



Overijsselse  
Ombudsman



# JAARVERSLAG 2022

## Oplossing als het kan, oordeel als het moet

*Het aantal klachten dat bij de Overijsselse Ombudsman wordt ingediend wisselt sterk per jaar. In 2022 werden 76 verzoeken om een onderzoek ingediend. Naast die verzoeken waren er veel vragen per mail en per telefoon die niet hebben geleid tot het indienen van een klacht. Vaak konden we iemand helpen of verwijzen.*

*Wij merken dat de werkwijze van gemeenten en instanties om een klacht informeel op te lossen in de loop van de jaren steeds meer vruchten afwerpt. Of dat de enige reden is dat er in 2022 minder klachten bij de ombudsman zijn ingediend is de vraag. Zeker is dat een informele oplossing altijd beter is dan een formele behandeling die uitloopt op het gegrond of ongegrond verklaren van een klacht. Dat geldt zowel voor de klachtbehandeling in eerste instantie als voor de klachtbehandeling door de ombudsman. Het doel van klachtbehandeling is immers om burgers (op weg) te helpen en organisaties te laten leren van klachten. Met als overall-doel het herstel van vertrouwen in de overheid.*

*Als een burger vindt dat de klacht niet op een goede wijze is behandeld door het desbetreffende bestuursorgaan, is het altijd zinvol dat hij of zij contact opneemt met de ombudsman. Het wil natuurlijk niet zeggen dat er vervolgens uitkomt wat iemand graag wil, maar dan wordt er in ieder geval ook door een onafhankelijke instantie naar gekeken.*

## Minder klachten, meer contacten

In 2022 lag het aantal klachten ongeveer op het niveau van 2020 toen het er 79 waren; in 2021 waren het er 105. Het aantal wisselt per jaar en ligt al sinds de start van de Overijsselse Ombudsman tussen de 70 en 130 per jaar. Relatief gezien is het aantal klachten dus minder geworden, aangezien het aantal deelnemende gemeenten, samenwerkingsverbanden en inwoners in de afgelopen jaren is gegroeid.

Naast de ingediende klachten waren er ongeveer 145 andere burgercontacten, vooral telefonisch, maar ook per mail. In 2021 waren dat er 120. De vragen waarmee men zat konden we beantwoorden en/of waar nodig en mogelijk hebben we verwezen naar de in dat geval bevoegde instantie. Soms blijkt 'een luisterend oor' voor iemand al een stap in de goede richting te zijn.

## Kenbaarheidsvereiste

Een vrij groot aantal van de bij ons ingediende klachten hebben wij na overleg met de indiener doorgestuurd naar een gemeente. Die klachten bleken nog niet in eerste instantie te zijn behandeld. Volgens de Algemene wet bestuursrecht moet een klacht eerst worden ingediend bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van iemand kan worden gevergd. Dit zogenaamde kenbaarheidsvereiste is bedoeld om eerst de gemeente of instantie in de gelegenheid te stellen op een klacht te reageren. Vaak is een oplossing mogelijk van het probleem, zodat de klacht verholpen kan worden. Als het niet anders kan zal na onderzoek een oordeel moeten worden gegeven over de klacht.

Slechts in zeer uitzonderlijke situaties neemt de Overijsselse Ombudsman een klacht rechtstreeks in behandeling. Bijvoorbeeld als er al zoveel heen en weer is gegaan in of over een bepaalde zaak dat een verzoeker of een gemeente/instantie een klachtbehandeling in eerste instantie niet meer ziet zitten. Beide partijen moeten het er dan wel mee eens zijn dat de ombudsman de klacht rechtstreeks in behandeling neemt.

Alleen over de wijze waarop het bestuursorgaan een klacht heeft behandeld kan rechtstreeks bij de ombudsman worden geklaagd.

De meeste klachten die rechtstreeks bij ons zijn ingediend hebben wij, na overleg met de indiener, doorgezonden naar de desbetreffende gemeente of instantie (in totaal 21). Soms met een opmerking of advies, wat we dan een 'warme overdracht' noemen. Als een verzoeker de klacht alsnog zelf wil indienen bij de gemeente of instantie kan dat natuurlijk ook. Dan wordt de bij de Overijsselse Ombudsman ingediende klacht ingetrokken. Dat is in 2022 ook een paar keer gebeurd.

## Oplossing

Ook in 2022 kon de Overijsselse Ombudsman een aantal klachten oplossen door interventie. Soms al na telefonisch contact met zowel verzoeker als de gemeente of instantie waarover de klacht ging. In een aantal gevallen kwamen we in een gesprek met verzoeker en het desbetreffende bestuursorgaan tot goede afspraken, zodat een formeel oordeel niet nodig was. De overeengekomen oplossing wordt altijd schriftelijk vastgelegd.

