

# Jaarverslag Klachten gemeente Harderwijk

2024 en 2025



# Inhoudsgave

## Voorwoord

Managementoverzicht van elk jaar in één oogopslag	blz. 4/5.
1. Klachten conform Algemene wet bestuursrecht	blz. 6.
2. De klachtencoördinator	blz.6.
2.1. Wanneer is een klacht daadwerkelijk een klacht?	blz. 6.
2.2. Wanneer is het niet mogelijk om een klacht in behandeling te nemen	blz. 7.
2.3. Het verwerken en behandelen van de klacht	blz. 7.
2.4. Informele afhandeling van de klacht	blz. 7.
2.5. Formele afhandeling van de klacht	blz. 7.
3. Nationale Ombudsman	blz. 8.
4. Aantal klachten voor gemeente Harderwijk	blz. 9.
5. Hoe zijn de klachten ingediend	blz.10.
5.1. Hoeveel telefoongesprekken komen binnen bij de gemeente?	blz.10.
6. Aantal klachtcontacten aan de balie en receptie	blz.11.
7. Verklaring van de klachten	blz.11.
8. Doelstellingen voor 2026	blz. 12
9. Complimenten	blz.12.
10. Aanbevelingen voor 2026	blz.13/14.

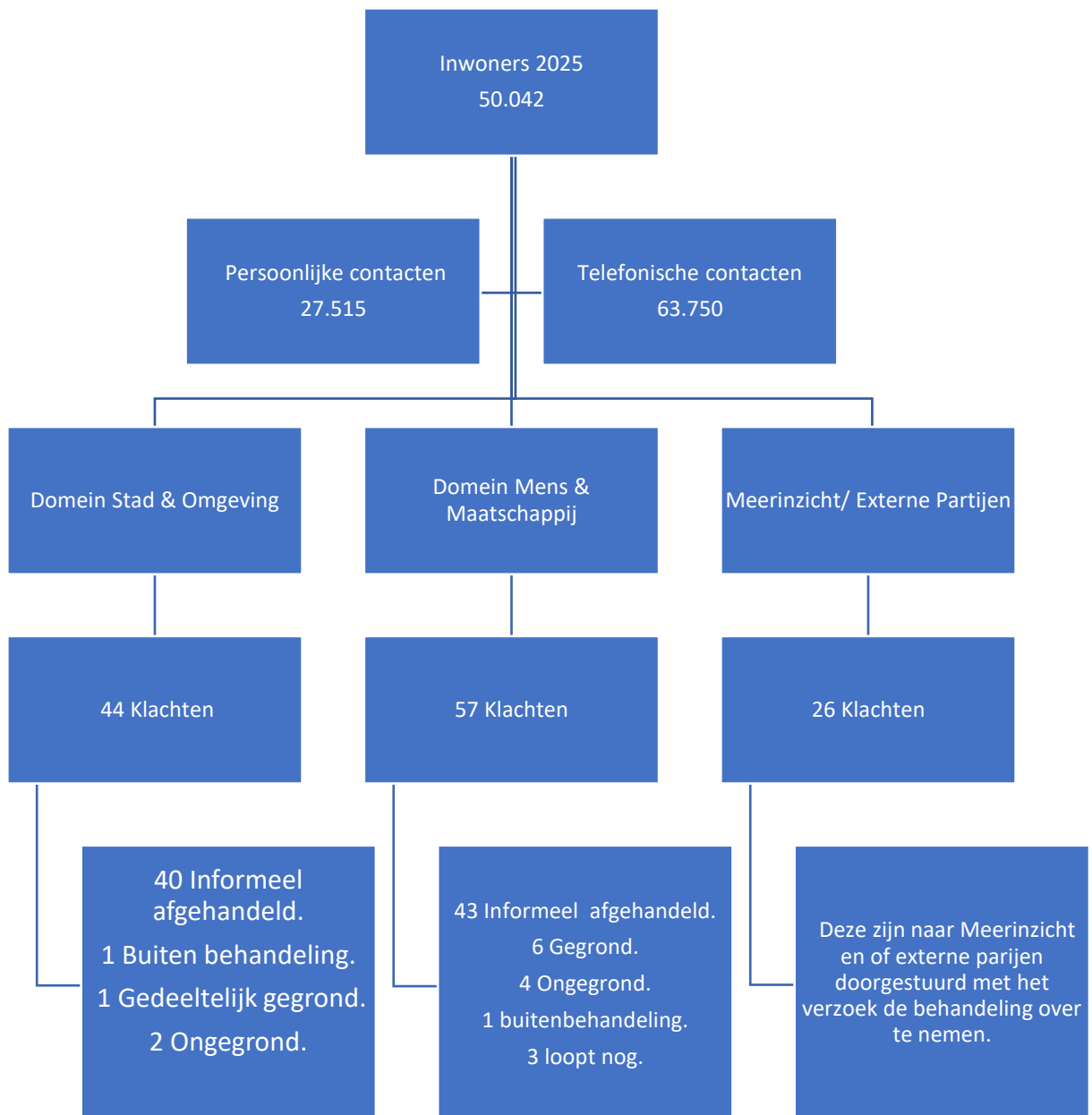
## Voorwoord

Met dit jaarverslag klachten legt het college van B en W verantwoording af over de behandeling van klachten van het afgelopen jaar. In dit verslag staat hoeveel klachten dit jaar zijn ingediend, wat de aard van de klacht was en hoe deze zijn afgehandeld.

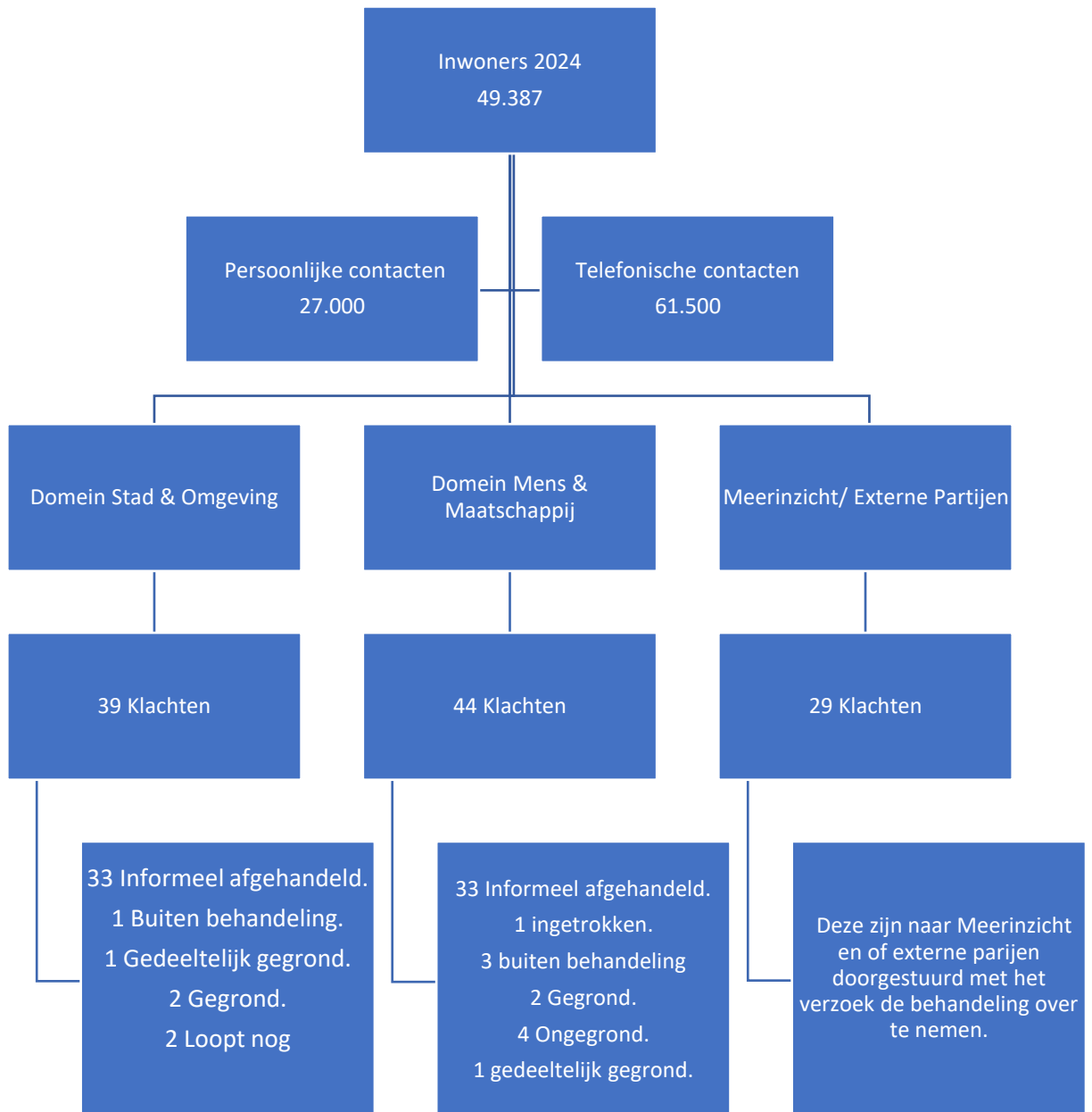
Dit verslag gaat over klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De gemeente Harderwijk ziet een klacht als een motivatie om de dienstverlening nog verder te verbeteren. De klacht kan onder andere gaan over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoert, hoe processen zijn ingericht, maar ook over hoe iemand is behandeld door een medewerker van de gemeente. De kern van de klachtbehandeling is dat deze oplossingsgericht en objectief gebeurt.

