



Dossiernummer 2018 041

Rapport

Verzoeker

Mevrouw X. Meppel, hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoek op 28 maart 2018. Het betreft de gemeente Meppel, hierna genoemd: gemeente.

Klacht

Verzoeker voelt zich door de gemeente niet goed behandeld en niet gehoord. Ter onderbouwing benoemt verzoeker onder meer het volgende:

- Er had een andere uitvoeringsregisseur moeten worden ingezet, toen bleek dat het niet werkte;
- Er moet duidelijkheid komen over waarom mevrouw A., medewerkster Buurtdienst, het gezin moest verlaten en er moet voor haar eerherstel komen. De gemeente moet hier meer haar best voor doen. Mevrouw A. had gehoord moeten worden door de gemeente;
- Het is onduidelijk waarom de "sociaal-ombudsvrouw" van de gemeente niet aanwezig mocht zijn bij gesprekken;
- Er had niet zo snel na de toekenning van de hulp geëvalueerd hoeven worden;
- Verzoeker hoort van andere instanties opmerkingen over haar gezin, deze opmerkingen zijn beeldvormend. De opmerkingen moeten afkomstig zijn van de gemeente. Dit is bevestigd door de school en de manager Buurtdienst. Het had niet mogen gebeuren.

Verloop procedure

De gemeente heeft de klacht bij brief van 22 maart 2018 afgehandeld.

Na ontvangst van de klacht bij de OO, is er telefonisch contact geweest met verzoeker en met de gemeente.

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 en regionale ombudsinstituten.

Feiten

- Verzoeker vormt met haar man en drie kinderen een gezin. De echtgenoot en de kinderen hebben een autistische stoornis. Verzoeker heeft Dystonie waardoor zij functioneel blind is.
- Vanaf 24 april 2017 is individuele begeleiding geboden vanuit Horizon (indicatie via de Wmo) en was er huishoudelijke hulp vanuit de Wmo. Met ingang van 10 juli 2017 is de indicatie huishoudelijke hulp verhoogd naar 25 uur en omgezet in een indicatie plus

(Zorg Plus), voor drie maanden. De indicatie voor Horizon werd verhoogd met 5 uur vanuit de Jeugdwet. De 25 uur huishoudelijke hulp kon niet meteen geëffectueerd worden.

- In het gezin verleende mevrouw A. Zorg Plus, via Buurtdienst. Het gezin had veel vertrouwen in mevrouw A. en was erg tevreden over haar.
- Sinds 12 juli 2017 was mevrouw B., als uitvoeringsregisseur vanuit de gemeente, betrokken bij het gezin. Tussen haar en het gezin verliep het vanaf het begin niet goed.
- Op 5 september 2017 en op 27 september 2017 vond een gesprek plaats tussen verzoeker, mevrouw A., en mevrouw B. Tijdens het gesprek van 5 september 2017 is afgesproken dat de indicatie voor Zorg Plus zou worden verlengd voor de duur van 3 maanden; omdat de hulp pas later volledig is ingezet, was het nog te kort om te kunnen evalueren. Er is ook gesproken over een indicatie voor een zorgboerderij voor de echtgenoot en mogelijk beschermd wonen.
Op 27 september 2017 is gesproken over het afstemmen van de interne zorg.
Op 16 oktober 2017 is gesproken over extra dagdelen zorgboerderij voor de echtgenoot en wederom over de mogelijkheid van beschermd/begeleid wonen voor hem.
- In november 2017 stond een overleg gepland om te evalueren. Dit heeft niet plaatsgevonden.
- Op enig moment, na ongeveer een half jaar, kwam mevrouw A. ineens niet meer terug in het gezin. Volgens verzoeker werden er tegenstrijdige redenen voor haar vertrek gegeven. Verzoeker en haar gezin missen mevrouw A. Volgens mevrouw A. zou er door onder meer de gemeente geklaagd zijn over haar bij haar werkgever. De gemeente heeft navraag gedaan bij de manager van Buurtdienst en geeft aan dat er geen sprake is geweest van een klacht vanuit de gemeente over mevrouw A.
- Op 8 januari 2018 heeft verzoeker schriftelijk laten weten dat de aan het gezin toegekende Wmo voorzieningen per direct beëindigd moeten worden.
- Na vertrek van mevrouw A. uit het gezin, is op de jeugdhulp voor de dochter na, geen nieuwe hulp ingezet in het gezin. Er is gesproken over het aanvragen van een pgb, maar verzoeker heeft daartoe (nog) geen aanvraag ingediend.
- Verzoeker heeft ondersteuning gezocht bij de sociaal-ombudsvrouw van de gemeente Meppel. Ze heeft aan de gemeente gevraagd of de ombudsvrouw bij gesprekken mocht zitten, vanuit haar bemiddelende rol. De gemeente heeft hier niet mee ingestemd.

