



Overijsselse
Ombudsman

JAAERVERSLAG 2020



Foto: natuurgebied Engbertsdijksvenen Twenterand (Ida van den Enk)

Een bijzonder jaar

2020 was een jaar dat we niet snel zullen vergeten. Wat een geweldige impact had de coronapandemie op de hele wereld. Velen werden direct of indirect door COVID-19 geraakt. De crisis veranderde het dagelijks leven van iedereen. En nog steeds lijkt het 'normale leven' ver weg te zijn.

Digitaal

Ook als Overijsselse Ombudsman moesten we anders werken dan anders. Er is in 2020 slechts sporadisch een fysiek gesprek gehouden met verzoekers en gemeenten. Dat gebeurde uiteraard met inachtneming van alle coronamaatregelen. De meeste contacten verliepen telefonisch of per mail. Ook hebben we onlangs een eerste – goede – ervaring opgedaan met een videogesprek met zowel een paar verzoekers als enkele gemeentelijke medewerkers.

Als commissie van de Overijsselse Ombudsman hebben we toen het mogelijk was fysiek vergaderd en toen het niet kon via Zoom. Ook de contacten met de Nationale ombudsman en andere lokale en regionale ombudsinstanties verliepen online of telefonisch. Voordeel is dat je reistijd bespaart en dat er in de regel effectiever en efficiënter vergaderd wordt. Maar je mist het persoonlijke contact en de korte ontmoetingen, zowel in als buiten de wandelgangen, om even bij te praten. Een combinatie van fysiek en online lijkt de toekomst te hebben.

Een aantal activiteiten is uitgesteld, zoals het jaarlijkse deelnemersoverleg, waarbij juist het ontmoeten van elkaar een belangrijk aspect is. Ook zijn de gesprekken van de voorzitter met de gemeenten en instanties, die tweejaarlijks worden gehouden, uitgesteld.

Nieuwe commissieleden

Een bijzonder jaar was het ook omdat we twee nieuwe commissieleden welkom konden heten, namelijk Linette Snoijer (vacature Petra Weggemans) en Christiaan Kooman (in de vacature die ontstaat door het vertrek van Annedé van Zeben).

Klachten en contacten

Na 2019 niet uniek, maar wel bijzonder dat ook in 2020 het aantal ingediende klachten c.q. verzoeken om een onderzoek niet groot was (79). Wel 8 meer dan in 2019, maar beduidend minder dan in de jaren daarvoor.

Daarnaast waren er een kleine 100 overige 'klantcontacten' die niet tot het indienen van een klacht bij de Overijsselse Ombudsman hebben geleid. In één of meer telefonische of mailcontacten hebben wij naar betrokkenen geluisterd, hun vragen beantwoord en/of hen verwezen naar een andere instantie. Of we konden heel snel, door contact te leggen met de betrokken gemeente, komen tot een oplossing. "Mede dankzij uw hulp is het probleem opgelost. Zonder uw inspanning was het zeker niet op zo'n korte termijn gelukt", aldus een dankbare 'klant'.

We houden steeds voor ogen dat mensen belangrijker zijn dan systemen en dat de overheid er voor de burger is en niet andersom.

Opvallend

We raken eraan gewend, maar we vragen ons wel af hoe het komt dat veel mensen niet weten dat een klacht eerst moet worden ingediend bij de gemeente of instantie waarop de klacht betrekking heeft. Jaarlijks wordt een vrij groot aantal klachten rechtstreeks bij ons ingediend. Een enkele keer omdat betrokkene er geen vertrouwen in heeft dat de gemeente de klacht goed zal behandelen, maar meestal omdat men gewoon niet weet dat het klachtrecht zo werkt.

Wellicht kunnen gemeenten in hun periodieke gemeentelijke advertenties en op hun website vaker en duidelijker aangeven dat het voor burgers mogelijk is om klachten in te dienen en hoe dat in z'n werk gaat.

Ook als direct duidelijk is dat een klacht nog niet in de eerste lijn is behandeld nemen wij contact op met de indiener. Alleen als daarmee wordt ingestemd zenden wij de klacht ter behandeling door naar de gemeente of instantie. Daar gaat vaak het nodige overleg met verzoeker aan vooraf en eventueel ook met de gemeente. Als dat zinvol is zorgen wij voor een 'warme overdracht' door bijvoorbeeld aandacht te vragen voor bepaalde pijnpunten.