## Rapporten en (rapport)brieven

Helaas is het lang niet altijd mogelijk om alsnog tot een – informele – oplossing te komen. Dan wordt een onderzoek afgesloten met een rapport of een (rapport)brief met daarin in de regel een oordeel.

Van veruit de meeste (rapport)brieven is geen samenvatting opgenomen in dit jaarverslag. Het gaat dan meestal om een interventie, een (kennelijke) ongegrondverklaring of een overduidelijke gegrondverklaring omdat bijvoorbeeld termijnen fors waren overschreden.

Van de uitgebrachte rapporten en enkele rapportbrieven staat een samenvatting in het jaarverslag. Het rapport c.q. de rapportbrief zelf is te vinden op onze website ([www.overijsselseombudsman.nl](http://www.overijsselseombudsman.nl)).

In 2022 zijn twee klachten gegrond, drie ongegrond en drie gedeeltelijk gegrond verklaard. In drie gevallen is een aanbeveling aan een gemeente gedaan. Alle drie gemeentebesturen hebben hier positief op gereageerd.

## Nut van het jaarverslag van de ombudsman

Dat wij het jaarverslag niet voor niets maken blijkt ieder jaar weer. Bijvoorbeeld als we naar aanleiding van het jaarverslag worden gevraagd om een presentatie te geven in een raadsbijeenkomst. Of als, zoals in het afgelopen jaar in een gemeente gebeurde, het jaarverslag een fractie in een gemeenteraad aanleiding geeft tot het stellen van vragen aan het college van burgemeester en wethouders. En dan is het fijn om te constateren dat het college de vragen positief oppakt en antwoordt dat “mede gezien de cijfers van de vorige jaren en de te late afhandeling van klachten een plan van aanpak wordt gemaakt en de procedure van klachtafhandeling wordt verbeterd”.

Of het hieraan ligt of aan iets anders, feit is dat in 2022 vanuit die gemeente minder dan de helft van het aantal klachten van 2021 bij de Overijsselse Ombudsman is ingediend.

## Contact deelnemers

Door de coronabeperkingen is er in 2020 en 2021 geen deelnemersbijeenkomst gehouden. Op een enkele uitzondering na in de periodes dat het kon, waren de contacten die we met medewerkers en bestuurders van onze deelnemers hadden vooral telefonisch, per mail of via bijvoorbeeld Teams of Zoom. Het was dan ook fijn dat klachtencoördinatoren, klachtbehandelaars, enkele bestuurders en de leden van de commissie van de Overijsselse Ombudsman elkaar op 23 juni 2022 weer fysiek konden ontmoeten in Raalte. Twee medewerkers van de Nationale ombudsman verzorgden een workshop ‘Omgaan met complex klaaggedrag; hoe houd je het werkbaar?’. Niet alleen tijdens de workshop, maar ook tijdens de ‘nazit’ werden er heel wat ervaringen uitgewisseld.

## Toekomstgerichte evaluatie

Op 1 januari 2002 is de Overijsselse Ombudsman van start gegaan. Er waren toen elf gemeenten en één samenwerkingsverband aangesloten. Per 31 december 2022 zijn achttien gemeenten (met in totaal bijna 750.000 inwoners) en zeven samenwerkingsverbanden aangesloten. Nu de Overijsselse Ombudsman ruim 20 jaar bestaat heeft het bestuur van de stichting Overijsselse Ombudsman besloten om in 2023 een toekomstgericht evaluatieonderzoek te laten uitvoeren door twee externe onderzoekers. Het doel is om goed onderbouwde en verantwoorde conclusies te kunnen trekken voor de toekomst van de ombudsfunctie in Overijssel aan de hand van de aanbevelingen van de onderzoekers.

## Afscheid

Na zich twee jaar te hebben ingezet voor de Overijsselse Ombudsman heeft Linette Snoijer in 2022 afscheid genomen. De vacature is nog niet ingevuld.

## Woorden van dank

Wij bedanken de deelnemers voor de goede samenwerking. Ook bedanken we iedereen die zich, op welke manier ook, bij de Overijsselse Ombudsman heeft gemeld voor het in ons gestelde vertrouwen.

Verder dank aan – medewerkers van – de Nationale ombudsman en collega-ombudsmannen voor de samenwerking. We hebben elkaar ook in 2022 regelmatig – digitaal of fysiek – ontmoet in onder meer in het Collegiaal Overleg Lokale Ombudsmannen. Voor de uitwisseling van kennis en ervaringen zijn deze contacten belangrijk.

Raalte/Nijverdal, 27 februari 2023

De Overijsselse Ombudsman,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by a smaller 'J' and a wavy line.

