



## Overijsselse Ombudsman

**Ons kenmerk**

2023 007 008 en 017

**Contactpersoon**

Monique Knigge

**Datum**

31 juli 2023

**Bijlage(n)**

Verslag van  
Bevindingen

**Onderwerp**

Uw klacht

**Verzoeker**

De heer X, hierna genoemd: verzoeker.  
De klachten betreffen de gemeente Zwolle.

**Datum verzoek**

De Overijsselse Ombudsman (hierna genoemd: OO) ontving de verzoekschriften op 23 januari, 2 februari en 9 maart 2023.

**Klachten**

De klachten van verzoeker gaan samengevat over de volgende punten:

1. Geen adequate reactie na de melding bij Veilig Thuis (hierna V) m.b.t. oudervervreemding (klacht 2023 007);
2. Het ten onrechte indienen van een verzoek tot onderzoek (VTO) bij de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), welk verzoek volgens verzoeker ook niet aan de eisen voldeed (klacht 2023 008);
3. Het niet toewijzen van een geregistreerd jeugdwerker en gender bias (klacht 2023 017).
4. Klachten zijn onvolledig, te laat of helemaal niet behandeld door de gemeente (klacht 2023 017, in relatie met de eerder ingediende en door de OO afgehandelde klacht 2023 005).

**Wat vindt de gemeente van de klachten?****2023 007**

De gemeente heeft op 23 januari 2023 per e-mail aan verzoeker laten weten zijn klacht ongegrond te verklaren. De motivatie van de klachtencoördinator is dat hij van de teammanager Sociaal Wijkteam Oost (SWT) heeft begrepen dat er geen sprake is van acute onveiligheid en dat er op 26 januari 2023 een gesprek zou plaatsvinden tussen beide ouders en het SWT.

**2023 008**

Verzoeker heeft op 8 september 2022 een klacht bij de gemeente ingediend, die meer onderwerpen bevatte dan onderhavige klacht 2023 008. Over de oorspronkelijk bij de gemeente ingediende klacht hebben op 10 oktober en 16 november 2022 gesprekken plaatsgevonden tussen verzoeker en de gemeente. De gemeente heeft op 21 november 2022 per e-mail aan



## Overijsselse Ombudsman

verzoeker onder andere laten weten dat de gemeente i.c. het SWT, er nog steeds achter staat dat het VTO is ingediend bij de RvdK en dat hiervoor geen excuses zullen worden gemaakt.

### 2023 017

Deze klacht bevat dezelfde klachtonderdelen als waar verzoeker in 2022 een klacht over indiende bij de gemeente. Verzoeker heeft op 12 januari 2023 een klacht bij de OO ingediend over het overschrijden van de wettelijke afhandelingstermijn van deze klacht. Deze klacht (2023 005) is gegrond verklaard voor zover het ging over het overschrijden van de termijnen. De gemeente heeft in dit kader aan verzoeker laten weten dat zij pas over kan gaan tot klachtbehandeling als door verzoeker ingediende bezwaarschriften zijn afgehandeld. Op dat moment kan volgens de gemeente pas vastgesteld worden of er na behandeling nog klachtelelementen resteren.

### **Bevoegdheid OO**

De klachten zijn door de gemeente Zwolle deels afgehandeld en deels niet binnen de wettelijke termijn in behandeling genomen c.q. afgehandeld. Daarmee is de OO bevoegd deze klachten te behandelen.

### **Gesprek**

Op 10 mei 2023 heeft een gesprek plaatsgevonden met verzoeker en de gemeente in het stadhuis van Zwolle. Verzoeker werd bijgestaan door zijn partner, mevrouw J. de Graaf. Namens de gemeente waren aanwezig mevrouw A, teammanager van één van de wijkteams, de heer B, klachtencoördinator/ als klachtbehandelaar betrokken bij de formele behandeling van de klachten, mevrouw C, klachtencoördinator, aanwezig als toehoorder in het kader van haar inwerkprogramma en de heer D die als functionaris gegevensbescherming betrokken is bij de AVG-verzoeken van verzoeker. Namens de OO waren aanwezig de heer P. Jansen en mevrouw M. Knigge.