Soms kiest iemand er echter voor om de klacht zelf in te dienen bij de gemeente of om na contact met de Overijsselse Ombudsman de klacht in te trekken. Dat kan zijn omdat men inziet dat het klachtrecht toch niet de weg is waarlangs het doel kan worden bereikt of omdat het gesprek met de gemeente weer op gang is gekomen.

Klachtbehandeling door gemeenten en instanties

In het vorige jaarverslag hebben wij, mede naar aanleiding van een deelnemersbijeenkomst, aandacht gevraagd voor professionele klachtbehandeling. Helaas hebben we ook in 2020 moeten vaststellen dat de klachtbehandeling door gemeenten (en instanties) lang niet altijd verloopt zoals het zou moeten.

De verantwoordelijkheid voor een goede behandeling van klachten door gemeenten ligt bij het college van burgemeester en wethouders. Wij vragen daar ook via dit jaarverslag aandacht voor. (NB In 2020 hebben wij geen klachten ontvangen over de andere aangesloten instanties.)

Klachtbehandeling is als het ware een vak apart, waar veel bij komt kijken. Het is niet iets 'wat je er even bij doet in een verloren uurtje'. De burger heeft er recht op dat dit zorgvuldig gebeurt en daarvoor is opleiding en/of ervaring vereist. Of, zoals in ons jaarverslag 2019 staat, de klachtbehandelaar "moet niet alleen kennis hebben van het klachtrecht, maar ook open, onpartijdig, onbevooroordeeld en oplossingsgericht zijn in houding en gedrag naar alle kanten". Dit geldt zowel voor de klachtencoördinator als de klachtbehandelaars.

Van belang is dat de gemeente/instantie een uitgewerkte visie heeft op het gebied van klachtenmanagement en dat deze is vertaald naar – voor alle betrokkenen – helder beleid. Bouwstenen hiervoor zijn te vinden in o.a. de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' (rapport van de Nationale ombudsman nr. 2018/005). Desgewenst willen wij de gemeenten graag van advies voorzien.

Zie meer hierover onder 'Leer-, aandachts- en andere opvallende punten' (pagina 4).

Geen contact

In het overzicht '2020 in cijfers' staan in de kolom 'niet verder in behandeling' onder meer klachten van indieners met wie wij geen contact kunnen krijgen. Ondanks herhaalde pogingen lukt het niet om betrokkenen telefonisch te bereiken en/of op e-mails wordt niet gereageerd. Omdat een klacht pas in behandeling wordt genomen na een eerste contact met de indiener, kunnen we in zo'n geval niet(s) beginnen en nemen we de klacht niet – verder – in behandeling.

Dankjewel

Wij zijn iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan ons werk in 2020 daarvoor erkentelijk. We bedanken de gemeenten en instanties voor de goede samenwerking. Een samenwerking waarbij we volledig onafhankelijk kunnen opereren zoals het uiteraard ook moet.

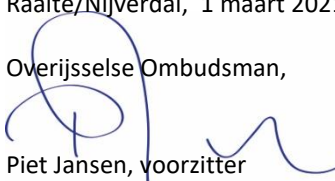
Verder dank aan de Nationale ombudsman en de collega-ombudsmannen voor de fijne en constructieve samenwerking. Samen komen we verder!

Last but not least hartelijk dank aan iedereen die zich bij ons heeft gemeld met een klacht of een vraag voor het in ons gestelde vertrouwen.

Tenslotte heten wij in dit dankwoord de gemeente Hellendoorn welkom. De gemeenteraad heeft besloten per 1 januari 2021 aan te sluiten bij de Overijsselse Ombudsman. Dank voor het vertrouwen! We hopen en rekenen op een constructieve samenwerking.