## Managementoverzicht 2025



## Managementoverzicht 2024



## **1. Klachten conform Algemene wet bestuursrecht.**

De klachten die hier gepresenteerd worden zijn de klachten conform Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat hoe de gemeente om moet gaan met de klachten en hoe deze behandeld moeten worden.

Deze betreffen de bejegening van inwoners door medewerkers van de gemeente Harderwijk en de kwaliteit van geleverde informatie, producten en diensten.

Daarnaast ontvangt de gemeente Harderwijk ook klachten over de inhoud van bestaand beleid (of het beleid van andere overheden), die buiten het kader van de Awb vallen en daarmee strikt genomen ook buiten het kader van dit jaarverslag vallen.

Dergelijke beleidsklachten zijn geen graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Wel geven deze incidenten een signaal voor de tevredenheid van onze inwoners en het begrip en draagvlak voor het beleid. Voorbeelden zijn uitkeringsgerechtigden die klachten indienen.

## **2. De klachtencoördinator.**

Een klachtencoördinator is iemand die verantwoordelijk is voor het beheren en afhandelen van klachten binnen een organisatie of instelling.

Zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor mensen die een klacht willen indienen en zorgen ervoor dat klachten op een juiste en eerlijke manier worden behandeld volgens de procedures van de organisatie.

De klachtencoördinator coördineert het proces van klachtafhandeling. Verzamelt informatie over de klacht, onderzoekt de situatie en werkt samen met relevante partijen om tot een passende oplossing te komen. Het doel is om klachten zo effectief en efficiënt mogelijk af te handelen, terwijl ze de belangen van alle betrokkenen respecteren.

Herstel van vertrouwen van inwoners in de gemeente is het oogmerk van de klachtenprocedure. Dat betekent oplossingsgericht en objectief handelen, rekening houden met alle betrokken partijen. Insteek is onze dienstverlening te verbeteren. Daarbij kan het gaan om gedragsverandering, verbeterde communicatie of informatievoorziening of aanpassing in werkprocessen.

Om de klacht goed te kunnen duiden en om te kunnen bepalen wie de klachtbehandelaar wordt, belt de klachtencoördinator vaak de klager snel op. In dit eerste contact ervaren de klagers kennelijk veel begrip en voelen de klagers zich gehoord want ??? gevallen (2024) en (in 2025) was een hoorzitting tussen klager en de behandelaar van de klacht (vaak een teamleider) niet meer nodig.