Tijdens het gesprek heeft verzoeker zijn klachten toegelicht en zijn visie op de situatie gegeven. Ook de gemeente heeft haar visie op de situatie gegeven. Tijdens het gesprek is verkend of partijen tot elkaar zouden kunnen komen zonder oordeel van de OO. Dat is helaas niet mogelijk gebleken.

### **Verslag van bevindingen**

Op grond van het gesprek van 10 mei 2023 en de ingediende stukken is een verslag van bevindingen (vvb) opgesteld. Dit verslag is op 6 juni 2023 per email aan de gemeente en verzoeker gestuurd. Het vvb is vervolgens aangevuld met de reacties van verzoeker en de gemeente en is als bijlage bij dit rapport gevoegd.

### **Overwegingen van de OO**



## Overijsselse Ombudsman

De OO heeft de klachten van verzoeker getoetst aan de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de behoorlijkheidsnormen 'voortvarendheid', 'redelijkheid', en 'evenredigheid', die zijn vastgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met de gemeentelijke en regionale ombudsinstanties.

De norm "voortvarendheid" houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. De norm "redelijkheid" houdt onder andere in dat de overheid de verschillende belangen tegen elkaar afweegt voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. De norm "evenredigheid" houdt in dat de overheid om haar doel te bereiken een middel kiest dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

### *Klachtafhandeling door de gemeente*

De OO heeft bij de afhandeling van klacht 2023 005 (besluit OO d.d. 17 januari 2023) opgemerkt dat klachten niet binnen de wettelijke termijn van 6 weken zijn afgehandeld. De klacht van verzoeker is gegrond verklaard vanwege overschrijding van de wettelijke termijn, wat in strijd is met de behoorlijkheidsnorm 'voortvarendheid'. De OO heeft de gemeente dringend verzocht de desbetreffende klachten op een zo kort mogelijke termijn af te handelen, hetgeen vervolgens niet is gebeurd.

Tijdens het gesprek van 10 mei 2023 verklaarde de heer B. dat hij de behandeling van het bezwaarschrift wilde afwachten om te kijken welke klachtelementen over zouden blijven. Uit de reactie van de gemeente op het concept vvb zou kunnen worden afgeleid dat er onduidelijkheid is over welk klachtonderdeel het gaat. De gemeente zegt hierover:

*'De gemeente Zwolle hecht er waarde aan dat duidelijk is om welk klachtonderdeel dit precies gaat. Gaat het om een bezwaarschrift waarvan verzoeker aangaf dat het ook een klaagschrift is, en waarin klachtonderdelen worden niet expliciet genoemd? Dan is in dit geval in afstemming met verzoeker besloten eerst het bezwaar te behandelen en vervolgens eventuele klachtonderdelen in afstemming te benoemen en onderzoeken om te behandelen wanneer dit nodig mocht blijken.'*

Verzoeker heeft echter op 23 maart jl., in reactie op vragen van de OO hierover, aangegeven dat er geen enkel klachtonderdeel van onderhavige klachten in bezwaar- of beroepsprocedures aan de orde is.

Inhoudelijk zal de OO hierop verder niet ingaan, omdat hij geen inzage heeft gehad in de stukken van de bezwaar- en beroepsprocedures.

Duidelijk is dat de gemeente en verzoeker een verschillende opvatting hebben over een eventuele overlap van klachten en bezwaren.