Raalte/Nijverdal, 1 maart 2021

Overijsselse Ombudsman,


Piet Jansen, voorzitter

Leer-, aandachts- en andere opvallende punten

Eerstelijns klachtbehandeling

Uit de samenvattingen van de rapporten (pagina 11 e.v.) blijkt dat wij opmerkelijk vaak moesten vaststellen dat het bij de klachtbehandeling door gemeenten – in het behandelproces – niet goed is gegaan.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is er duidelijk in hoe een klacht moet worden opgepakt en afgehandeld. Helaas gebeurt dat niet in alle gevallen zoals het moet.

Hoewel een goede toepassing van de wet dus vereist is, moet een klacht niet – in de eerste plaats en niet uitsluitend – vanuit juridisch oogpunt worden behandeld. Er moet vooral ook gekeken worden naar de beleving van de indiener van de klacht: tegen welke problemen loopt verzoeker aan? Daarbij is het essentieel dat eerst een ‘oplossing in der minne’ gezocht wordt, maar als dat niet lukt zal de behandeling van de klacht conform de wet moeten plaatsvinden. Dat gaat nogal eens mis, bijvoorbeeld als het gaat om ‘hoor en wederhoor’. Het komt ook voor dat van een gesprek geen verslag wordt gemaakt of dat een verslag niet eerst in concept aan de indiener van een klacht wordt voorgelegd. Ook worden de wettelijke termijnen soms ‘vergeten’ of wordt een klacht niet door het bevoegde orgaan c.q. de daartoe gemandateerde functionaris afgedaan.

Verder valt op dat artikelen uit de Awb en/of de zogenaamde ombudsprudentie soms te pas en te onpas worden toegepast. Dat bijvoorbeeld een klacht buiten behandeling wordt gelaten alleen al omdat deze door een bepaalde verzoeker is ingediend. Of dat geconcludeerd wordt “dat het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is en dat daarom geen oordeel kan worden gegeven over de klacht” zonder dat te motiveren.

Ook als klachtbehandeling niet kan leiden tot herstel van een verstoorde verhouding, zal de gemeente of instantie moeten beoordelen of er in het contact tussen gemeente en indiener van de klacht iets mis is gegaan en welke lessen hieruit kunnen worden getrokken voor de toekomst. Het klachtrecht is immers bedoeld om

1. de burger – op weg – te helpen en
2. te leren van klachten.

Daarbij gaat het uiteindelijk om herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Dat vertrouwen kun je niet afdwingen, maar deze twee doelstellingen kunnen wel direct of indirect bijdragen aan herstel van vertrouwen.

Agressie

Gemeentelijke medewerkers krijgen, bijvoorbeeld aan een loket of in een spreekkamer, soms te maken met een door hen als bedreigend ervaren situatie. De gemeente zal dan – moeten – optreden tegen de burger in kwestie. Dit moet echter wel zorgvuldig gebeuren. Daarom is het van belang dat iedere gemeente en instantie een kader vastlegt voor het opleggen van agressiemaatregelen en dit op de gemeentelijke website publiceert.

In een enkel geval hebben wij een gemeente naar aanleiding van een concrete klacht geadviseerd het agressieprotocol vast/bij te stellen in overeenstemming met het kader dat de Overijsselse Ombudsman in navolging van de Nationale ombudsman hanteert. Dit houdt in dat de burger de mogelijkheid krijgt om zijn procedurele kansen te benutten en dat de gemeente of instantie zorgt voor een eerlijke gang van zaken:

1. Voer een (orde)gesprek voorafgaand aan het opleggen van een maatregel. Zo’n gesprek kan niet alleen bijdragen aan ordeherstel, maar ook aan waarheidsvinding en het constateren van omstandigheden die mogelijk leiden tot matiging van de voorgenomen maatregel.
2. De overheidsinstantie kan direct een maatregel opleggen zonder eerst een gesprek te hebben gevoerd in evidente gevallen, recidive, ernstige gevallen zoals mishandeling en situaties waar politie bij is geweest. Zij dient dan wel in de brief aan te geven op basis van welke gegevens besloten is geen gesprek te hebben.
3. Indien de overheidsinstantie betrokkene intern laat signaleren dient de instantie in de brief aan te geven met welke tekst iemand staat gesignaleerd en voor hoe lang.