### **2.1. Wanneer is een klacht daadwerkelijk een klacht?**

De klacht moet betrekking hebben op de gedraging van een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid en wel jegens de klager of ten opzichte van een derde. De gedraging kan het gehele repertoire van bestuurlijk optreden betreffen: feitelijke handelingen alsmede privaat- en publiekrechtelijke rechtshandelingen, derhalve met inbegrip van besluiten. Het kan gaan om een doen, maar ook om een nalaten, zowel van het bestuursorgaan zelf, zijn leden, ambtenaren, overige werknemers en onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen. Hieruit volgt, dat min of meer algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering niet ontvankelijk zijn.

## **2.2. Wanneer is het niet mogelijk om een klacht in behandeling te nemen.**

In de volgende gevallen is het niet mogelijk om een klacht in behandeling te nemen.

- Als het gaat om een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- De klacht al eerder is ingediend en door de gemeente is behandeld;
- De klacht gaat over het algemeen gemeentelijk beleid;
- Er is sprake van een besluit waartegen bezwaar en beroep kan worden ingediend. Bijvoorbeeld: bouwvergunning of een bijstandsuitkering.
- De klacht betreft dienstverlening door derden (ingekocht door de gemeente); deze klachten worden doorgestuurd en in betreffende organisaties afgehandeld conform de klachtenregeling aldaar. Bijvoorbeeld Afvalpassen.
- Meldingen over de openbare ruimte, bijvoorbeeld kapotte lantaarnpalen of losliggende stoeptegels zijn ook geen klachten. Deze meldingen kunnen bij Snel Herstel worden doorgegeven.

De inwoner wordt hier persoonlijk over geïnformeerd. Er wordt uitleg gegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen. In deze uitleg wordt verwezen naar andere mogelijkheden of procedures die de indiener van de klacht kan volgen.

De externe klachten zijn doorgezonden. Waar nodig heeft er bemiddeling plaatsgevonden door de klachtencoördinator. Dit is bijvoorbeeld nodig wanneer er een beroep wordt gedaan op de gemeente als eindverantwoordelijke.

## **2.3. Het verwerken en behandelen van een klacht.**

Het verwerken van de klacht zal gebeuren in ons systeem Liber en zal doorgezet worden naar de klachtencoördinator. Hij beoordeelt de klacht en zal deze doorzetten naar de desbetreffende behandelaar. De behandelaar (vaak de teamleider) zal nooit dezelfde persoon zijn als waarover de klacht gaat.

## **2.4. Informele afhandeling van de klacht.**

Een klacht wordt eerst intern onderzocht. Klagers die een klacht indienen willen een correcte, snelle (mondeling) klachtenafhandeling en oplossing. Daarom zal de klachtbehandelaar/teamleider in de meeste gevallen eerst telefonisch contact opnemen met de inwoner die de klacht heeft ingediend om zo samen te komen tot een oplossing. Dit noemen we de informele fase.

Is de klacht naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden ingetrokken of als (informeel) afgedaan worden beschouwd.

Let wel alleen als de klager aangeeft dat hij/zij hiermee tevreden is. Als dit niet het geval is of als de klacht zich hierin niet leent voor een informele afhandeling dan wordt er een formele procedure gestart.

## **2.5. Formele afhandeling klacht.**

Als blijkt dat de klacht zich niet leent voor een informele afhandeling dan, zal de klachtbehandelaar(teamleider) de inwoner uitnodigen voor een gesprek (hoorzitting), zodat de klacht mondeling kan worden toegelicht. Ook zal over wie de klacht is ingediend worden gehoord door de klachtenbehandelaar.

Na de hoorzitting volgt een brief waarin de beslissing staat of de klacht gegrond of ongegrond is.

De inwoner krijgt binnen 6 weken na het indienen van de klacht de schriftelijke beslissing op de klacht. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd. In onderlinge overleg kan worden afgesproken dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van de klacht.

Is de inwoner niet tevreden over de afhandeling van de klacht? Dan staat het de inwoner vrij om de Nationale Ombudsman in te schakelen.

### **3. Nationale Ombudsman.**

Is de klager het niet eens met de uitspraak van de gemeente, dan kan klager terecht bij de Nationale ombudsman (NO). Het gebeurt echter vaker dat inwoners eerst hun klacht naar de NO sturen waarop de NO de klacht weer doorstuurt naar de gemeente. Het onderstaand overzicht van de NO zelf geeft dit weer. ( Zie de getallen 22 en 19).