Op 18 mei 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden, over de klacht. Aanwezig waren verzoeker en haar echtgenoot, bijgestaan door mevrouw C. Namens de gemeente waren mevrouw X. en mevrouw Y. aanwezig en van de zijde van de OO de heer Bezemer en mevrouw Weggemans.

Toelichting verzoeker

Waar het verzoeker vooral om gaat, is dat ze zich in de periode dat dit alles speelde niet begrepen voelde. Er gebeurde niet wat ze vroeg. Alleen het pad van de gemeente werd gevolgd. De regisseur die vanuit de gemeente betrokken raakte bij het gezin, zou het meest geschikt zijn volgens de gemeente, maar was dit niet. Inmiddels is de situatie zo, dat alle hulpverlening (op de jeugdhulp voor de dochter na) is beëindigd. Terwijl ze wel hulp nodig hebben. Het vertrouwen in de gemeente is inmiddels zeer wankel. Verzoeker is boos en verdrietig. Mevrouw A., die zo op haar plaats was in het gezin, moest ineens weg. Verzoeker en haar gezin missen mevrouw A. Het is ook nog steeds onduidelijk waarom ze weg moest. Gezegd werd dat er geklaagd was vanuit de gemeente, maar de gemeente zegt dat dit niet zo is. De gemeente heeft misschien gebeld met de manager van Buurtdienst, maar waarom belt ze niet met mevrouw A. Waarom luistert niemand naar haar verhaal? Mevrouw A. was 25 uur per week in het gezin en wordt erg gemist. Toen verzoeker de sociaal-ombudsvrouw

inschakelde, werd aangegeven door de gemeente dat ze niet mee mocht met gesprekken. De handelswijze van de gemeente is niet efficiënt. Er moest in september worden geëvalueerd en in november opnieuw. De hulp was voor de zomervakantie toegekend, maar pas eind november gestart, omdat de hulpverlenende instantie niet eerder de benodigde capaciteit had. Uiteindelijk is het evalueren uitgesteld tot januari, maar er werd wel gezegd dat verzoeker mee moest bewegen door een gesprek te voeren zodat de hulpverlening voorgezet kon worden. Verzoeker weet dat er door de regisseur contact is opgenomen met de school van haar dochter, met Buurtdienst en met Horizon. Hierbij zijn dingen gezegd, waardoor deze instanties nu bepaalde ideeën over verzoeker en haar gezin hebben. Er staan ook onjuistheden in een verslag over de dochter. De gemeente bemoeit zich overal mee. Horizon belde, dat aangegeven zou zijn door de gemeente dat verzoeker slecht tegen verandering kan. Dat is niet waar. Er wordt aan beeldvorming gedaan die niet terecht is. Mevrouw A. zou ook mails met dreigende taal hebben ontvangen van de regisseur van de gemeente en onder druk zijn gezet door haar. Tegen de werkgever van mevrouw A. zou gezegd zijn dat ze niet verschenen is bij een afspraak bij de gemeente. Verzoeker geeft aan dat het teveel voor haar is, dat ze alle bureaucratische handelingen, zoals het invullen van formulieren, zelf moet doen, terwijl ze slecht kan zien, ze heeft Dystonie en door een te lange overbelasting een burn-out. Er is hulp geweest vanuit MEE maar dat is afgesloten. De reiskosten zijn ook nog steeds niet geregeld. Of verzoeker voor de toekomst een pgb wil, weet ze nog niet, ze wil hier over nadenken.

Toelichting namens verzoeker, mevrouw C.