## Overijsselse Ombudsman

De OO kan uit de communicatie tussen de gemeente en verzoeker ook geen duidelijkheid hierover krijgen. Er is een grote hoeveelheid communicatie, waarbij de ruis alleen maar groter lijkt te worden. Zo schrijft verzoeker in een mail van 21 december 2022 onder andere het volgende:

*'Ik wens, middels dit bezwaarschrift dat daarmee tevens als klaagschrift te lezen is, aan die klacht het feit toe te voegen ...'*

De OO is van mening dat het op de weg van de gemeente had gelegen om, samen met verzoeker, duidelijkheid te scheppen over de verschillende procedures en de eventuele overlap van klachten- en bezwaarprocedures. In overleg had besloten kunnen worden om de klachtbehandeling uit te stellen, ook al vielen de klachten niet helemaal samen met bezwaren. De gemeente heeft nu eenzijdig besloten klachtafhandeling op te schorten tot bezwaarprocedures zijn afgerond, terwijl verzoeker van mening was dat zijn klacht(en) niet geheel samenvielen met door hem ingediend(e) bezwaarschrift(en).

Volgens artikel 9:11 lid 3 van de Awb is (langer) uitstel van klachtbehandeling alleen mogelijk als een verzoeker hiermee schriftelijk instemt.

De gemeente heeft daardoor niet gehandeld conform de Awb en de behoorlijkheidsnorm 'voortvarendheid' geschonden.

*Klacht 2023 007, het niet reageren op een melding van oudervervreemding door V en het SWT*  
Verzoeker heeft in zijn klacht en tijdens het gesprek toegelicht dat hij van mening is dat V en het SWT niet op adequate wijze hebben gehandeld na zijn melding van ouderverstoting. Hij heeft het gevoel dat hij en het probleem van ouderverstoting niet serieus worden genomen. Ook weerlegt hij een uitspraak van het SWT dat V binnen drie maanden na overdracht van het dossier aan het SWT geen contact met het team heeft gehad om te monitoren wat de situatie is.

De gemeente heeft een toelichting gegeven op de werkwijze van V bij een dergelijke melding. In onderhavige kwestie heeft V besloten dat er geen sprake was van een acute onveilige situatie en is het dossier overgedragen aan het SWT. Vanwege de aanhoudende zorgen van vader (i.c. verzoeker) en omdat het SWT dit signaal naar eigen zeggen serieus nam, heeft er op een later moment nog wel een gezamenlijk gesprek met V plaatsgevonden.

Volgens de gemeente zijn er geen wettelijke termijnen voor de afhandeling van dergelijke meldingen, maar is een afhandelingsperiode van vier tot zes weken 'gevoelsmatig' acceptabel. Dat duurde volgens de gemeente nu langer omdat de kerstperiode ertussen zat.

De OO constateert dat V een zelfstandige bevoegdheid heeft om te bepalen op welke wijze zij een melding behandelt en binnen welke termijn dit gebeurt, aangezien hier geen wettelijke termijnen voor zijn. V heeft ingeschat dat er geen acute onveiligheid was, hetgeen binnen haar professionele bevoegdheid ligt. Het SWT heeft, nadat het dossier aan haar is overgedragen, gehandeld zoals van haar verwacht mocht worden, rekening houdend met de diverse belangen. Ook het SWT is niet gebonden aan wettelijke termijnen.



## Overijsselse Ombudsman

Het SWT heeft volgens de OO dan ook niet gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnormen 'betrouwbaarheid' of 'redelijkheid'.

Het feit dat het SWT wel contact heeft gehad met V terwijl eerder hierover anders is verklaard, doet hieraan niets af. Het betreft hier communicatie tussen V en het SWT, waarover verzoeker overigens wel beter geïnformeerd had kunnen worden.

*Klacht 2023 008 Het ten onrechte indienen van een verzoek tot onderzoek (VTO) bij de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK).*

Verzoeker heeft toegelicht dat hij een VTO prematuur en niet opportuun vond. Verzoeker vindt het onzorgvuldig dat het SWT niets heeft gedaan met bronnen die hij aanleverde en volgens hem is niet voldaan aan criteria. Deze criteria zijn volgens verzoeker onder andere te vinden in de Jeugdwet, de daarbij behorende Memorie van Toelichting en het samenwerkingsconvenant tussen de gemeente en de RvdK.