#### **Overzicht Nationale Ombudsman 2025**

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken. Datum: 29-01-2026. Harderwijk

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen 28

Behandeld 24

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, waarvan met rapport 1
- d. Onderzoek, waarvan met brief
- e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek
- f. Informatie of doorverwijzing 22
- g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek 1

---

#### **Overzicht Nationale Ombudsman 2024**

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken. Datum: 19-02-2025 Harderwijk

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen 17

Behandeld 20

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, waarvan met rapport
- d. Onderzoek, waarvan met brief
- e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek
- f. Informatie of doorverwijzing 19
- g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek 1

De taak van de Nationale Ombudsman is bijdragen aan goede verhoudingen tussen gemeente en klagers door;

- Rechtsbescherming via het uitspreken van een oordeel over gedragingen van de gemeente. Het oordeel van de ombudsman komt tot stand na onderzoek en na hoor en wederhoor van beide partijen;
- Bemiddeling of interventie. Hierbij probeert de ombudsman via overleg het proces tussen bestuur en klager weer in goede banen te leiden;
- Preventie. De ombudsman kan de gemeente een aanbeveling geven voor toekomstig handelen, of op eigen initiatief een onderzoek naar misstanden beginnen.

Het is mogelijk dat deze drie methoden bij de behandeling van een klacht naast elkaar voorkomen.

Als een klacht bij de ombudsman wordt ingediend, wordt eerst bekeken of de klacht in behandeling kan worden genomen. Soms is dat niet het geval omdat de klager eerst de interne klachtenprocedure bij de gemeente moet doorlopen (in 2024 19 keer en in 2025 22 keer).

De gemeente heeft dan de mogelijkheid om zelf de verhouding met de klager te herstellen. Soms kan een klacht niet in behandeling worden genomen omdat de klacht niet gaat om een gedraging van de gemeente.

Voor een inwoner is niet altijd duidelijk welke (overheids-) instantie waarvoor verantwoordelijk is. Als de klacht geen betrekking heeft op de gemeente, zal de ombudsman zo nodig doorverwijzen.

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman het gemeentelijk handelen aan een aantal normen voor behoorlijk overheidsoptreden. Deze zijn ontwikkeld op basis van landelijk erkende opvattingen over de eisen van behoorlijk handelen die aan de overheid mogen worden gesteld.

**De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden;**

- **Open en duidelijk**
- **Respectvol**
- **Betrokken en oplossingsgericht**
- **Eerlijk en betrouwbaar.**

De ombudsman kan een klacht na onderzoek gegrond verklaren, deels gegrond verklaren of niet gegrond verklaren. In uitzonderlijke situaties kan de ombudsman tot de conclusie komen dat hij niet kan beoordelen of een klacht gegrond is. Tot slot kan de ombudsman ook een aanbeveling doen aan de gemeente. Een dergelijke aanbeveling staat los van de vraag of de klacht gegrond is.

#### **4. Aantal klachten voor gemeente Harderwijk.**

Over het afgelopen jaar 2025 zijn 127 klachten voor de gemeente Harderwijk ontvangen. In 2024 zijn er 112 klachten ontvangen. Hiervan zijn er respectievelijk 26 en 29 over medewerkers en/of taken van Meerinzicht doorgestuurd naar Meerinzicht.

Belangrijk om te weten is dat Meerinzicht een samenwerkingsverband tussen de gemeente Ermelo, Zeewolde en Harderwijk is. Hier vallen Domein Sociaal (WMO/Participatie), Domein Bedrijfsvoering en Belastingen onder.

Als we de genoemde klachten voor Meerinzicht/externen aftrekken van het totaal ingekomen klachten bij de gemeente Harderwijk dan blijkt dat de totale klachten voor de gemeente Harderwijk in 2025 op 101 klachten uitkomen. Voor 2024 komen we dan uit op 83 klachten.