Het verzoek aan de gemeente is, om alsnog uit te zoeken hoe het zit met de klacht over mevrouw A. Er zou contact zijn geweest en zijn aangegeven dat het een kwestie is tussen werkgever en werknemer, maar dit is zo onbevredigend voor verzoeker en haar gezin; er lijkt niet te zijn doorgevraagd. Het was zo belangrijk dat mevrouw A. in het gezin was. Het blijft nu een schimmige situatie. Het is voor de gemeente ook belangrijk te weten hoe dit precies is gegaan, zij hebben ook een relatie met Buurtdienst. Mevrouw C. gaat verzoeker proberen te helpen om dingen te regelen (verzoeker geeft aan dat ze hierover na wil denken). Eventueel benaderen ze MEE voor verdere ondersteuning.

Toelichting gemeente, mevrouw Y.

Mevrouw Y. licht toe dat er sprake was van een complexe vraagstelling, er speelden meerdere zaken. Dit was teveel voor een consultant, daarom is besloten een regisseur in te schakelen. Vanaf het eerste gesprek was er geen klik tussen de regisseur en het gezin. Achteraf gezien was het beter geweest, als er geen klik is, om niet door te gaan met de betreffende regisseur. Er waren wel signalen dat het niet goed liep, maar binnen de gemeente werd de conclusie getrokken, dat hierbij niet ging om de persoon, maar om de functie. Daarom is in eerste instantie besloten dat de regisseur moest blijven. Inmiddels is intern besproken, dat als het niet goed klikt bij een eerste gesprek er direct geëvalueerd moet worden. Een deel van de zorg aan het gezin was al in de zomer ingezet, er was een nader besluit uit oktober 2017. De zorg zou in september 2017 en november 2017 worden geëvalueerd, maar dit is op verzoek van het gezin uitgesteld tot januari 2018. Voor wat betreft mevrouw A. geeft mevrouw Y. aan, dat ze gebeld heeft met de manager van Buurtdienst. Er waren geen klachten van de gemeente over mevrouw A. bekend. De gemeente koopt een product in, in dit geval bij Buurtdienst. De gemeente heeft geen idee waarom mevrouw A. bij het gezin is weggehaald. Indien verzoeker en haar gezin het zouden willen, kan bekeken worden of een pgb kan worden ingezet zodat verzoeker zelf de regie kan houden. De bal hiertoe ligt bij de familie. Het zou fijn zijn als mevrouw C. zou kunnen ondersteunen.

Toelichting gemeente, mevrouw X.

Mevrouw X. merkt op, dat de zorgaanbieder zelf in een klachtenregeling moet voorzien. Zo ook Buurtdienst. Een los signaal is voor de gemeente geen aanleiding om gesprekken aan te gaan met Buurtdienst, maar als er meerdere signalen over een aanbieder zijn, dan worden deze meegenomen in de contractbesprekingen.

Reacties op verslag van bevindingen

Verzoeker heeft gereageerd op 19 juni 2018. Omdat de reactie uitgebreid is, is deze als bijlage (1) bij het rapport gevoegd. **De gemeente** reageerde op 14 februari 2018.

In bijlage 3 is op de reacties van verzoeker en de gemeente, daar waar het om de feiten gaat, gereageerd door de OO.

Vanwege de uitgebreide reacties en nieuwe informatie is het aangepaste en aangevulde verslag van bevindingen nog een keer voorgelegd aan verzoeker en de gemeente.

Verzoeker reageerde op 18 juli 2018. Omdat de reactie wederom uitgebreid is, is ook deze als bijlage (2) bij het rapport gevoegd. De opmerkingen van verzoeker zijn meegenomen in de overwegingen. **De gemeente** reageerde op 23 juli 2018 en merkt alleen op dat de postcode niet correct is. Deze is aangepast (was door verzoeker onjuist op het klachtenformulier ingevuld).

Overwegingen van de ombudscommissie

De klacht van verzoeker is getoetst aan de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger. De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Uit de stukken en uit het gesprek tijdens de hoorzitting, is de OO vooral gebleken dat verzoeker zich niet gehoord en niet ondersteund voelt. Gedurende langere tijd heeft verzoeker zaken binnen haar gezinsleven geregeld. Dit doet zij nog steeds. Dat is intensief omdat de echtgenoot en hun drie kinderen een autistische stoornis hebben en verzoeker sinds 2014 Dystonie heeft, waardoor zij functioneel blind is en door overbelasting gedurende de afgelopen jaren een burn-out heeft. Toen verzoeker een hulpvraag stelde in het kader van de Wmo ervaarde ze dat de regie bij haar, tegen haar zin, werd weggehaald.

