



Overijsselse Ombudsman

Mevrouw X

Ons kenmerk
2018 125

Contactpersoon

Datum
9 mei 2019

Bijlage(n)
2

Onderwerp
Uw klacht

Geachte mevrouw,

Op 26 november 2018 hebben wij van u een klacht ontvangen over de gemeente Twenterand. Hierna geven wij weer hoe wij uw klacht hebben behandeld en hoe wij tot het oordeel over uw klacht zijn gekomen.

Wat is uw klacht

U geeft aan, dat uw klacht niet serieus is behandeld door de gemeente; uw partner was al veroordeeld zonder dat er met hem gesproken was.

Verder vindt u dat er onvoldoende zorg en aandacht was voor uw partner, toen u en uw kinderen, op advies van de gemeente (gevreesd werd voor de veiligheid van u en de kinderen), tijdelijk naar uw moeder gingen. Wat u betreft was het ook niet nodig dat u tijdelijk uit huis bent gegaan; de signalen zijn door een medewerker van ZorgAccent overdreven. Er was geen reden tot zorg.

Door de hele situatie is er over uw partner een bepaald beeld ontstaan, waardoor er nu nog problemen zijn, onder meer in de familie. U had graag gezien, dat de gemeente beter had geluisterd, eerder uitleg had gegeven over bepaalde onderwerpen en gemaakte fouten zou hebben toegegeven. Ten onrechte is door de gemeente gesteld dat u de politie heeft gebeld. U verzoekt een financiële compensatie.

Hoe hebben wij uw klacht behandeld?

Op 8 maart 2019 hebben wij met u, uw partner en de gemeente een gesprek gehad, waarna van deze hoorzitting een verslag van bevindingen (vvb) is opgesteld (bijlage I).

Op 4 april 2019 heeft u gereageerd op het vvb. U heeft in het vvb een aantal aanvullingen aangegeven en wijzigingen voorgesteld. Wij voegen uw reactie als bijlage II bij deze rapportbrief. Voor zover relevant, nemen wij uw reactie mee in onze overwegingen. Wij maken hier twee opmerkingen bij:

Het verslag van de hoorzitting is geanonimiseerd. Wij nemen de namen derhalve niet over.



Overijsselse Ombudsman

In de verklaringen van de gemeente tijdens de hoorzitting heeft u ook opmerkingen gemaakt. Deze opmerkingen zullen wij in de overwegingen meenemen, maar niet als door de gemeente gezegd zijnde.

Op 9 april 2019 heeft de gemeente laten weten geen opmerkingen te hebben bij het vvb.

Wat vindt de gemeente van uw klacht?

De gemeente concludeert dat de jeugdconsulent u fatsoenlijk heeft bejegend en u zo goed mogelijk heeft willen helpen. Ze was begaan met uw gezin en de zorg om de veiligheid van de kinderen lag ten grondslag aan het ingrijpen in het gezin. Dit heeft gevolgen voor uw gezin. Dat deze gevolgen ingrijpend zijn begrijpt de gemeente, maar de oorzaak wordt ten onrechte bij de jeugdconsulent neergelegd. Verder concludeert de gemeente, dat uw mening in het verslag van het MDO is vermeld en dat niet onbehoorlijk is dat niet achter iedere zin is vermeld wie wat heeft gezegd. Dat de jeugdconsulent niet goed heeft geluisterd naar u en uw partner of u onfatsoenlijk heeft bejegend, kan niet worden vastgesteld. Ook kan niet worden vastgesteld dat de jeugdconsulent niet of slecht reageerde op uw vragen. Wel wordt geconcludeerd, dat er veelvuldig contact met u is geweest.

Waarom hebben wij uw klacht getoetst?

Uw klacht hebben wij getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en onpartijdigheid.

De norm 'goede informatieverstrekking' houdt in, dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

De norm 'onpartijdigheid' houdt in, dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

Wat is onze conclusie?

Wij zijn tot de conclusie gekomen dat uw klacht ongegrond is.

Wat hebben wij overwogen?

De gemeente had zorgen over uw veiligheid en die van uw kinderen. Deze zorgen waren gebaseerd op enkele concrete signalen over gedragingen van uw partner. De signalen zijn in de stukken terug te lezen en zullen wij in dit rapport niet herhalen. Ze waren echter dermate, dat de gemeente u geadviseerd heeft om (tijdelijk) de woning te verlaten. U bent toen naar uw moeder gegaan met de kinderen.

Een medewerker van ZorgAccent deelde deze zorgen nadat u een gesprek met haar had gehad. U vindt dat de medewerker de gemeente niet had mogen berichten over hetgeen u



Overijsselse Ombudsman

haar had verteld. Ook vindt u dat de medewerker van ZorgAccent de informatie heeft overdreven. U bent hierover een aparte klachtprocedure begonnen bij ZorgAccent. Wij nemen dit niet mee in onze verdere overwegingen.