## Aantal klachten voor Harderwijk 2024/2025.

Resultaat.	Aantal 2024	Aantal 2025
Afgebroken. (andere organisatie)	29	26
Buiten behandeling gesteld. (bijv eerder over geklaagd)	4	2
Gedeeltelijk gegrond	2	1
Gegrond.	4	6
Informeel afgehandeld. (in informele fase afgehandeld vaak telefonisch door klachtencoördinator en of teamleiders)	66	83
Ingetrokken. (Door klager zelf)	1	0
Nog geen resultaat/ zaken lopen nog	2	3
Ongegrond.	4	6
<b>TOTAAL</b>	<b>112</b>	<b>127</b>

## 5. Hoe zijn de klachten ingediend.

Kanaal	2024	2025
Email	78	87
Internet	29	36
Post	2	3
Telefoon	3	2
Totaal (inclusief de doorverwijzingen naar Meerinzicht/externen)	112	127

### 5.1 Hoeveel telefoongesprekken komen binnen bij de gemeente?

Als we kijken naar de afgelopen jaren zien we een lichte daling van de binnengekomen telefoontjes. Dit heeft mede te maken met het doorvoeren van onze digitale voorzieningen binnen de gemeente Harderwijk.

	2024	2025
Aantal Inkomende gesprekken	Ongeveer 61.500	Ongeveer 63.750

## 6. Aantal klantcontacten aan de balie en receptie.

Dagelijks is het een komen en gaan van inwoners in onze stadswinkel. Of het nu gaat om een afspraak met de burgemeester, wethouder of op afspraak aan de balie voor o.a. geboorteaangifte, reisdocumenten of rijbewijs.

Gemiddeld komen er 106 inwoners per dag aan de balie en/of receptie van onze gemeente. Dit is vrij constant omdat het vanaf corona op afspraak gaat. Dus voor zowel 2024 als 2025 zijn dat er minimaal 27.000. Spontaan bezoek niet meegerekend.

## 7. Verklaring van de klachten.

Er zijn schommelingen in de aantallen klachten, in 2024 minder dan in 2025.

De klachten laten een spanning zien in de publieke ruimte en een groeiende frictie in de interactie met de overheid.

Hier is een analyse van de maatschappelijke trends die uit deze klachtenlijst naar voren komen.

### 1. De Intensivering van de 'Micro-wereld' (wrijving in de openbare ruimte).

Een aanzienlijk deel van de klachten richt zich op de directe leefomgeving en het beheer daarvan. Dit is typisch voor de post-coronafase, waarin het leven – na lange periodes thuis – zich sterker dan voorheen richt op de buurt en de directe omgeving.

- Parkeerdruk en vergunningen: De hoeveelheid klachten over parkeren (tekort, handhaving, vergunningensystemen, volle plekken) duidt op een ernstig tekort aan ruimte in Harderwijk. De strijd om een parkeerplek is een terugkerend conflict geworden, wat leidt tot frustratie over gemeentelijk beleid en handhaving. Dit is een direct gevolg van de toenemende stedelijke verdichting en het besef dat de openbare ruimte een schaars goed is.
- Leef kwaliteit: Klachten over overlast door verbouwingen, geluid, bouwzaken, maaibeeld (grasaren) en de milieustraat (drukke, lekke banden) laten zien dat de tolerantie voor kleine verstoringen van de leef kwaliteit is afgenomen. Mensen zijn kritischer en assertiever geworden over wat zij in hun eigen buurt als acceptabel ervaren.

Maatschappelijke verklaring: De periode van lockdowns en veel thuiswerken heeft de focus op de eigen vierkante meters verscherpt. Kleinschalige ergernissen worden hierdoor uitvergroot en de drempel om hierover te klagen bij de gemeente is verlaagd.

### 2. Afstand tot en frustratie met de overheid

De tweede grote categorie klachten gaat over de dienstverlening en het gedrag van ambtenaren. Dit wijst op een breder maatschappelijk probleem van afnemend vertrouwen en onvrede over de bureaucratie.

- Dienstverlening en communicatie: Er zijn veel klachten over "geen reactie ontvangen", "slecht communiceren", "klantmanager komt zaken niet na" en "stroperigheid" (bijvoorbeeld bij WMO en subsidies). Dit kan wijzen op een gemeentelijke organisatie die mogelijk overbelast is.
- Gedrag van medewerkers: De klachten over "brutale medewerker", "niet serieus en neerbuigend behandeld" zijn zorgwekkend. Ze duiden op een verharding in de relatie tussen inwoner en overheid.