In haar reactie op het eerste verslag van bevindingen heeft verzoeker dit onder meer als volgt verwoord: "Wanneer ik dan een kritische burger ben die verantwoordelijkheid neemt voor haar gezinsleven, is dit lastig voor de Wmo-uitvoerenden, heb ik meerdere malen gemerkt. Men wil graag van je af en moedigt het aan om een vrijwilliger het voor je te laten regelen. Nee, zo is participeren in onze samenleving niet bedoeld. Laten we elkaar eerlijk in de ogen kijken en beseffen dat de meerderheid van de hulpvragende mensen het liever zelf op zou lossen, zonder er een ander mee lastig te vallen. Wanneer deze mens dan wel een hulpvraag stelt, moet er liefdevol gereageerd worden en niet vanuit wantrouwen een heel controlerend, regelend apparaat opgezet en nagevolgd worden. (...). Een klacht had niet ingediend hoeven worden als de gemeente het gesprek maar aangegaan was. Dat had veel tijd en dus geld gescheeld. (...). Luisteren naar de mens, de burger, de hulpvragende. De oplossingen zijn dichterbij dan men denkt! Hoe mooi zou het zijn als je van het Wmo-apparaat zou kunnen zeggen: het is alsof ik me in de hemel bevind. Liefdevol gedragen door mensen die je proberen

te helpen daar waar je aangeeft het nodig te hebben. Dan verbetert het sneller, dan wanneer je het als een log, moeizaam, tegenwerkend en wantrouwend star apparaat ervaart. Waar het ego van de Wmo-cultuur heerst, in plaats van dienend aan de samenleving in alle redelijkheid. Ik moet er de eerste positieve ervaring gemeend vanuit een menselijk hart, nog op doen. Ik hoop dat die er komt, want dan pas werkt het goed. Mijn wens ligt hierin, dat deze meegemaakte situatie hier een beetje aan bij kan dragen.”

De uitvoeringsregisseur

Zowel verzoeker als de gemeente zijn het er over eens, dat het tussen verzoeker (en haar gezin) en de uitvoeringsregisseur vanaf het eerste gesprek niet goed verliep. Verzoeker wilde zelf de regie houden en vond dat de regisseur deze te veel overnam. Uit de klachtafhandelingsbrief blijkt dat de klacht over de uitvoeringsregisseur door de gemeente gegrond is verklaard. De OO zal daarom geen verder onderzoek doen naar dit onderdeel van de klacht.

Het vertrek van mevrouw A. uit het gezin

Verzoeker en haar gezin hebben de zorgverlening door mevrouw A. als zeer prettig ervaren. Zij voelden zich overvallen door het plotselinge vertrek van mevrouw A. Het is hen niet duidelijk geworden waarom mevrouw A. opeens moest vertrekken en dat maakt het voor verzoeker lastig. Van mevrouw A. heeft verzoeker begrepen dat zij weg moest door een klacht vanuit de gemeente. Er is de gemeente echter niets bekend over een klacht, ook niet na navraag bij de manager van Buurtdienst. De gemeente heeft daarom aangegeven dat het vertrek van mevrouw A. een aangelegenheid is tussen Buurtdienst als werkgever en mevrouw A. als werknemer. Verzoeker wil dat de gemeente hier meer actie op onderneemt en ook mevrouw A. hoort over haar kant van het verhaal.

De OO is het met de gemeente eens, dat het vertrek van mevrouw A. een aangelegenheid is tussen werkgever en werknemer. De gemeente geeft een indicatie af voor uren Zorg Plus, waarna verzoeker de hulp afneemt bij Buurtdienst. Nu er niet gebleken is van een klacht vanuit de gemeente over mevrouw A., kan de gemeente geen invloed uitoefenen op wie er door Buurtdienst wordt ingezet voor het gezin. Dit is een aangelegenheid van de werkgever (Buurtdienst). Het ligt dan ook niet op de weg van de gemeente om mevrouw A. te benaderen voor een gesprek over het plotselinge vertrek. De OO heeft tijdens de hoorzitting begrepen, dat er inmiddels door verzoeker ook een klachtprocedure bij Buurtdienst is opgestart. Mogelijk komt hierdoor voor verzoeker meer duidelijkheid over het plotselinge vertrek van mevrouw A. en de communicatie hier omtrent.

