



## Overijsselse Ombudsman

De heer X

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2019 048	Mw. P. Weggemans	5 november 2019	

### Onderwerp

Uw klacht van 24 juli 2019

Geachte heer X,

In uw e-mail van 24 juli 2019 met bijlagen schrijft u niet tevreden te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente Almelo.

### Wat is uw klacht

U vindt dat de gemeente te lang heeft gedaan over de klachtafhandeling en in de klachtafhandelingsbrief voorbijgaat aan een aantal feitelijkheden. Ook bevat de brief volgens u enkele onjuistheden. Daarnaast geeft u aan dat de klacht door het college van B en W had moeten worden behandeld en niet door de Sociale Dienst. De beoordeling is nu overgelaten aan 'een slager die zijn eigen vlees keurt'. U verzoekt ons ook de bevoegdheid en de spelregels om een uitkering te blokkeren te beoordelen. Tot slot gaat uw klacht over het feit dat er niet gereageerd is op een aantal van uw e-mails aan de gemeente en daar waar wel is gereageerd vindt u dat er inhoudelijk geen antwoord is gegeven op uw vragen.

### Wat heeft de ombudscommissie gedaan?

Wij hebben telefonisch met u en met de gemeente gesproken. Van de gemeente hebben we nadere stukken ontvangen.

Zowel de gemeente als u hebben aangegeven dat de klacht desgewenst schriftelijk kan worden afgedaan.

### Reactie van de klachtbehandelaar van de gemeente



## Overijsselse Ombudsman

Mevrouw A. gaf aan dat het inderdaad lang geduurd heeft voordat de klacht is afgehandeld. De redenen hiertoe waren dat ze u telefonisch niet kon bereiken en dat de klacht ook even is blijven liggen. Dit had niet mogen gebeuren en ze vindt dit vervelend, zo geeft ze aan. In de klachtafhandelingsbrief is daar ook excuus voor aangeboden. Het is niet zo dat met de behandeling van de klacht gewacht is op het besluit op bezwaar. Voorts gaf mevrouw A. aan, dat ze bij de klacht de inhoud (blokkering van de uitkering) uitdrukkelijk erbuiten heeft gehouden. Tot slot gaf ze aan, dat er naar haar idee gereageerd is op de mails en dat er antwoord is gegeven op uw vragen.

### **Wat vindt de ombudscommissie van uw klacht?**

#### *Afhandeldingsduur klacht*

Bij schrijven van 1 februari 2019 heeft u de klacht ingediend bij de gemeente en pas op 11 juli 2019 is de klachtafhandelingsbrief verstuurd. Er is geen verdagingsbesluit gestuurd. In de klachtafhandelingsbrief wordt excuus aangeboden voor deze verlate reactie. Tijdens het telefoongesprek dat de ombudscommissie had met mevrouw A. van de gemeente heeft ze aangegeven dat de klacht langer is blijven liggen dan de bedoeling was en dat ze dit vervelend vindt. Nu er door de gemeente excuus is aangeboden, zal de ombudscommissie hier geen oordeel meer over geven.

#### *Behandeling klacht*

De klachtafhandelingsbrief is afkomstig van de heer of mevrouw B, "Hoofd Uitvoering Sociaal", namens het college van Burgemeester en Wethouders. U vindt dat de klacht behandeld had moeten worden door het college zelf (als toezichthoudend orgaan).

Uit het mandaatregister van de gemeente Almelo blijkt, dat de managers gemandateerd zijn voor de afdoening van (bejegenings)klachten. Vele gemeentelijke besluiten en/of brieven worden immers namens de burgemeester of het college van B en W opgesteld en verstuurd. Hiertoe zijn ambtenaren gemandateerd.

Nu uw klacht gaat over het handelen door een ambtenaar of ambtenaren van de afdeling Sociale Zaken en de klacht behandeld is door de leidinggevende, is dit conform artikel 2.4, lid 1 van de Klachtenregeling gemeente Almelo 2013 (de behandeling, het onderzoek en afdoening van een klacht geschiedt: Inzake het handelen van een ambtenaar of een daarmee gelijk te stellen functionaris: door diens leidinggevende). Dit is niet in strijd met de Algemene wet bestuursrecht.

Met betrekking tot uw stelling, dat er in de klachtafhandelingsbrief onjuistheden staan of feitelijkheden ontbreken, heeft u alleen aangegeven, dat de blokkering van de uitbetaling niet ging over de maand januari 2019, maar over december 2018. In de klachtafhandelingsbrief wordt inderdaad in de derde alinea gesproken over januari 2019. Echter uit het feitenoverzicht blijkt ons dat er onder meer gesproken wordt over uw mail van 22 december 2018 over de blokkering. Wij gaan er daarom van uit, dat het gaat om een kennelijke verschrijving.

Van belang is overigens vooral dat in het primaire inhoudelijke besluit en in het besluit op bezwaar uitgegaan is van de juiste datum.

#### *Bevoegdheden en spelregels blokkeren uitkering*



## Overijsselse Ombudsman

De ombudscommissie is niet bevoegd om een oordeel te geven over beleid (of wettelijke bepalingen).

Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben namelijk geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, jegens iemand (Memorie van toelichting Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9, 14 januari 1998).

Als u van mening bent dat de bevoegdheden en de spelregels in uw geval niet juist zijn toegepast, had u in dit in bezwaar kunnen aanvoeren.

### *Beantwoorden mails*

Voor wat betreft het niet beantwoorden van mails, concluderen wij, gelet op de stukken, dat er een aantal keren is gereageerd; op 27 december 2018 in reactie op uw mail van 23 december 2018 en op 11 januari 2019 in reactie op uw mails van 3 en 9 januari 2019.

Op 11, 17 en 22 januari 2019 heeft u wederom gemaïld naar de gemeente over de blokkering van de uitbetaling van de uitkering. Op 20 februari 2019 mailde ook een gemachtigde namens u over dezelfde kwestie. De gemeente reageerde pas op de mails (van 11, 17 en 22 januari en die van 20 februari 2019) op 13 maart 2019 waarin ze onder meer aangeeft dat de mails zijn doorgestuurd naar de afdeling juridische zaken, waar ze uiteindelijk zijn behandeld als bezwaarschrift.

De gemeente heeft door deze mails pas na enige tijd te beantwoorden gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid. Deze norm houdt in, dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. U had van de gemeente mogen verwachten, dat de ontvangst van de mails aan u zo spoedig mogelijk was bevestigd en dat deze voortvarend als bezwaar in behandeling waren genomen. Uw klacht is op dit onderdeel dan ook gegrond.

Uw stelling dat u niets kunt met de gegeven reactie in de mails, kunnen wij niet beoordelen. Deze hebben betrekking op de inhoud en maken daarmee onderdeel uit van de bezwaarprocedure.

Met deze brief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Almelo.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. mr. P. Weggemans, onderzoeker/rapporteur