Maatschappelijke verklaring:

- Aantasting mentaal welzijn: Onderzoek in de nasleep van de pandemie wijst op een lagere mentale weerbaarheid bij burgers. Dit kan de emotionele reactie op trage of als onfatsoenlijk ervaren ambtelijke procedures versterken. Inwoners eisen door deze verharding en door het gevoel van "niet gehoord te worden" sneller hun recht op, waardoor de interactie met ambtenaren sneller escaleert.

Leerpunten voor onze organisatie

- Capaciteit en werkproces: De interne organisatie krijgt de opdracht om per direct een structurele oplossing te vinden voor de afhandeling van omvangrijke Woo-verzoeken, zodat deze altijd binnen de wettelijke termijnen worden afgehandeld.
- Protocol bejegening: Er zal een evaluatie plaatsvinden van de interne afspraken rondom vertegenwoordiging bij hoorzittingen. Er wordt een protocol vastgesteld dat bij een geconstateerde verstoorde relatie onmiddellijk de inzet van een andere, objectieve behandelaar wordt overwogen.
- Archivering: De procedures voor versiebeheer en vastlegging van besluitvorming zullen worden herzien om te voldoen aan de eisen van de Archiefwet 1995 en de actieve openbaarheid.

## Conclusie

Wat speelt er na corona nog in Harderwijk is dus vooral een combinatie van:

1. Gespannen openbare ruimte: De fysieke leefomgeving staat onder druk door verdichting, wat leidt tot conflicten over parkeren, afval en overlast.
2. Kritische inwoner en overbelaste overheid: Een inwoner die door de maatschappelijke spanningen van de afgelopen jaren assertiever en kritischer is geworden, botst met een gemeentelijke organisatie die mogelijk kampt met werkdruk en daardoor een tekort aan responsiviteit. De klachten zijn vaak niet alleen gericht op het wat (de fout), maar vooral op onze assertiviteit en respons.

## 8. Doelstelling voor 2026.

Werd er vanaf 2024 de behandeling van de informele fase anders ingericht door meer aan de teamleiders over te laten i.p.v. aan de klachtencoördinator. In 2026 wordt de aandacht gegeven aan meer openheid en transparantie door de verslagen die worden gemaakt bij hoorzittingen van de beklagde ambtenaren mee te zenden aan de klager(s) bij de eindbeslissing. De notitie die deze aanpak beschrijft zal gepubliceerd worden op Overheid.nl. Dit zal worden gedaan door de teamleider van Bestuur en Organisatie.

## 9. Complimenten.

Naast de klachten komen er ook complimenten binnen bij de gemeente Harderwijk. Deze komen via diverse kanalen (telefonie, balie, e-mails) binnen. Hier enkele mooie en warme complimenten van onze inwoners.

“Wij van het KCC merken dat er veel verharding is in de maatschappij en ook dat men de ontevredenheid vaak genoeg uit aan de telefoon. Toch geven ze ook wel complimenten voor onze snelle service.

Vele denken ook dat alles maar 2 minuten werk is, of het nu gaat om een VOG/Garantstelling of een uittreksel. Zo was het afgelopen jaar een 10 jarige run van de paspoort/ ID-kaarten/ rijbewijzen. Enkele weken voordat dit paspoort/ID verloopt, ontvangt men een brief om dit op tijd te verlengen, maar de praktijk wijst anders uit. Topdrukte op het laatste moment en velen willen toch nog op vakantie. Toch kregen we vele bedankjes en complimenten om het feit dat onze collega's van de telefonie/ receptie en de balie de betrokkenen op een vriendelijke en respectvolle manier helpen om toch datgene te mogen ontvangen wat men met (enige) spoed nodig had.

Een meneer ( op hoge leeftijd) moest voor zijn paspoort een foto laten maken en deed dit in onze fotocabine. Na meerdere pogingen lukte het meneer niet, waarbij onze gastvrouw op een gegeven moment meneer te hulp schoot. Ze zei toen: Laten we samen maar even een schietgebedje doen en hopen dat het nu wel gaat lukken. En ja, hoor, het lukte dus. Beiden moesten hier enorm om lachen en meneer bracht als dank een klein bijbeltje.