Piet Jansen, voorzitter

## Leer-, aandachts- en andere opvallende punten in 2022

### Moét iemand een klacht mondeling toelichten?

Een gemeente deelde de indiener van een klacht mee zijn klacht niet verder in behandeling te kunnen nemen omdat hij afzag van zijn recht gehoord te worden.

In de Algemene wet bestuursrecht staat echter niet dat iemand moét worden gehoord. Er staat dat het bestuursorgaan de klager in de gelegenheid stelt te worden gehoord. En dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Na interventie van de Overijsselse Ombudsman is de klacht alsnog in behandeling genomen. Als de indiener van een klacht om welke reden ook niet wil worden gehoord, kunnen, als de gemeente of instantie aanvullende vragen heeft, deze schriftelijk worden gesteld.

### Informele aanpak of afpoeieren?

Regelmatig gaan gemeenten een informeel gesprek aan met iemand die een klacht heeft ingediend. Het doel daarvan kan zijn om een toelichting op de klacht te krijgen, de handelswijze van de gemeente toe te lichten en/of een mogelijke oplossing te verkennen.

De Overijsselse Ombudsman juicht deze informele werkwijze toe. Dit kan immers bijdragen aan het herstel van vertrouwen in de overheid en het kan leiden tot snelle en praktische oplossingen voor de burger.

Het moet natuurlijk wel zorgvuldig gebeuren. Het afgelopen jaar bleek een aantal keren dat indieners van een klacht ontevreden waren over de informele klachtafhandeling. Zij meldden zich daarom bij de Overijsselse Ombudsman. Onder meer in de volgende gevallen:

- De gemeente ging in gesprek met iemand, bood excuus aan voor de beklagde handelswijze maar er werd verder niet meer gezocht naar een oplossing voor het probleem.
- Een conceptverslag van het informele gesprek werd aan de indiener van de klacht voorgelegd maar na zijn opmerkingen over dat verslag heeft betrokkene niets meer van de gemeente vernomen.
- De afspraak om een afrondingsbrief met de gemaakte afspraken te sturen werd niet nagekomen.

Een veel gehoorde reactie van de gemeenten was dat men dacht dat de klacht naar tevredenheid van betrokkene was afgedaan. Terwijl deze zich juist 'afgepoeierd' voelde door de gemeente.

Het is dan ook verstandig om met behulp van een controlevraag altijd te checken of alles is besproken en of de burger tevreden is met de uitkomst van het gesprek. En om als afronding een brief te sturen naar de indiener van de klacht met een korte samenvatting van het gesprek en de gemaakte afspraken. Met daarbij de vraag aan betrokkene om contact op te nemen als hij/zij toch niet tevreden is.

(Zie in dit verband ook de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling van de Nationale ombudsman d.d. 19 maart 2018.)

### Gebruik van taal

Duidelijk communiceren in begrijpelijk Nederlands is enorm belangrijk, maar blijkt in de praktijk nogal moeilijk te zijn. Wij komen soms beslissingen op klachten (en andere stukken) tegen die we een paar keer moeten lezen voordat we – ongeveer – begrijpen wat bedoeld wordt.

Het is inderdaad niet eenvoudig om iets in begrijpelijke woorden te schrijven en het ook juridisch kloppend te laten zijn. De overgrote meerderheid van de bevolking begrijpt teksten op taalniveau B1. Ook mensen die geen (hoge) opleiding hebben gehad. Een tekst op B1-niveau bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt en korte, eenvoudige en actieve zinnen. Als het om inwoners gaat die de Nederlandse taal nog niet – helemaal – machtig zijn vraagt dit extra aandacht. Dit blijft een voortdurend punt van zorg voor overheid én ombudsman.

## Melding en klacht

Een melding (bijvoorbeeld over afval, groen, onderhoud, obstakels of (bouw)overlast) is iets anders dan een klacht. Een melding kan echter wel gevolgd worden door een klacht omdat de gemeente niets met de melding doet of er zelfs helemaal niet op reageert. Dan zal die klacht vervolgens conform de Algemene wet bestuursrecht behandeld moeten worden tenzij er alsnog een oplossing komt. Belangrijk leerpunt voor gemeenten is om altijd – adequaat – op een melding te reageren.

## Formalisering voorkomen

Als een klacht in eerste (of in tweede) instantie niet informeel kan worden opgelost, zal deze volgens de Algemene wet bestuursrecht formeel moeten worden behandeld. Maar er is soms ook sprake van onnodige en ongewenste formalisering. Dan wordt al bij de klachtbehandeling in eerste instantie – te – uitgebreid stilgestaan bij de vraag of de klacht wel in behandeling kan worden genomen of het al dan niet aanwezig zijn van de mogelijkheid om bezwaar te maken. Met de Nationale ombudsman zeggen wij dat een goede klachtbehandeling zich kenmerkt door een betrokken, persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak. Gelukkig zien wij dat dit in de afgelopen jaren in toenemende mate op deze wijze door gemeenten en instanties wordt opgepakt.