Uw partner kwam vervolgens in een lege woning en werd na thuiskomst telefonisch op de hoogte gebracht van de reden van uw vertrek en dat van de kinderen. De jeugdconsulent heeft er voor gekozen om niet in de woning op uw partner te wachten. De overweging hierbij is, zo geeft de gemeente aan, dat niet kon worden ingeschat hoe uw partner zou reageren bij thuiskomst. Uit de stukken blijkt dat er na de thuiskomst van uw partner inderdaad grote emoties waren van zijn kant, waarbij hij bedreigd heeft een einde aan zijn leven te maken, ondersteund door afscheidsberichten.

Wij concluderen, dat de gemeente de signalen serieus heeft genomen en daarnaar heeft gehandeld, waarbij de veiligheid van u en de kinderen prioriteit had. Wij concluderen ook, dat de signalen ernstig genoeg waren om u te adviseren de woning (tijdelijk) te verlaten. Dat uw partner zich op het moment van thuiskomst overvallen heeft gevoeld door uw vertrek, kunnen wij ons voorstellen. Echter vrij snel na thuiskomst is uw partner gebeld en een paar dagen later is hij, mede, uitgenodigd voor een gesprek eind november 2017. Wij concluderen dan ook, dat de primaire zorg van de gemeente uitging naar u en de kinderen en dat vervolgens ook uw partner voldoende is geïnformeerd.

U klaagt er ook over, dat gesteld zou zijn dat u de politie zou hebben gebeld en dat er een zogenaamde afspraak op locatie (AOL) is aangemaakt. Tijdens de klachtprocedure bij de gemeente en bij de hoorzitting op 8 maart 2019 hebben we met u besproken, dat de gemeente de politie heeft ingelicht. Dit is niet de jeugdconsulent geweest zoals door u gesteld. Uw moeder heeft op een later moment ook een melding gedaan bij de politie. De gemeente maakt hierin haar eigen afweging. Wij concluderen dat de gemeente de afweging heeft kunnen maken zoals deze is gemaakt, op basis van de beschikbare signalen.

Wij maken uit de stukken ook op, dat er op meerdere momenten nadat u weer terug was in de woning contact is geweest, per mail, per telefoon en in persoon. U heeft in deze contacten uw vragen kunnen stellen, waarop is gereageerd. In maart 2018 is er ook nog een evaluatiegesprek geweest met u en uw partner.

Voor wat betreft de klachtbehandeling maken wij op, dat u bent gehoord en dat de jeugdconsulent op een apart moment is gehoord, omdat zij door een gebroken enkel niet aanwezig kon zijn. U heeft de gelegenheid gehad om ook op haar verhaal te reageren. Er is door u meerdere keren gereageerd op het concept verslag van bevindingen. Er is ons op geen enkele manier gebleken dat u niet serieus bent genomen in uw klacht en ook niet dat uw partner al bij voorbaat veroordeeld was en daarmee de uitkomst van de klachtprocedure al vast zou liggen. Dat niet al uw opmerkingen bij het verslag van bevindingen door de gemeente zijn overgenomen, maakt niet dat uw reactie niet serieus zou zijn beoordeeld. Ook wij namen uw opmerkingen alleen mee voor zover relevant.

Tot slot begrijpen wij, op basis van uw verhaal, dat de gehele situatie voor het hele gezin gevolgen heeft. Wij hebben echter niet geconstateerd dat dit primair veroorzaakt is door het handelen van de gemeente. Het is een bijkomend gevolg van de reactie van de gemeente op signalen die binnen kwamen over uw veiligheid en die van de kinderen.



Overijsselse Ombudsman

Schadevergoeding

Tijdens de hoorzitting heeft uw partner desgevraagd aangegeven, dat het vertrouwen in de gemeente wellicht hersteld kan worden als er aan u (en uw partner) een financiële compensatie wordt toegekend. De ombudscommissie is niet bevoegd hier een uitspraak over te doen. Indien u van mening bent dat u schade hebt geleden door het handelen van de gemeente kunt u hiertoe een verzoek indienen bij de gemeente.

Conclusie

Wij zijn tot het oordeel gekomen dat uw klacht ongegrond is. De gemeente heeft zorgvuldig gehandeld, er is geen sprake van schending van de behoorlijkheidsnormen goede informatieverstrekking en onpartijdigheid. Voor wat betreft het verzoek om een financiële compensatie zijn wij niet bevoegd. Met deze brief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Twenterand.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

Drs. L. Bezemer, voorzitter

mw. mr. P. Weggemans, onderzoeker/rapporteur