



Overijsselse  
Ombudsman

Dossiernummer 2017 109

## Rapport

### Verzoeker

De heer J. te Oldenzaal hierna genoemd: verzoeker.

### Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoek op 31 oktober 2017. Het betreft de gemeente Oldenzaal.

### Klacht

Verzoeker klaagt over het handelen en het taalgebruik van mevrouw X., consulent Jeugd bij de gemeente. Wat betreft het handelen van mevrouw X stelt verzoeker dat er een protocol zou moeten zijn waar zij zich aan zou moeten houden en dat hij dit, ook na opvragen, niet krijgt toegestuurd. Verzoeker klaagt ook over het niet behandelen van de door hem ingediende bezwaarschriften. Tot slot geeft verzoeker aan dat de klachtbehandeling niet zorgvuldig is geweest en eist hij een schadevergoeding en een dwangsom.

### Verloop procedure

De gemeente heeft de klacht bij brief van 23 oktober 2017 afgehandeld.

Na ontvangst van de klacht bij de OO, heeft mevrouw Weggemans contact opgenomen met verzoeker en met de gemeente.

Op basis van de stukken en de telefonische gesprekken acht de OO zich voldoende geïnformeerd. Dit betekent dat de ombudscommissie het op basis van de verkregen informatie niet zinvol acht om een gesprek te houden teneinde alsnog tot een oplossing te komen. (Over de mogelijkheid is tijdens het telefonisch contact gesproken.)

### Behoorlijkheidsnormen

De ombudscommissie toetst in dit rapport de door verzoeker verweten gedragingen van de gemeente aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale Ombudsman in samenwerking met de lokale ombudsinstituten.

## Feiten

- Bij mail van 19 juli 2017 laat mevrouw X. van de gemeente aan verzoeker het volgende weten: "Graag zou ik u willen spreken over een cliënt waarmee u eerder bemoeienis hebt gehad. Van de ouders heb ik toestemming om u hierover te benaderen. Momenteel ben ik als jeugdconsulent van de gemeente betrokken bij het gezin."
- Op 3 augustus 2017 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente, over de handelswijze van mevrouw X. De klacht gaat over het taalgebruik, met name het woord "bemoeienis". Ook zou mevrouw X. onrechtmatig handelen; ze komt terug op een gemaakte afspraak voor 8 augustus en blijkt geen overleg te hebben gehad met de cliënt en was niet gerechtigd afspraken te maken, zo stelt verzoeker. In hetzelfde schrijven geeft verzoeker aan een bezwaarschrift in te dienen tegen: "ambtelijke beslissingen ten bate van de bezwaarprocedure bij B&W gemeente Oldenzaal." Het gaat verzoeker er om dat er geen protocol blijkt te zijn, waar in staat hoe de consulent Jeugd haar werkzaamheden moet doen. Verzoeker concludeert vervolgens in de klacht, dat de gemeente een casus heeft aangenomen, ondergetekende daar in wenst te consulteren, waarvoor eerst een overeenkomst van opdracht dient te worden getekend, waarna een factuur kan worden opgemaakt conform het geldende uurtarief.
- Op 8 augustus 2017 dient verzoeker een bezwaarschrift in: "aangaande het ontbreken van een protocol en/of het niet conform een protocol werken van mevrouw X., zijnde consulent Jeugd, Team Jeugd en Zorg."
- Bij mail van 11 augustus 2017 laat de teamleider van mevrouw X. aan verzoeker weten de klacht te hebben ontvangen en in behandeling te zullen nemen. Hij geeft ook aan dat hij heeft getracht te bellen, maar dat dit niet is gelukt. Hij is tot eind augustus afwezig en zal daarna de klacht inhoudelijk beoordelen. Verzoeker reageert hierop door aan te geven graag schriftelijke communicatie te willen; niet per mail of telefonisch.
- In een briefje van 8 september 2017 vraagt de teamleider of van de gewone procedure (een gesprek) kan worden afgeweken, nu verzoeker heeft aangegeven alleen schriftelijke communicatie te willen. Er wordt niet gesproken over de inhoud in dit schrijven.
- Op 9 september 2017 dient verzoeker een bezwaarschrift in tegen de 'beslissing' van 8 september 2017. In de brief van 8 september zou de klacht terzijde zijn geschoven en het college meent het bezwaar dat is ingediend tegen de consulent Jeugd niet ontvankelijk te kunnen verklaren, zo stelt verzoeker. Verzoeker concludeert, dat het schrijven van 8 september een beslissing is in de klachtenprocedure welke open staat voor bezwaar en beroep. Er is sprake van schending van diverse beginselen van behoorlijk bestuur.
- Op 14 september 2017 verdaagt de gemeente de beslistermijn met 4 weken.
- De teamleider van mevrouw X. geeft op 11 oktober 2017 aan, dat de brief van 8 september alleen bedoeld was om overeenstemming over de procedure te