## Verkeerd gebruik van de term ‘ombudsman’

Soms wordt in gemeenten de term ‘ombudsman’ of ‘ombudsvrouw’ gebruikt voor een medewerker met een al dan niet min of meer onafhankelijke positie die klachten behandelt en/of oplost. Dit kan tot misverstanden leiden. Want het gaat dan om klachtbehandeling in eerste instantie of zelfs in een voorfase daarvan. De wettelijke term ‘ombudsman’ is bedoeld voor de onafhankelijke en onpartijdige instantie waar mensen terecht kunnen nadat hun klacht is afgehandeld door de gemeente of het samenwerkingsverband. Het is prima als er bij gemeenten en instanties iemand is bij wie inwoners terecht kunnen als ze problemen of klachten hebben, maar het is verwarrend voor de burger om de betrokken persoon ‘ombudsman’ of ‘ombudsvrouw’ te noemen.

## Tijdige klachtafhandeling

De wet is er duidelijk over: een overheidsinstantie moet een klacht binnen 6 weken of, na een verdagingsbesluit, binnen 10 weken afhandelen. Dan kan het niet zo zijn dat, hoewel na ontvangst van de klacht daarover wel een paar keer contact is om tot een oplossing te komen, een gemeente er meer dan een jaar of zelfs twee jaar over doet om de klacht af te handelen. En dat zelfs geen beslissing wordt genomen als een verzoeker daar uitdrukkelijk om vraagt omdat hij naar de Overijsselse Ombudsman wil. Dan kun je niet spreken van professionele en zorgvuldige klachtbehandeling.

Als betrokkene zich bij niet-tijdige klachtafhandeling door de gemeente of instantie tot de Overijsselse Ombudsman wendt, nemen wij de klachtbehandeling niet zonder meer over. Wij vragen de gemeente eerst om alsnog op korte termijn een beslissing te nemen op de klacht. Als geen medewerking wordt verleend aan dat verzoek, zal in de regel de bij de ombudsman ingediende klacht gegrond worden verklaard en de gemeente/instantie van ons de (wettelijke) aanbeveling krijgen om de klacht alsnog zo spoedig mogelijk af te doen.

Als het om bepaalde redenen niet lukt een klacht binnen de wettelijke termijn af te handelen moet de indiener van de klacht in ieder geval tussentijds actief worden geïnformeerd over de vervolgstappen en de voortgang.

## Behandeling klacht te kort door de bocht

Een verzoeker kan er om meer redenen belang bij hebben dat zijn klacht formeel wordt afgehandeld, terwijl een gemeente of instantie het onderliggende probleem wel wil oplossen, maar niet ingaat op de grieven van betrokkene. In een concreet geval vroeg de Overijsselse Ombudsman – bij wijze van interventie – om de klacht alsnog netjes af te handelen. De gemeente hield de boot af omdat klachtafhandeling te veel tijd in beslag zou nemen. Als in goed overleg met betrokkene wordt afgezien van verdere klachtafhandeling is dat geen probleem.

Dat was hier echter niet het geval. Omdat een klager er recht op heeft dat op zijn klacht wordt ingegaan en gereageerd, doet de Overijsselse Ombudsman in zo'n geval de aanbeveling om alsnog een besluit te nemen op de klacht. Dit is in het belang van zowel de verzoeker als de gemeente omdat dit het begin kan zijn van herstel van vertrouwen van de burger in de overheid.

### **Geen medewerking aan klachtonderzoek 1**

De Overijsselse Ombudsman bepaalt zelf op welke wijze een klacht behandeld wordt. Het komt regelmatig voor dat wij een onderzoek starten met het schriftelijk inwinnen van nadere informatie. De ene keer volgt een gesprek met beide partijen, de andere keer voldoet de schriftelijke informatie om tot een goede klachtafhandeling te komen. Niet een verzoeker bepaalt hoe wij de klacht behandelen, maar de ombudsman.

Als een indiener van de klacht geen antwoord wil geven op de per mail gestelde vragen, zit er voor de Overijsselse Ombudsman niets anders op dan het onderzoek te stoppen. Zo hebben wij in 2022 een paar keer een reactie aan de indiener van een klacht gestuurd in ongeveer de volgende bewoordingen: "Na ontvangst van uw klacht hebben wij schriftelijke vragen gesteld aan zowel de gemeente als u om ons een beeld te kunnen vormen van wat er precies is gebeurd. U stuurde als reactie op de vragen een e-mail waarin u uw ongenoegen uit over de vragen en de wijze waarop de klacht wordt behandeld. U heeft niet inhoudelijk op de vragen gereageerd. Wij kunnen dan ook niet vaststellen wat er precies is gebeurd en moeten ons daarom van een oordeel onthouden."