Verschillen tussen gemeenten

Het komt voor dat wij een verontwaardigde inwoner van gemeente X aan de telefoon krijgen omdat hij of zij een bepaalde voorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) niet krijgt, terwijl iemand die onder dezelfde omstandigheden in gemeente Y wel heeft gekregen. Welk gevoel wij daar ook bij hebben, het enige dat we dan kunnen doen is verwijzen naar het eigen gemeentebestuur. Omdat het beleid betreft is het indienen van een klacht niet zinvol. Wel zou betrokkene zich kunnen wenden tot de gemeenteraad die het beleid vaststelt.

Klachtbehandeling heeft zin ook al krijg je niet je zin

Iemand kreeg in de weging van een belangenverschil over een erfgrans uiteindelijk niet zijn zin en toch had de klachtbehandeling volgens hem wel degelijk zin gehad.

Betrokkene had een toezegging van de gemeente, maar die kon niet worden nagekomen omdat ook belangen van anderen speelden. Nadat de Overijsselse Ombudsman zijn klacht gegrond had verklaard vroeg hij de gemeente om een bijdrage voor de plaatsing van een erfafscheiding en meldde hij zich weer bij de gemeente en daarna bij de Overijsselse Ombudsman. Het toekennen van een schadevergoeding of tegemoetkoming is echter een zaak tussen verzoeker en gemeente.

In een nagesprek met ons gaf verzoeker aan dat hij weliswaar niet had gekregen wat hij wilde, maar wat hem goed deed was de respectvolle behandeling en de zorgvuldige procedure. Hij kreeg ruimte om zijn punt te maken en dat hielp om te accepteren dat het niet zou worden zoals hij wilde. Het gaf verzoeker het gevoel dat dingen aan de orde gesteld kunnen en mogen worden en dat er onafhankelijk naar gekeken wordt. “Dat levert een bijdrage aan herstel van vertrouwen en gevoel van recht doen: je klacht is gegrond. Daarmee draai je dingen niet terug, maar je kunt het achter je laten.”

Schadevergoeding

Regelmatig wordt een klacht ingediend omdat men een financiële vergoeding of compensatie van de gemeente wil. Als Overijsselse Ombudsman maken we altijd duidelijk dat wij daar niet over gaan. Daarvoor is, als men er met de gemeente niet uit komt, het klachtrecht niet de aangewezen weg. Als de gemeente aansprakelijkheid afwijst kan de gang naar de rechter worden gemaakt.

Als ombudsman kunnen wij wel onderzoeken of een gemeente een verzoek om compensatie op een behoorlijke wijze heeft behandeld.

Het komt overigens wel eens voor dat een gemeente de indiener van een klacht een stukje genoegdoening wil geven omdat er een en ander is misgegaan. Tot zo'n oplossing kan worden gekomen bij de behandeling van de klacht in eerste instantie of bij (of na) de behandeling door de Overijsselse Ombudsman.

Behandeling klachten over boa's

Als iemand niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de gemeente over een gedraging van een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) in zijn functie als opsporingsambtenaar kan hij in tweede instantie terecht bij

- a. de Nationale ombudsman als het om de gedraging zelf gaat;
- b. de Overijsselse Ombudsman als het om de klachtafhandeling gaat.

Als de klacht zowel de gedraging als de klachtafhandeling door de gemeente betreft, moet een verzoek tot onderzoek bij zowel de Nationale ombudsman als de Overijsselse Ombudsman worden ingediend. In de praktijk werken dan beide ombudsinstanties samen.

Herhaald verzoek tot onderzoek

Het komt zo nu en dan voor dat een nieuwe klacht wordt ingediend over een aangelegenheid die wij eerder in onderzoek hebben gehad. Een dergelijke klacht wordt alleen in behandeling genomen als zich – niet langer dan een jaar geleden – nieuwe feiten en/of omstandigheden (gedragingen) hebben voorgedaan die vallen onder het klachtrecht en nadat het desbetreffende bestuursorgaan de klacht heeft behandeld.