Het inschakelen van de sociaal ombudsvrouw

Verzoeker heeft eind november 2017 contact gezocht met de sociaal ombudsvrouw, met als doel zoals zij zelf aangeeft: het voorkomen van een klacht. Naar verzoeker toe heeft ze aangegeven mogelijkheden te zien om te helpen om met de gemeente in gesprek te komen zodat een klacht indienen niet nodig zou zijn. In de beleving van verzoeker heeft de gemeente dit afgewimpeld en aangegeven het zonder haar te kunnen oplossen. Verzoeker ervaarde het contact met de sociaal ombudsvrouw als prettig.

De gemeente geeft aan dat in november 2017 de vraag voor lag, of de gemeente wilde dat in de casus de sociaal ombudsvrouw een bemiddelende rol op zich nam. Vanuit de taakopvatting van de sociaal ombudsvrouw is daar niet mee ingestemd. De sociaal ombudsvrouw heeft primair een signalerende rol. Zij kan bij het college aandacht vragen voor problemen die spelen

op individueel casusniveau en bij de raad voor tekortkomingen die liggen op het beleidsmatig niveau. Eventueel kan zij een bemiddelende rol vervullen in het contact tussen gemeente en cliënten, maar dan moet iemand wel echt vastgelopen zijn. Op het moment dat de vraag kwam, was de inschatting dat gemeente en familie nog met elkaar in gesprek waren.

De OO concludeert dat er formeel wellicht (nog) geen rol lag voor de sociaal ombudsvrouw. Echter, nu verzoeker meerdere keren heeft aangegeven zich gehoord en gesteund te voelen door de sociaal ombudsvrouw, ziet de OO niet in waarom niet ingestemd is met haar aanwezigheid bij gesprekken. Dit had er wellicht voor kunnen zorgen dat de emoties bij verzoeker niet zo hoog waren opgelopen. De sociaal ombudsvrouw had er wellicht voor kunnen zorgen dat het goede gesprek, dat verzoeker zo graag wilde, gevoerd had kunnen worden.

Evaluatiemomenten/gesprekken in het najaar 2017

Het is de OO gebleken dat na toekenning van de hulp in april 2017, een eerste overleg heeft plaatsgevonden op 5 september 2017. Volgens de gemeente was het doel van dit overleg: het afstemmen van de zorg met partijen (ook GGZ) en het bespreken van mogelijke crisisopvang voor meneer en de mogelijkheid van beschermd/begeleid wonen. Omdat de Zorg Plus (25 uur) nog niet was geëffectueerd, is de lopende indicatie verlengd en is er nog niet geëvalueerd. Afsproken werd, zo geeft de gemeente aan, om een evaluatiegesprek in de periode daarna te plannen. Op 27 september 2017 vond er een vervolggesprek plaats over het afstemmen van de interne zorg. Vervolgens is er een evaluatiegesprek gepland in november 2017, dat geen doorgang vond. De gemeente geeft aan dat verzoeker gevraagd heeft de evaluatie te verplaatsen naar januari 2018. Verzoeker geeft aan dat pas eind november 2017 feitelijk met de Zorg Plus is begonnen. In dezelfde periode heeft verzoeker ook de wethouder benaderd, om te vragen om een andere uitvoeringsregisseur omdat ze geen vertrouwen meer had in de huidige regisseur. Tevens zou verzoeker toen hebben gevraagd om een gezinsbudget, waar niet mee zou zijn ingestemd. Evalueren in november 2017, was dan ook nog niet zinvol naar de mening van verzoeker. De evaluatie heeft uiteindelijk nooit plaatsgevonden.

De OO stelt vast, dat er geen feitelijke evaluatie heeft plaatsgevonden maar dat wel de twee gesprekken in september en het gesprek in oktober hebben plaatsgevonden. De OO stelt verder vast, dat verzoeker aangeeft dat dit veel was, mede omdat deze gesprekken qua agenda voor haar niet altijd duidelijk waren en zij werden geleid door de uitvoeringsregisseur waar ze geen vertrouwen (meer) in had. Verder was verzoeker niet uitgenodigd voor het gesprek van 16 oktober omdat het zou gaan over mogelijkheden van beschermd wonen voor de echtgenoot. Voor verzoeker was niet duidelijk waarom ze hiervoor niet was uitgenodigd.