### **Geen medewerking aan klachtonderzoek 2**

Als iemand, ook na herhaald verzoek van de Overijsselse Ombudsman, geen ontbrekende – essentiële – stukken of andere noodzakelijke informatie aanlevert, kan de Overijsselse Ombudsman de klacht niet verder in behandeling nemen. Dan sluiten wij het klachtdossier.

### **Met de juiste personen om tafel**

In 2022 kwam het een keer voor dat de verzoeker zich bij het klachtgesprek, waarvoor de Overijsselse Ombudsman hem had uitgenodigd, liet vertegenwoordigen door een familielid. In datzelfde gesprek waren van de kant van de gemeente ook niet de sociaal onderzoekers aanwezig op wie de klacht betrekking had, maar een leidinggevende van dat team. Als je als ombudsman een poging wilt doen om het vertrouwen tussen de indiener van een klacht en de desbetreffende overheidsinstantie – enigszins – te herstellen, dan moet je wel met de juiste personen om tafel zitten.

### **Ombudsman, wilt u even...? Nee dus.**

"Bij deze verzoek ik u een oordeel uit te spreken over de volgende casus. (...) Ik vraag uw oordeel over de rechtmatigheid van de handelwijze van burgemeester en wethouders." Die vraag kwam in 2022 bij ons binnen. Maar zo werkt het dus niet. Wij hebben de briefschrijver netjes meegedeeld dat de ombudsman pas een oordeel kan geven nadat een zaak onderzocht is. En dat kan alleen nadat eerst een klacht is ingediend bij en afgehandeld door de desbetreffende gemeente of instantie.

## 2022 in cijfers

<i>Deelnemer</i>	<i>TOTAAL aantal in 2022 ontvangen klachten</i>	<i>Onderzoek en afhandeling met rapport of brief ***</i>	<i>Interventie /verkorte procedure</i>	<i>1e behandeling gemeente /instantie *</i>	<i>niet verder in behan- deling **</i>	<i>ontvan- gen in 2021 afgedaan in 2022 ****</i>	<i>ontvan- gen in 2022 afhandeling in 2023</i>
Almelo	6	1	1	2	1		1
Borne	0						
Dalfsen	6			2	3		1
Haaksbergen	4	2		2		2	
Hellendoorn	1	1					
Hengelo	8	2	2	2	2	1	
Kampen	4	1		1	2	1	
Meppel	3		1		1		1
Oldebroek	1				1		
Oldenzaal	7	3		1	3		
Olst-Wijhe	6	1		3	2	1	
Raalte	3	1			1		1
Rijssen-Holten	2			2			
Staphorst	3			1	2		
Twenterand	2		1	1			
Wierden	0						
Zwartewaterland	2	1			1		
Zwolle	14	2	1	4	5	1	2
GGD IJsselland	0						
Veiligheidsregio IJsselland	0						
Regio Twente	1						1
Reg. Bedrijventerrein Twente	0						
Veiligheidsregio Twente	0						
Uitvoeringsorganisatie Jeugdzorg IJsselland	0						
Twente Milieu	0						
Niet-deelnemers	1				1		
Commissie Overijsselse Ombudsman	2	2					
<b>TOTAAL</b>	<b>76</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

\* klachten die na overleg met de verzoeker ter behandeling zijn doorgestuurd naar de gemeente/instantie

\*\* Klachten die, al dan niet na kort onderzoek, zijn ingetrokken, waartoe de OO niet bevoegd was onderzoek in te stellen en klachten die niet verder zijn behandeld omdat verzoeker niet reageert.

\*\*\* 6 klachten werden 'opgelost'/afspraken gemaakt/excuses aangeboden

\*\*\*\* De 6 klachten, die in 2022 zijn afgehandeld, zijn met een rapport of brief afgedaan



## **Vertraagt de gemeente Wmo-aanvragen willens en wetens?**

*Thema: Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*

*Ongegrond*

Verzoeker heeft voor zijn bejaarde vader Wmo-aanvragen gedaan voor een rolstoel en voor een douchebeugel in de badkamer. De afhandeling van deze aanvragen verliep stroef en duurde erg lang. Er ging van alles mis bij de gemeente door gebruik van een verkeerd telefoonnummer en omdat mails van verzoeker in de spambox van de gemeente terecht kwamen. Daar kwam nog bij dat huisbezoeken door de coronamaatregelen minimaal gehouden werden om de kwetsbare inwoners te beschermen.