Afval.

Ondanks dat we aan de telefonie het eerste aanspreekpunt zijn voor vele inwoners en dus ook soms te maken hebben met mensen die enorm hoog in hun emotie zitten. krijgen we ook complimenten en bedankjes. Zo ook van een dame die namens omwonende sprak m.b.t. afval. Zij voelde zich niet gehoord en vond dit dan ook niet fijn. Samen met de juiste afdeling hebben wij ervoor gezorgd dat haar ontevredenheid was weggenomen en stuurde zij ons een mail met daarin haar dankbaarheid.

Compliment naar de kolkenzuigers omdat onze medewerkster van de telefonie het zo snel had kunnen regelen met de buitendienst dat meneer geen schade had opgelopen aan zijn woning.

Onze jongens van de buitendienst krijgen niet altijd een compliment, maar mocht deze binnenkomen vanuit de telefonie dan zetten de dames deze wel door naar de wijkbeheerders. Zo ook voor de snelle service. Melding ontvangen en de collega's pakken dit binnen enkele dagen op. Of dit nu gaat om de verzakte tegels, steringen of voor de wijkhelden. Niets is te gek. “

## **10. Aanbevelingen voor 2026.**

Uit het overzicht van de klachten blijkt dat de meeste klachten over een gebrek aan communicatie gaan. Het is dus van belang dat onze organisatie zich ervan bewust te worden dat onze inwoners, onze kernwaarden: open, ontspannen en ondernemend te weinig herkennen in ons gedrag.

Open: we zijn integer en aanspreekbaar. We werken heel transparant en zijn toegankelijk, bereikbaar en betrokken. Wij weten elkaar te vinden en zijn betrokken bij ons werk. Wij staan klaar voor de inwoners en zijn er voor hen.

### **1. Respectbeginsel**

De kern van de klacht raakt vaak aan het respectbeginsel van behoorlijk bestuur: inwoners moeten met respect en zonder vooringenomenheid behandeld worden.

- Integriteitstraining en waardenreflectie: Ontwikkel verplichte, gespecialiseerde trainingen voor alle klantgerichte medewerkers die zich richten op het reflecteren op de eigen machtspositie en het respecteren van persoonlijke grenzen en waardigheid.
- Transparantie en verbetering van klachtafhandeling  
Een klacht moet worden gezien als een kwaliteitsinstrument. De analyse laat zien dat klachten regelmatig worden ingediend en er vertragingen in het proces zijn.
- Transparante feedback: Zorg voor duidelijke communicatie met de klager over de voortgang en betrek de klager bij het proces om de frustratie over het uitblijven van reactie te verminderen.
- Vastlegging en verslaglegging: Verbeter de procedures rondom dossiervorming en verslaglegging (ook bij complexe Woo-verzoeken) om latere "interpretatie- en woordenspellen" te voorkomen. Zorg ervoor dat de besluiten van het bestuur herleidbaar zijn in de voorbereidingen.

## **2. De wijkmanager als brugfiguur (zien en gezien worden)**

Uit onderzoek blijkt de waarde van de wijkmanager die zichtbaar is voor de inwoners, ook bij bijeenkomsten die niet direct over hun expertise gaan.

- Actieve zichtbaarheid: Blijf inzetten op de zichtbaarheid van bestuur en medewerkers in de wijk. Dit versterkt het vertrouwensbeginsel en het gevoel van betrokkenheid van de gemeente, wat de relatie tussen burger en overheid verbetert.

## **3. Onafhankelijkheid en externe toetsing (democratische controle)**

Externe toetsing, bijvoorbeeld door de Nationale Ombudsman, is een belangrijk instrument voor democratische controle.

- Ombudsman als kwaliteitsimpuls: Moedig (in complexe, langlopende zaken) het voorleggen van dossiers aan de Nationale Ombudsman aan, indien de inwoner hiermee instemt. Een onafhankelijk oordeel is waardevol voor het verkrijgen van advies en het herstellen van het vertrouwen.