Volgens het SWT zijn in overleg met een gedragsdeskundige afwegingen gemaakt, waarbij de opvattingen van diverse betrokkenen, waaronder de ouders, zijn meegewogen. Het SWT is volgens de gemeente bevoegd om de afweging te maken een VTO te doen, waarna de RvdK zelf besluit of ze een zaak wel of niet in onderzoek neemt.

De OO concludeert dat het SWT inderdaad de zelfstandige bevoegdheid heeft om te bepalen of zij een VTO moet doen. Betrokken partijen, waaronder de ouders, worden hierin wel gekend en hun opvattingen worden meegewogen, maar zij hebben hier geen doorslaggevende stem in. Zeker in zaken waarbij kinderen betrokken zijn en hun ouders onderling een tegengestelde mening hebben, is het volgens de OO belangrijk dat een professionele en onafhankelijke organisatie hier uiteindelijk een beslissing over neemt. Dat kan met zich meebrengen dat (een van de beide) ouders het niet eens is/zijn met een dergelijke beslissing.

De OO is van mening dat het SWT gehandeld heeft zoals van haar verwacht mocht worden en dat de behoorlijkheidsnorm 'evenredigheid' – of een andere behoorlijkheidsnorm – niet is geschonden.

*Klacht 2023 017 Het niet inschakelen van een SKJ geregistreerd jeugdwerker / gender bias*

Verzoeker is van mening dat er toegezegd is dat er een SKJ geregistreerd jeugdwerker toegewezen zou worden. Na afloop van het onderzoek zijn er echter geen afspraken over het vervolg gemaakt en is hem bericht hoe het vervolg eruit zou zien en dat er geen SKJ geregistreerde jeugdwerker meer zou komen. Ook zou het belang van moeder volgens verzoeker boven zijn belangen als vader gesteld zijn.

De gemeente heeft toegelicht toe dat er een andere jeugdwerker zou komen na het onderzoek van de RvdK, ook in het vrijwillig kader als dit naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek nodig zou blijken.

Toen bleek dat er geen zorgen waren over de kinderen is geen andere jeugdwerker toegewezen. De ouders zijn geïnformeerd dat zij zelf op zoek naar hulpverlening konden voor hun onderlinge communicatie; dit kon volgens de gemeente ook via het SWT, dat hen kon aanmelden bij het relatie- en scheidingssteam.



## Overijsselse Ombudsman

Volgens de gemeente wordt in een situatie waarbij er sprake is van een verstoorde relatie tussen ouders, altijd eerst gekeken naar het belang van de kinderen. Er is daarbij volgens haar geen sprake van vooringenomenheid geweest ten gunste van moeder. In deze situatie verbleven de kinderen echter bij moeder en was het in hun belang dat er stabiliteit geboden werd. Een tussentijdse wisseling van jeugdwerker zou extra onrust voor de kinderen kunnen betekenen.

Het SWT heeft de verschillende belangen tegen elkaar afgewogen, waarbij het belang van de kinderen, volgens de OO terecht, voorop is gesteld. De OO ziet geen aanwijzingen dat er sprake is van gender bias.

De OO concludeert dat het SWT geen onredelijke beslissing heeft genomen en de behoorlijkheidsnorm 'redelijkheid' niet is geschonden.

### Oordeel

De gemeente heeft een deel van de klachten van verzoeker niet afgehandeld binnen de in de Awb genoemde termijn en daarmee de behoorlijkheidsnorm "voortvarendheid" geschonden.

De gemeente had verzoeker beter moeten informeren na de uitkomsten van het onderzoek van de RvdK, de beëindiging van de betrokkenheid van het SWT en de consequenties hiervan.

De klachten zijn op bovenstaande punten gegrond.

Voor het overige zijn de klachten ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 31 juli 2023.

Piet Jansen  
Voorzitter

Monique Knigge  
Onderzoeker