De gemeente heeft de klacht met betrekking tot de aanvraag voor de rolstoel gegrond verklaard. De gemeente vindt ook dat de aanvraag sneller en beter afgehandeld had moeten worden. De gemeente heeft haar werkwijze aangepast om de dienstverlening te verbeteren. De klacht over de douchebeugel is door de gemeente ongegrond verklaard, onder andere omdat er nu eenmaal een wachttijd is voor voorzieningen en twee maanden volgens de gemeente een acceptabele termijn is.

Verzoeker wil met zijn klacht bij de Overijsselse Ombudsman (OO) bereiken dat de gemeente erkent dat de aanvragen bewust zijn vertraagd, om zodoende geld te besparen.

Na een gesprek met betrokkenen en onderzoek concludeert de OO dat de afhandeling van met name de eerste aanvraag weliswaar beter en sneller had gemoeten (wat de gemeente ook heeft erkend en waaruit lering is getrokken voor de toekomst), maar dat er geen sprake is van een bewuste vertraging van de afhandeling van de Wmo-aanvragen. De klachten zijn ongegrond.

## **Afspraken niet nagekomen?**

*Thema's: vastleggen afspraken, niet nakoming gemaakte afspraken*

*Behoorlijkheidsnormen: betrouwbaarheid en goede organisatie*

*Gedeeltelijk gegrond, aanbeveling*

Verzoekers, die burens zijn van elkaar, hebben een klacht ingediend omdat zij van mening zijn dat de gemeente in 2010 gemaakte afspraken c.q. aan hen gedane toezeggingen niet nakomt. Deze afspraken/toezeggingen hebben betrekking op de breedte van een te realiseren blauw/groene bufferzone tussen hun perceelsgrenzen en een uitbreidingsplan voor woningbouw achter hun woningen.

Burgemeester en wethouders hebben besloten geen oordeel te geven over de klacht. Volgens de gemeente kan alleen worden vastgesteld dat in het verleden is toegezegd dat de watergang tussen de percelen van verzoekers en het nieuwbouwplan aanzienlijk zou worden verbreed. De gemeente heeft in het kader van de klachtafhandeling nog geprobeerd te achterhalen wat destijds exact is afgesproken, maar zonder resultaat. Omdat de gemeente echter de bewering van verzoekers dat er in 2010 wel degelijk een toezegging is gedaan c.q. dat er afspraken zijn gemaakt, niet in twijfel wil trekken, heeft zij de klacht noch gegrond noch ongegrond verklaard. Verzoekers zijn boos en teleurgesteld dat de gemeente geen oordeel heeft gegeven over hun klacht en de afspraken/toezeggingen niet nakomt.

De OO is van oordeel dat de gemeente de klacht van verzoekers zorgvuldig heeft behandeld, maar dat burgemeester en wethouders hadden moeten erkennen dat de gemeente in 2010 in gebreke is gebleven vanwege het ontbreken van een goede verslaglegging c.q. vastlegging van de gemaakte afspraken, waardoor niet kan worden vastgesteld wat destijds is afgesproken tussen de gemeente en verzoekers. Dit is in strijd met de behoorlijkheidsnormen 'betrouwbaarheid' en 'goede organisatie'.

De OO heeft de gemeente de aanbeveling gedaan om opnieuw met verzoekers in gesprek te gaan en te overwegen hen in die zin tegemoet te komen dat bij de inrichting van de (groene) bufferzone zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van verzoekers.

### **Sociaal rechercheurs op bezoek**

*Thema's: Participatiewet, sociale recherche*

*Behoorlijkheidsnormen: fatsoenlijke bejegening, integriteit, fair play*

*Gedeeltelijk gegrond, aanbeveling*

Verzoeker kreeg in het kader van een bijstandsuitkering tot tweemaal toe bezoek van sociaal rechercheurs. Verzoeker is ontevreden over de bejegening door de sociaal rechercheurs, zowel mondeling tijdens het bezoek, als schriftelijk door de wijze waarop de rapportage is opgesteld. Verzoeker vindt ook dat er in het kader van hoor en wederhoor de mogelijkheid had moeten zijn om te reageren op de inhoud van het rapport. Daarnaast is verzoeker van mening dat er geen uitdrukkelijke toestemming is verleend aan de rechercheurs om binnen te komen (het zogeheten informed consent).

De OO komt tot de conclusie dat de klacht deels gegrond en deels ongegrond is.

De gemeente heeft voldaan aan de wettelijke vereisten van de bewijslast en informed consent door dit vast te leggen in de verslagen die zijn gemaakt. Het is niet verplicht om met een instemmingsformulier te werken, alhoewel de OO wel de aanbeveling doet aan de gemeente om te onderzoeken of dit een verbetering in het proces zou kunnen zijn.

