



## Overijsselse Ombudsman

De heer X

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2019 051		2019	

### Onderwerp

Uw klacht over de gemeente Almelo

Geachte heer X,

Op 6 september 2019 ontvingen wij van u een e-mail, waarin u aangeeft niet tevreden te zijn over twee gesprekken met de gemeente Almelo: een gesprek (met mevrouw A.) over uw klacht en een gesprek over uw arbeidsverplichtingen (met mevrouw B. en C.). Beide vonden plaats op 22 augustus 2019.

Naar aanleiding van uw klacht hadden wij telefonisch contact met u en daarna ook met de gemeente. Van de gemeente ontvingen wij nog een verslag dat is opgesteld door mevrouw A., naar aanleiding van het gesprek dat u met haar had.

Omdat wij voldoende informatie hebben, handelen we de klacht schriftelijk af.

### Waar bent u het niet mee eens?

U heeft het gesprek met mevrouw A. als partijdig ervaren. Het had geen zin het gesprek voort te zetten. Het gesprek met mevrouw B. en C.,ervaarde u ook als partijdig en er was sprake van vergeetachtigheid: wat in eerdere gesprekken met u is gezegd werd volgens u ontkend.

### Afhandeling door de gemeente

De gemeente heeft na het gesprek met u een verslag opgesteld. Dit verslag is nog niet met u gedeeld en voegen wij als bijlage bij deze rapportbrief.

In het verslag concludeert mevrouw A. dat de klacht ongegrond is, maar dat ze besloten heeft niet schriftelijk te reageren gelet op het verloop van het gesprek en het feit dat u mondeling bevestigd zou hebben dat de klacht was afgehandeld. De inhoud van het gesprek is wel door mevrouw A. vastgelegd, voor het geval u naar de Overijsselse Ombudsman zou gaan.



## Overijsselse Ombudsman

### **Wat vindt de Overijsselse Ombudsman van uw klacht?**

Het gesprek dat u had met mevrouw B. en C., ging over uw arbeidsverplichtingen. Naar aanleiding van dit gesprek is aan u een voornemen gestuurd om een maatregel op te leggen. Op zo'n voorgenomen maatregel kan een zienswijze worden ingediend en tegen een eventueel te volgen besluit kan bezwaar worden gemaakt. Uit het verslag van het gesprek dat u met mevrouw A. had, maken wij op dat toen ook is gesproken is over uw houding ten opzichte van de arbeidsverplichtingen. Dit laatste hangt echter nauw samen met de opgelegde maatregel. Daarom nemen wij dit klachtonderdeel niet in behandeling.

#### *Klachtafhandeling door de gemeente*

Met betrekking tot de klachtafhandeling door de gemeente merken wij het volgende op. De gemeente heeft blijkbaar geen reden gezien om af te zien van klachtbehandeling. Zij had u erop kunnen wijzen dat uw klacht heel nauw verbonden is met de inhoud en dat deze daarom niet afzonderlijk behandeld zou worden. Nu de klacht wel is behandeld, had dat conform de Algemene wet bestuursrecht moeten gebeuren.

Opvallend is dat het gesprek met mevrouw A. niet zozeer lijkt te zijn gegaan over de klacht die u had over mevrouw B. en C., maar dat vooral is toegelicht dat het handelen van mevrouw B. en C. inhoudelijk/juridisch juist zou zijn, gelet op de bepalingen uit de Participatiewet. Ook valt het ons op, dat er eerst gesproken is met mevrouw B. en C. en vervolgens met u. Het was goed geweest als u in elkaars aanwezigheid was gehoord en direct op elkaar had kunnen reageren.

De klachtafhandeling is niet afgesloten met een klachtafhandelingsbrief en het verslag dat is opgesteld is niet met u gedeeld. In de conclusie van het verslag staat, dat deze werkwijze is gekozen, gelet op het verloop van het gesprek en omdat u mondeling bevestigd zou hebben dat de klacht is afgehandeld. U geeft richting ons aan dat u niet tevreden bent over de klachtafhandeling. Het had naar uw idee geen zin om het gesprek nog verder voort te zetten. Uit het verslag van mevrouw A. valt niet op te maken dat u tevreden was over het gesprek.

Een klachtbehandeling dient – conform de Algemene wet bestuursrecht – te worden afgesloten met een brief (of mail) met daaronder een verwijzing naar de Overijsselse Ombudsman. Uit het schrijven moet duidelijk worden wat er is besproken en welke eventuele afspraken zijn gemaakt. Indien duidelijk is dat de klacht niet is opgelost, zal er een conclusie moeten volgen. Zonder een schrijven is voor een betrokkene niet inzichtelijk wat is overwogen, welke afspraken zijn gemaakt en welke conclusie is getrokken.

### **Conclusie**

1. De beide gesprekken die u op 22 augustus 2019 met de gemeente had, hebben betrekking op de arbeidsverplichtingen en een eventueel op te leggen maatregel. Hier kon u een zienswijze tegen indienen en eventueel bezwaar tegen maken. Daarom nemen wij dit klachtonderdeel niet in behandeling.
2. De gemeente had u bij de behandeling van de klacht, kunnen verwijzen naar de mogelijkheid van zienswijze en bezwaar. Nu dat niet is gebeurd had zij er goed aan gedaan op 22 augustus in het gesprek met mevrouw A. alleen in te gaan op uw klacht over mevrouw B. en C. en u te horen in aanwezigheid van beiden. Voorts had de gemeente een klachtafhandelingsbrief op moeten stellen, met in ieder geval een samenvatting van hetgeen is besproken, een conclusie en een verwijzing naar de



## Overijsselse Ombudsman

Overijsselse Ombudsman. Op basis van het gesprek had duidelijk kunnen zijn, dat uw klacht niet was opgelost. Wij zien aanleiding de gemeente een aanbeveling te doen met betrekking tot klachtafhandeling.

### **Aanbeveling**

Wij doen de gemeente Almelo de aanbeveling om bij de behandeling van klachten conform de Algemene wet bestuursrecht te handelen. Artikel 9:12 van die wet luidt als volgt:

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

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

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. P. Weggemans, onderzoeker/rapporteur