krijgen. De klacht is nog in behandeling. Er zit een memo (van 10 oktober) bij de brief met de reactie van mevrouw X. op de klacht. Verzoeker wordt gevraagd op deze memo te reageren, zodat de klacht kan worden afgehandeld.

- Op 18 oktober 2017 stelt verzoeker de gemeente in gebreke, omdat niet tijdig zou zijn besloten op de klacht en op zijn bezwaarschriften. Hij verzoekt om een dwangsom. In de ingebrekestelling geeft verzoeker aan dat de memo van 10 oktober 2017 lijkt op een stukje tekst dat door de teamleider aan zichzelf is geschreven. Verzoeker is van mening dat dit niet te duiden is als klachtafhandeling.
- Op 23 oktober 2017 volgt de klachtafhandelingsbrief. Voor wat betreft de inhoudelijke klacht overweegt de gemeente: "Ten aanzien van de klacht omtrent het taalgebruik van mevrouw X. komen wij tot de conclusie, dat haar bewoordingen in de mail van 19 juli 2017 geen aanleiding vormen om niet professioneel handelen te veronderstellen. Wij kunnen ons niet vinden in de klacht dat er sprake zou zijn van onrechtmatig handelen. Mevrouw X. heeft op elk moment met toestemming en uit naam van haar cliënt gehandeld. Wij zien daarom geen reden om excuses aan te bieden.
- Op 30 oktober 2017 dient verzoeker een bezwaarschrift in tegen de klachtafhandelingsbrief. Hij sluit zijn bezwaar af met 6 eisen, waaronder een eis om schadevergoeding en om uitbetaling van een dwangsom.

### **Reactie op verslag van bevindingen**

Verzoeker heeft niet gereageerd op het verslag van bevindingen.

De gemeente heeft gereageerd op 14 december 2017 en merkt het volgende op: "Op 14 september 2017 hebben wij de beslistermijn met 4 weken verdaagd. In de ingebrekestelling van 18 oktober reageert verzoeker op de memo van 10 oktober. In de eerste alinea schrijft hij dat het een stukje tekst lijkt dat de heer (...) aan zichzelf heeft geschreven en dat hij van mening is dat dit niet te duiden is als klachtafhandeling. Gezien de inhoud van deze reactie ben ik van mening dat verder rappelleren geen effect zou hebben. Ik denk dat het daarom logisch is dat wij de klacht hebben afgedaan zoals verwoord in de brief van 23 oktober 2017.(...)"

De feiten zijn aangevuld met het bovenstaande.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

De klacht van verzoeker heeft met name betrekking op de behoorlijkheidsnorm professionaliteit. Deze norm bepaalt, dat de overheid ervoor zorgt, dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

*Taalgebruik*

Verzoeker klaagt over het taalgebruik in een mail van mevrouw X. van de gemeente. Het gaat over de mail van 19 juli 2017, waar ze aan verzoeker laat weten: "Graag zou ik u willen spreken over een cliënt waarmee u eerder bemoeienis hebt gehad. Van de ouders heb ik toestemming om u hierover te benaderen. Momenteel ben ik als jeugdconsulent van de gemeente betrokken bij het gezin." Het gaat verzoeker met name om het woord "bemoeienis" in de mail.