De OO is van oordeel dat in een rapportage alleen objectieve en relevante gegevens verwerkt mogen worden en dat er geen sprake mag zijn van suggestieve vastlegging. Bepaalde passages en uitingen in de rapportage van deze huisbezoeken zijn in strijd met de behoorlijkheidsnormen van fatsoenlijke bejegening en integriteit. Zo vindt de OO een uitspraak dat bij iemand met het beroep van verzoeker normaliter eerlijkheid, openheid en transparantie hoog in het vaandel staan, maar dat hier bij verzoeker op geen enkele wijze sprake van is, onnodig grievend. Volgens de OO hoefde de gemeente geen hoor en wederhoor toe te passen, aangezien de rapportages uitmonden in een besluit in het kader van de Participatiewet. Tegen dat besluit kan een bezwaarschrift worden ingediend.

Opmerkelijk bij de klachtbehandeling door de OO is dat verzoeker zich laat vertegenwoordigen door een familielid en zelf niet aanwezig is bij het klachtgesprek dat de OO heeft gevoerd. Van de kant van de gemeente waren ook niet de sociaal rechercheurs aanwezig, maar een leidinggevende van dit team. Het is moeilijk om het vertrouwen te herstellen als van beide kanten niet de personen aanwezig zijn die daadwerkelijk direct bij een specifieke situatie betrokken zijn.

### **Ervaren onrecht rondom aanbestedingsprocedure**

*Thema's: communicatie en informatieverstrekking gemeente*

*Behoorlijkheidsnormen: fatsoenlijke bejegening, evenredigheid en fair play*

*Klacht deels niet in behandeling genomen en deels gegrond*

Verzoeker vindt dat de gemeente foutieve informatie aan hem heeft verstrekt tijdens en voorafgaand aan een aanbestedingsprocedure.

De klachtonderdelen die gaan over de aanbestedingsprocedure en het uitvoeren van de aanbestedingsleidraad worden door de OO niet behandeld. Hiervoor had verzoeker een bezwaarschrift kunnen indienen of een procedure bij de rechtbank kunnen starten. Ook kon verzoeker hierover binnen de gestelde termijnen een klacht indienen bij het Twentse klachtenmeldpunt voor aanbestedingen.

Het klachtonderdeel waarin verzoeker aangeeft dat de gemeente hem onjuiste informatie heeft gegeven over de datum waarop een bepaalde geheimhoudingsplicht inging, is gegrond. De verkeerde informatie heeft voor veel ruis gezorgd en de OO is van oordeel dat de gemeente hiermee de behoorlijkheidnorm 'fair play' heeft geschonden. De gemeente erkent dat hier

fouten gemaakt zijn en heeft hiervoor tijdens het gesprek van de OO met verzoeker en de gemeente nogmaals haar excuses aan verzoeker aangeboden. De OO vindt ook dat de gemeente niet proportioneel heeft gehandeld door verzoeker, onder dreiging van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, een brief te laten sturen naar collega-ondernemers waarbij teruggekomen werd op een eerder door verzoeker gestuurde brief. Tot slot vindt de OO het in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'fatsoenlijke bejegening' dat de gemeente brieven, mails en telefoontjes van verzoeker onbeantwoord laat. De gemeente heeft zelf in haar klachtafhandeling al aangegeven dat de klachten over schriftelijke communicatie en het vastleggen van afspraken gegrond zijn. Daarom geeft de OO hier geen oordeel over.

### **Dubbele petten in de bezwaarschriftencommissie?**

*Thema: samenstelling en onafhankelijkheid bezwaarschriftencommissie*

*Ongegrond*

Verzoeker heeft twijfels over de onafhankelijkheid van de bezwaarschriftencommissie. Hij heeft deze onafhankelijkheid niet kunnen toetsen omdat de namen van de leden van de commissie ontbraken in de uitnodigingsbrief.

De OO constateert dat de bezwaarschriftencommissie voldoet aan de wettelijke eisen. De leden van de commissie worden door burgemeester en wethouders benoemd en bij deze benoeming wordt getoetst of het betreffende lid voldoet aan alle eisen. Het is niet aan individuele burgers of bezwaarmakers om dit nogmaals te toetsen. Ook is er vanuit de wet geen verplichting om de namen van de aanwezige commissieleden kenbaar te maken in een uitnodigingsbrief. De OO is van oordeel dat de klacht op dit onderdeel ongegrond is.

Verzoeker vindt verder dat er sprake is van belangenverstremming, aangezien de ambtelijk secretaris van de commissie ook een andere functie bij de gemeente bekleedt.

