand uit. Uit haar vorige huwelijk heeft zij veel schulden meegenomen die zij nu moet afbetalen. Ze weet niet hoe ze het moet bolwerken en ligt er elke avond wakker van,

De geschetste casus illustreert dat een 'probleem' niet alleen maar gaat over één leefgebied. En kunnen meerdere leefgebieden (tegelijkertijd) spelen. Daarom klopt Renske op de deur van WXL en MO. We spraken dus met elkaar over het grotere plaatje waarbij een vraag of een verzoek niet gefragmenteerd in behandeling genomen moet worden maar waar de verschillende sectoren signaleren, elkaar opzoeken en samen (met de inwoners) tot een oplossing komen. Wanneer er meer aandacht is voor het samenwerken, zorgt dit voor een sneeuwbaaleffect binnen de gemeente.



## Introductie en kennismaken

Het jaarlijkse directeurenronde werd het afgelopen jaar gecombineerd met een kennismakingsronde. In de gevoerde gesprekken stond het kennismaken centraal en leverde het uitwisselen van kennis rondom klachten een interessante inkijk op. De gesproken directeuren laten blijken dat zij graag van klachten willen leren en hopen dat het ongenoegen niet leidt tot verdere escalaties. Wat opvalt is dat het begrip 'maatwerk' een levend begrip is geworden in de dagelijkse praktijk. Zo geeft een van de directeuren aan dat onder andere aandacht aan de voorkant voor de inwoner door maatwerk te leveren juist heeft bijgedragen aan de afname van eerstelijns klachten. Ook het spreken met de griffier van de gemeenteraad, een gesprek met twee klachtencoördinatoren en een cursus klachtrecht hoorden bij het introductieprogramma.

## Professionaliseren

Het bijhouden van vakmanschap en voortdurend inspelen op nieuwe ontwikkelingen zijn belangrijke voorwaarden om de kwaliteit van het werk op een hoog niveau te houden. Professionalisering is dan ook een continu proces en gaat over beroepsinhoud en kennisontwikkeling, de positie van de commissie en over de professionele verantwoordelijkheid. We zien professionaliteit als een geheel van samenwerken, reflexiviteit en allerlei manieren van verbinden. Een opvallende, eervolle uitnodiging was die van de Kirchheiner stichting, universiteit Leiden. De universiteit Leiden organiseerde in dat kader samen met de Kirchheiner-leerstoel een besloten expertmeeting waarin werd gereflecteerd op de positie van de Nationale Ombudsman in het Nederlands staatsbestel. De Nationale Ombudsman, bestond in 2023 ruim veertig jaar. Het besprokene ging erover of de positie van de Ombudsman niet opnieuw tegen het licht gehouden moest worden. De ombudscommissie 's-Hertogenbosch werd gevraagd om deel te nemen aan deze meeting.

De professionaliseringsactiviteiten zijn gericht op het binnen halen en delen van kennis met als doel om ons eigen handelingsrepertoire te vergroten. Dat doen we door samen te leren met en van collega's. We vinden dit een effectieve manier om de praktijk te versterken.

Het afgelopen jaar heeft de ombudscommissie veel inspiratie opgedaan tijdens de bijeenkomsten. Over een aantal activiteiten willen we graag meer vertellen.

Tijdens de bijeenkomst van de lokale ombudsinstituten in Arnhem, juni 2023 spraken we over de 'Venice Principles'. De principes vormen internationale normen die de positie van de ombudsinstituten verduidelijkt in relatie tot de democratische rechtsstaat en de mensenrechten.

Tijdens de de masterclass Ombudsfunctie bij de Ombudsman Amsterdam was het thema 'Ontwerp de ideale Ombudsdienst 2033'. De masterclass richtte zich vooral op de interne organisatie van het ombudsinstituut in relatie tot (waarde gestuurd) besturen. Daarbij hebben we gekeken naar onze visie en missie.

In november 2023 gingen we op werkbezoek bij de Rotterdamse Ombudsman. Het is altijd interessant om kennis te delen met elkaar maar ook om een andere praktijk te zien.

In oktober 2023 hebben we kennis mogen maken met Servische Ombudslieden ten kantore van de Haagse Ombudsman geïnitieerd door de Nationale Ombudsman. Het doel was om over en weer kennis te delen.

### **Gesprekken met andere gemeenten over het ombudsinstituut**

Andere opvallende gesprekken waren met de gemeente Nijmegen en Utrecht. Beiden zeer geïnteresseerd in de inrichting van ons instituut. Het is belangrijk om te vertellen dat de basis van ons werk in het klachtrecht ligt. Dat zijn de geschreven woorden. Maar hoe een lokaal ombudscommissie ingebed moet worden, hoe de positionering er uit ziet en of voelt, in hoeverre of hoe dichtbij een instituut en een college van B&W bij elkaar mogen komen is afhankelijk van de lokale situatie, van de op dat moment spelende ontwikkelingen die niet terug te vinden zijn in de wet en dus niet geprotocolleerd. Elke lokale praktijk ziet er dan ook weer anders uit.

### **Gesprek met de burgemeester**

In oktober 2023 heeft de ombudscommissie een gesprek gehad met de burgemeester over de ingezette koers. Ter voorbereiding op dat gesprek heeft de burgemeester het missie en visiedocument van de ombudscommissie ontvangen. Een besproken onderwerp gaat over de trends, patronen en aanbevelingen die de ombudscommissie ziet. Een trend of patroon kan zich voordoen in één bepaalde sector maar kan ook een doorwerking hebben in de andere sectoren. Vanuit de rol van portefeuillehouder klachten heeft de burgemeester de wens uitgesproken om patronen, trends en aanbevelingen 'breder' toe te passen (als dat passend is). Het directeurenoverleg leent zich om opvallendheden gemeentebreed te bespreken. Dit heeft als voordeel dat de aanbeveling niet bij één sector blijft hangen.

---

# BIJLAGE

# **FINANCIËLE VERANTWOORDING 2023**

*Begroet: € 17500*

**Presentiegeld: € 13851, 24**

Reiskosten € 552,74

Lunch onder werktijd: € 58

**LIDMAATSCHAP: € 350**

AFSCHEID: € 580

**RESTANT 2023:  
+ € 2108,02**