In de klachtafhandelingsbrief geeft de gemeente aan over het taalgebruik: "Dat haar bewoordingen in de mail van 19 juli 2017 geen aanleiding vormen om niet professioneel handelen te veronderstellen."

Uit het woordenboek ([www.woordenboeken.nu](http://www.woordenboeken.nu)) blijkt dat de letterlijke betekenissen van het woord bemoeienis zijn: "bezighouden met iets of iemand; het tussenbeide komen; het zich mengen in de loop van iets; het zich mengen in de loop van iets; tussenkomst door een derde; het tussenbeide komen."

De OO concludeert, dat het woord bemoeienis wellicht wat zakelijk overkomt, maar niet als onbehoorlijk of onprofessioneel kan worden betiteld.

#### *Protocol*

Verzoeker geeft aan dat hij meerdere keren gevraagd heeft naar een protocol, waarin staat beschreven hoe consulenten zoals mevrouw X. zouden moeten werken. Er is echter geen protocol aan verzoeker toegestuurd.

Het is de OO op basis van de informatie uit de klacht, de onderliggende stukken en de telefoongesprekken met verzoeker en met de gemeente, niet duidelijk geworden op wat voor protocol verzoeker doelt. Verzoeker kan dit zelf verder ook niet onderbouwen. De OO concludeert dan ook dat de gemeente hier behoorlijk heeft gehandeld. In het telefoongesprek met verzoeker is aan hem meegegeven, dat een protocol (als de naam of het onderwerp bekend is en er bestaat een protocol van) eventueel kan worden opgevraagd met een Wob (Wet openbaarheid bestuur)-verzoek.

#### *Bezwaarschriften en ingebrekestelling*

Verzoeker heeft een aantal keer een bezwaarschrift ingediend:

- Op 3 augustus 2017: "ambtelijke beslissingen ten bate van de bezwaarprocedure bij B&W gemeente Oldenzaal."
- Op 8 augustus 2017: "aangaande het ontbreken van een protocol en/of het niet conform een protocol werken van mevrouw X., zijnde consulent Jeugd, Team Jeugd en Zorg."
- Op 9 september 2017 tegen de 'beslissing' van 8 september 2017 waarin de teamleider vraagt of van de gewone procedure (een gesprek) kan worden afgeweken, nu verzoeker heeft aangegeven alleen schriftelijke communicatie te willen.

- Op 30 oktober 2017 dient verzoeker een bezwaarschrift in tegen de klachtafhandelingsbrief. Hij sluit zijn bezwaar af met 6 eisen, waaronder een eis om schadevergoeding en om uitbetaling van een dwangsom.

Evenals in rapport 2017 057 ten aanzien van een eerdere klacht van verzoeker overweegt de OO, dat ingevolge artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) onder een besluit wordt verstaan: "Een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling." Het ontbreken van een protocol is geen rechtshandeling, het sturen van een briefje met de vraag of van een gesprek kan worden afgezien bij het behandelen van de klacht is ook geen rechtshandeling en dus is er geen sprake van een voor bezwaar vatbaar besluit. Wanneer er onvrede bestaat over de (wijze van)klachtafhandeling door een bestuursorgaan staat de gang naar de (Overijsselse) ombudsman open. De ombudsman doet volgens de wet geen uitspraken over het al dan niet verschuldigd zijn van een dwangsom of schadevergoeding.

#### *Klachtbehandeling*

Verzoeker klaagt over de klachtbehandeling door de teamleider van mevrouw X. Hij stelt in zijn klacht onder meer:

"(...) Ondergetekende verzoekt d.d. 11 augustus 2017 rond 19:14 uur om 'schriftelijke communicatie en niet via mail of telefonisch'. Ondergetekende formaliseert de klachtenprocedure na de eerste poging van het College van B&W om de klacht procedure te frustreren. Ondergetekende heeft daarop volgend d.d. 7 september 2017 van het College (...) een reactie ontvangen waarin de klacht terzijde wordt geschoven. Niet alleen vond de heer (...) het blijkbaar uiterst grappig om irrelevante mails te versturen, namens het College (...) denkt hij iedere communicatie schriftelijk per aangetekende post te moeten verzenden. Het college (...) trekt zonder onderbouwing en of ondergetekende daarin te kennen, de conclusie om moverende redenen te moeten afwijken van de protocollaire/formele klachtenprocedure. Ondergetekende heeft d.d. 9 september 2017 het 'bezwaarschrift tegen de beslissing van het College (...) d.d. 8 september 2017' ingediend. Ondergetekende reageert uiterst prudent en integer op twee poging van het College (...) om de klachtprocedure te frustreren. (...) Ondergetekende heeft op 10 oktober 2017 van het College (...) het besluit ontvangen, dat moest doorgaan voor een klachtenafhandeling. De hoor en wederhoor zou bestaan uit een tekstje getiteld 'memo' welke afkomstig was van klachtenbehandeling (...) en is toegevoegd aan het 'dossier klacht (...)', met als onderwerp reactie op de klacht d.d. 3 augustus 2017."

Uit de stukken maakt de OO op, dat verzoeker op 3 augustus 2017 de klacht heeft ingediend. Tussen indiening van de klacht en de ontvangstbevestiging op 11 augustus 2017 heeft de teamleider geprobeerd te bellen met verzoeker, wat niet is gelukt. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven dat de klacht eind augustus inhoudelijk zal worden beoordeeld. Verzoeker reageert hierop door aan te geven graag schriftelijke

communicatie te willen; niet per mail of telefonisch. In een briefje van 8 september 2017 vraagt de teamleider of van de gewone procedure (een gesprek) kan worden afgeweken, nu verzoeker alleen schriftelijke communicatie wil. Hier dient verzoeker een bezwaar tegen in. Als dan de teamleider op 11 oktober opnieuw schrijft, met daarbij een reactie van mevrouw X. op de klacht en verzoeker ook kan reageren, reageert verzoeker niet. Hij stelt wel de gemeente een week later in gebreke en geeft daarin aan dat de reactie van mevrouw X een stukje tekst lijkt dat de teamleider aan zich zelf heeft geschreven en dat dit niet te duiden is als klachtafhandeling.

De OO concludeert allereerst dat de correspondentie vanuit de gemeente een duidelijke lijn heeft; beginnend bij de ontvangstbevestiging, vervolgens over de procedure (het horen) en tot slot de zienswijze van mevrouw X., met de vraag of verzoeker hierop wil reageren. De OO komt dan ook tot de conclusie dat de gemeente hier volgens de norm van professionaliteit zorgvuldig heeft gehandeld. Op geen enkele manier komen handelingen naar voren die het klachtproces gefrustreerd hebben. Het valt de OO wel op, dat het vooral verzoeker is die verwarring zaait, door de diverse bezwaarschriften en door geen aparte reactie te geven op de memo van 10 oktober 2017, maar een reactie te verpakken in een ingebrekestelling. Het is uiteraard het goed recht van verzoeker om alleen schriftelijk te willen communiceren, echter de OO kan zich ook niet aan de indruk onttrekken dat de manier waarop het schriftelijk communiceren vanuit verzoeker nu plaatsvindt, niet bijdraagt tot een oplossing.

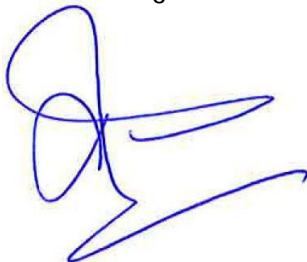
### **Oordeel**

De gedragingen van de gemeente zijn behoorlijk.

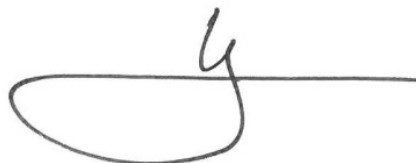
Zoals hiervoor al overwogen is de OO niet bevoegd uitspraken te doen over dwangsommen en schadevergoeding.

Hiermee is de klacht ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 4 januari 2018.



drs. L. Bezemer



mw. mr. P. Weggemans