



RAPPORT

Verzoeker

Mevrouw X, hierna genoemd: verzoekster.
De klacht betreft de gemeente Haaksbergen.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving de klacht op 20 april 2022.

Klacht

De klacht van verzoekster gaat over de wijze waarop de gemeente met haar is omgegaan in haar positie als mantelzorger voor haar moeder. Zij vindt dat de gemeente haar (financieel) had moeten ondersteunen en haar had moeten wijzen op de instanties waar zij hiervoor terecht zou kunnen.

Klachtafhandeling door de gemeente

De gemeente had een gesprek met verzoekster ingepland voor 13 april 2022. Helaas overleed vlak voor deze datum de moeder van verzoekster, waardoor het gesprek niet plaatsvond. Op 14 april jl. stuurde de gemeente een klachtafhandelingsbrief waarin ze aangeeft dat de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat het gaat over een gebeurtenis van meer dan een jaar geleden. De gemeente voegt hieraan toe dat ze het vervelend vindt dat verzoekster het contact op deze manier heeft ervaren en dat ze de aangedragen punten ter harte zal nemen.

Bevoegdheid

De klacht is door de gemeente Haaksbergen afgehandeld. Daarmee is de OO bevoegd deze klacht te behandelen.

Verloop procedure

Na ontvangst van de klacht heeft de OO telefonisch contact opgenomen met verzoekster en de gemeente. Aan de gemeente is gevraagd om te heroverwegen de klacht alsnog inhoudelijk te behandelen. De klachtencoördinator van de gemeente heeft hierop, na overleg met de betrokken manager en mantelzorgconsulent, laten weten dat de gemeente graag bereid is met verzoekster in gesprek te gaan, maar dat ze de klacht niet alsnog in behandeling neemt en verzoekster financieel niet tegemoet kan komen.

Omdat de gemeente de klacht niet alsnog in behandeling nam, heeft de OO de klacht in

behandeling genomen en vond op 26 september 2022 een gesprek plaats in het gemeentehuis te Haaksbergen.

De OO heeft na het gesprek een verslag van bevindingen opgesteld en de gemeente en verzoekster in de gelegenheid gesteld erop te reageren. De gemeente heeft geen reactie gestuurd. Het verslag van bevindingen en de reactie van verzoekster zijn als bijlage bij dit rapport gevoegd.

Overwegingen van de OO

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de gemeente met haar als mantelzorger is omgegaan. Volgens verzoekster heeft de gemeente onvoldoende de ernst van de situatie ingezien en heeft zij daardoor haar mogelijkheden als het ging om een persoonsgebonden budget (pgb) of andere hulp onvoldoende kunnen benutten.

In haar klachtafhandelingsbrief merkt de gemeente, onder verwijzing naar artikel 9:8, eerste lid sub b van de Algemene wet bestuursrecht, op dat klachten die een jaar na dato worden ingediend niet officieel meer in behandeling kunnen worden genomen. In bedoeld artikel staat echter niet dat de gemeente een dergelijke klacht niet in behandeling kan of mag nemen. Ieder geval moet op z'n merites beoordeeld worden. In dit geval, waarin het gaat om een voorval dat ongeveer 4 jaar geleden heeft gespeeld en dat geen vervolg heeft gekregen omdat verzoeker zelf bezoeken c.q. gesprekken heeft afgehouden, kon de gemeente inderdaad tot dit oordeel komen.

Het is wel jammer dat de gemeente niet in gesprek is gegaan met verzoeker voordat de klachtafhandelingsbrief aan haar is verzonden. Temeer omdat de gemeente al een gesprek met verzoekster had gepland, dat vanwege het overlijden van de moeder van verzoekster niet kon doorgaan. De dag nadat het gesprek zou plaatsvinden heeft de gemeente een brief gestuurd waarin wordt aangegeven dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Omdat klachtbehandeling er op gericht moet zijn om de burger – op weg – te helpen en zo mogelijk het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen, heeft de OO zich daarom niet beperkt tot de vraag of de klacht al dan niet terecht buiten behandeling is gelaten, maar is de OO in gesprek gegaan met beide partijen en heeft de klacht ook inhoudelijk beoordeeld.

De OO toetst deze klacht aan de behoorlijkheidsnormen goede informatieverstrekking en samenwerking.

Goede informatieverstrekking

Deze behoorlijkheidsnorm 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 er om vraagt, maar ook uit zichzelf.

Uit de klacht blijkt dat verzoekster bij de balie van Noaberpoort de indruk heeft gekregen dat er een mogelijkheid voor een pgb was. In vervolg op het baliebezoek heeft verzoekster een huisbezoek gekregen van de Wmo-consulent van Noaberpoort. Tijdens dit huisbezoek is onder andere aan verzoekster verteld welke regelgeving van toepassing was, dat rekening gehouden werd met inwonende familieleden en de rol van Livio en Buurtzorg als het om een pgb gaat. Tijdens dit bezoek is door verzoekster ook aangegeven dat zij en haar moeder geen behoefte hadden aan "mensen over de vloer".

In de daaropvolgende jaren is er meerdere malen door een mantelzorgconsulent getracht contact te zoeken met verzoekster. Het is jammer dat zij daarvoor niet open stond. Om deze reden was het voor de gemeente niet mogelijk om verzoekster verder over zaken te informeren.

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-) instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

De OO is van mening dat de service die geboden wordt door Noaberpoort, waarbij zowel een Wmo-consulent als een mantelzorgcoördinator worden ingezet om mee te denken met een mantelzorger, een duidelijk loket biedt voor burgers. Een aandachtspunt is wel dat al vanaf het allereerste contact aan de balie geen verkeerde verwachtingen geschapen moeten worden en dat geen informatie wordt gegeven die niet volledig is of voor tweeërlei uitleg vatbaar is. De gemeente heeft tijdens het gesprek op 26 september jl. aangegeven hieraan extra aandacht te zullen besteden.

Conclusie

Het was beter geweest als de gemeente vóór het verzenden van de klachtafhandelingsbrief het gesprek met verzoekster, dat vanwege het overlijden van haar moeder niet kon doorgaan, nog wel had laten plaatsvinden. Gelet op het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht kon de gemeente echter terecht besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

Verder concludeert de OO dat de behoorlijkheidsnormen goede informatieverstrekking en samenwerking niet zijn geschonden. Mogelijk heeft verzoekster aan de balie van Noaberpoort niet geheel goede informatie ontvangen, maar tijdens het daaropvolgende huisbezoek van de Wmo-consulent heeft zij wel de juiste informatie ontvangen.

Helaas heeft verzoekster om haar moverende redenen geen gehoor gegeven aan de contactverzoeken van de mantelzorgconsulent, waardoor deze geen informatie kon verstrekken op basis van veranderde omstandigheden. Dit is de gemeente niet aan te rekenen.

Oordeel

De OO is van oordeel dat de klacht ongegrond is.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 28 november 2022,



Piet Jansen
Voorzitter



Monique Knigge
Onderzoeker