De OO is hierover van oordeel dat het gebruikelijk is dat een ambtelijk secretaris van een bezwaarschriftencommissie in dienst is van de gemeente. Een ambtelijk secretaris is nadrukkelijk geen lid van de bezwaarschriftencommissie en heeft een ondersteunende taak. Er is er volgens de OO dan ook geen sprake van een belangenverstremming met betrekking tot zijn andere taken. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

### **Onvoldoende ondersteuning mantelzorg?**

*Thema: Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*

*Ongegrond*

Verzoekster is vele jaren inwonende mantelzorgster geweest voor haar moeder, die inmiddels is overleden. Ze is van mening dat ze recht gehad zou hebben op financiële ondersteuning en vindt dat de gemeente haar hier beter over had moeten informeren.

Uit het onderzoek van de OO blijkt dat verzoekster vier jaar geleden tijdens een huisbezoek van de Wmo-consulent is geïnformeerd over de diverse mogelijkheden en welke regelgeving er in deze specifieke situatie en op dat moment van toepassing was. Verzoekster en haar moeder wilden geen hulp in natura vanwege de drukte die dit met zich mee zou brengen, omdat er dan mensen over de vloer zouden komen. Ook hield verzoekster in de jaren hierna het contact met de mantelzorgcoördinator af, waardoor deze ook geen informatie kon verstrekken op basis van eventueel verander(en)de omstandigheden.

De OO is van oordeel dat dit de gemeente niet is aan te rekenen en dat de klacht ongegrond is.

## **Asbest in gemeentelijke zandbak**

*Thema's: Openbare ruimte, openbare veiligheid en gezondheid*

*Ongegrond*

Verzoeker begrijpt niet dat de gemeente het zand in een zandbak in de openbare ruimte niet heeft vervangen nadat zijn zoontje daar een stukje asbest had gevonden.

De gemeente heeft na de vondst een eigen onderzoek ingesteld en heeft vervolgens een extern bureau ingeschakeld. Ook uit het onderzoek van dat bureau blijkt volgens de gemeente dat er geen reden is om aan te nemen dat er meer asbest in de zandbak zou liggen. Verzoeker is het daar niet mee eens. Volgens hem bevat het rapport van het adviesbureau te veel uitsluitingen en is de kans nog steeds aanwezig dat er meer asbest in de zandbak zit.

De OO is van mening dat, hoewel de klachtbehandeling op zich niet vlekkeloos is verlopen, de gemeente de klacht inhoudelijk zorgvuldig heeft behandeld. De OO kan zich de ongerustheid van verzoeker voorstellen, maar volgens de OO mocht de gemeente in alle redelijkheid vertrouwen op het onderzoeksrapport van het externe bureau.

Dat het verzoeker emotioneel raakt dat de gemeente – ook – een financiële afweging maakt die in zijn beleving ten koste gaat van de veiligheid van kinderen in een woonwijk, begrijpt de OO. Maar volgens de OO is niet gebleken dat de financiële afweging voor de gemeente doorslaggevend was.

De klacht is ongegrond.

## **Klacht niet afgehandeld, ook niet na een – afgewezen – ingebrekestelling**

*Thema: klachtbehandeling*

*Behoorlijkheidsnormen: voortvarendheid, goede informatieverstrekking*

*Gegron, aanbeveling*

Verzoeker heeft de gemeente herhaaldelijk schriftelijk gevraagd om toezending van een dwangsombeschikking maar de gemeente reageert niet op dit verzoek. Uiteindelijk besluit verzoeker hierover een klacht in te dienen. De gemeente bevestigt de ontvangst van de klacht en bericht verzoeker dat hij nog verder geïnformeerd zal worden over de behandeling. Nadat de wettelijke beslistermijn van zes weken is verstreken stelt verzoeker de gemeente in gebreke en vraagt alsnog op zijn klacht te reageren. De gemeente bericht verzoeker dan dat het niet mogelijk is om een ingebrekestelling in te dienen tegen het uitblijven van een beslissing op een klacht. In deze reactie wordt volledig voorbijgegaan aan het verzoek om toezending van de dwangsombeschikking. Deze handelwijze vindt de OO merkwaardig nu de ingebrekestelling door de gemeente niet tevens werd (h)erkend als signaal van een gebrekkige dienstverlening. Ook na de afwijzing van de ingebrekestelling werd nog steeds geen passend vervolg gegeven aan de behandeling van de klacht.

De OO is van oordeel dat de gemeente in strijd heeft gehandeld met de behoorlijkheidsnormen 'voortvarendheid' en 'goede informatieverstrekking'. De OO heeft de gemeente de aanbeveling gedaan om de klacht van verzoeker alsnog schriftelijk af te handelen en daarbij tevens een beslissing te nemen op het verzoek om toezending van de dwangsombeschikking.

De klacht is gegrond.