De OO concludeert, dat hoewel de diverse gesprekken feitelijk wellicht gevoerd hadden moeten worden, verzoeker blijkbaar onvoldoende is voorgelicht door de uitvoeringsregisseur over het doel van de gesprekken en over de reden van het niet uitnodigen van verzoeker voor het gesprek van 16 oktober 2017. Dat er gesproken is in die korte periode over meerdere voorzieningen en verzoeker geen vertrouwen meer had in de uitvoeringsregisseur (die de gesprekken organiseerde en leidde), heeft verzoeker het gevoel gegeven dat ze de regie kwijt was, waarna ze de voorzieningen per januari 2018 heeft laten beëindigen. Er is dan ook onvoldoende stilgestaan bij wat verzoeker nodig had aan uitleg en begeleiding rondom deze gesprekken, maar vooral ook aan het houden van de eigen regie.

Opmerkingen over het gezin

Verzoeker geeft aan dat er door de gemeente opmerkingen zijn gemaakt over het gezin,

tegenover de school van de dochter, tegenover Buurtdienst en tegenover Horizon. Hierdoor wordt verzoeker geconfronteerd met bepaalde opmerkingen en bestaan er onjuiste ideeën over het gezin. De gemeente geeft aan niet te weten van gemaakte opmerkingen. De OO kan niet nagaan of bepaalde opmerkingen zijn gemaakt, zij is niet bij de gesprekken aanwezig geweest. Hierdoor kan de OO over dit onderdeel geen oordeel geven.

Tot slot

In het gesprek en in de reacties op het verslag van bevindingen geeft verzoeker aan dat er diverse keren onduidelijkheid is tussen haar en de gemeente. Zo schrijft ze onder meer over andere verwachtingen van gesprekken (omdat er geen agenda voor een gesprek zou zijn vooraf of omdat het gesprek over een ander onderwerp ging dan verzoeker bekend was), de plotselinge komst van mevrouw B. zonder toelichting en zonder overleg met de familie en de bij haar heersende onduidelijkheid over bepaalde aanvragen zoals het mogelijk beschermd wonen voor haar echtgenoot. Het is voor de OO in deze klachtbehandeling niet na te gaan of dit precies zo is gegaan. Wel spreekt uit de reacties en het gesprek dat verzoeker het gevoel heeft gehad de regie kwijt te zijn geraakt en onvoldoende gehoord te zijn.

Conclusie

- Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger:
 - Door de gemeente is behoorlijk gehandeld inzake het vertrek van mevrouw A. uit het gezin. De gemeente heeft een inspanning verricht, door na te vragen of er een klacht van een medewerker van de gemeente was ontvangen bij Buurtdienst. Deze kwestie is verder een aangelegenheid tussen Buurtdienst en mevrouw A.
 - Met het niet aanwezig laten zijn van de sociaal ombudsvrouw bij gesprekken, terwijl verzoeker zich bij haar prettig en veilig voelde, heeft de gemeente niet voldoende geluisterd naar verzoeker. Hiermee is de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger geschonden.
 - Rondom de gesprekken in september 2017, oktober 2017 en het geplande evaluatiegesprek, is onvoldoende geluisterd naar verzoeker en naar haar behoefte aan regie. Het doel van de gesprekken is voor verzoeker niet duidelijk geworden evenmin als de reden waarom ze voor het gesprek van 16 oktober niet was uitgenodigd. Hiermee is ook de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger geschonden.

Inzake de klacht over de uitvoeringsregisseur doet de OO geen verder onderzoek, omdat de gemeente de klacht hierover al gegrond heeft verklaard. Over de mogelijk gemaakte opmerkingen over het gezin, bij andere instanties, kan de OO geen oordeel geven, zij was niet bij de gesprekken aanwezig.

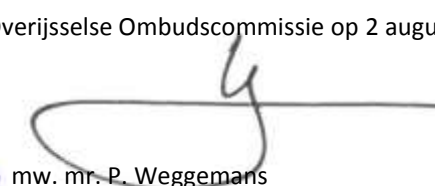
Oordeel

De klacht is deels gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 2 augustus 2018.



drs. L. Bezemer



mw. mr. P. Weggemans