2020 in cijfers

Overzicht van de in 2020 ontvangen en behandelde klachten

Deelnemer	TOTAAL aantal in 2020 ontvangen klachten	Onderzoek en afhandeling met rapport of brief	Interventie /verkorte procedure	1e behandeling gemeente /instantie *	niet verder in behandeling **	ontvangen in 2019 afgedaan in 2020	ontvangen in 2020 afhandeling in 2021
Almelo	13	3		2	8		
Borne	1			1		1	
Dalfsen	1				1		
Haaksbergen	1			1		1	
Hengelo	8	1		2	4	1	1
Kampen	8	2	1	2	2		1
Meppel	3			1	1		1
Oldebroek	0					2	
Oldenzaal	5	1		3	1		
Olst-Wijhe	4	2			1		1
Raalte	4			3	1	1	
Rijssen-Holten	1					1	1
Staphorst	2				2		
Twenterand	3		1	2			
Wierden	3			1			2
Zwartewaterland	2			1	1		
Zwolle	16	1	4	6	3		2
GGD IJsselland	0						
Veiligheidsregio IJsselland	0						
Regio Twente	0						
Soweco	0						
Reg. Bedrijventerrein Twente	0						
Veiligheidsregio Twente	0						
Uitvoeringsorganisatie Jeugdzorg IJsselland	0						
Twente Milieu	0						
Niet-deelnemers	4				4		
TOTAAL	79	10	6	25	29	7	9
* 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.							

Uitsplitsing van in 2020 met een rapport afgesloten onderzoeken

Oordeel

- gegrond 6
- gedeeltelijk gegrond 6

Thema's

- vergunningen 2
- communicatie 1
- informatieverstrekking 2
- agressie 2
- discriminatie 2
- Wmo 2
- handhaving 1
- jeugdzorg 1
- verkoopprocedure 1
- toezegging 1
- klachtbehandeling 8

Geschonden behoorlijkheidsnormen

- fair play 3
- professionaliteit/professionele klachtbehandeling 5
- goede voorbereiding 1
- luisteren naar de burger 1
- voortvarendheid 1
- goede motivering 1
- goede informatieverstrekking 2
- transparantie 1
- betrouwbaarheid 1

Aanbevelingen

In 2020 is aan vier gemeenten een aanbeveling gegeven. Twee ervan betreffen

- a. aanpassing en publicatie van het agressieprotocol ;
- b. de vraag om in het licht van het uitgebrachte rapport nog eens te reflecteren op de desbetreffende casus en te bekijken welke lessen de gemeente daaruit kan trekken voor de toekomst;

Twee aanbevelingen, gegeven aan één gemeente, gaan over

- c. de wijze van klachtbehandeling.

Tenslotte is nog een aanbeveling gegeven aan een gemeente om

- d. meer uitleg te geven aan een verzoeker en hem te informeren over mogelijkheden en onmogelijkheden in de procedure.

Alle aanbevelingen zijn door die gemeenten overgenomen.

Afhandelingsbrieven

Een aantal verzoeken heeft niet geleid tot een rapport maar is na korter of uitgebreider onderzoek afgesloten met een brief, bijvoorbeeld omdat

- door interventie de gemeente – weer – in actie kwam;
- tijdens het onderzoek bleek dat het om een kwestie ging die al eerder tot een onderzoek had geleid of die betrekking had op gemeentelijk beleid.

Samenvattingen rapporten

Hoe ga je om met irritaties tijdens een gesprek?

Thema's: uitkering en klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnormen: professionaliteit, fair play en goede klachtbehandeling

Klacht deels gegrond

De klacht gaat over een gesprek in het kader van een verzoek om een bijstandsuitkering. Verzoekster vindt dat zij tijdens dit gesprek onder druk werd gezet en niet serieus werd genomen, zij werd uitgelachen. Ze raakte geïrriteerd door vragen die werden gesteld, wat van haar kant een tegenwerkende houding opriep. Die houding veroorzaakte weer irritatie bij de medewerkers.

De medewerkers hebben zich naar het oordeel van de Overijsselse Ombudsman (OO) onvoldoende professioneel gedragen door geïrriteerd te raken en dit openlijk te tonen. Daar staat tegenover dat de irritaties over en weer tijdens het gesprek zijn benoemd en dat alle betrokkenen hebben besloten het gesprek voort te zetten. In de klachtafhandelingsbrief geeft de gemeente aan dat binnen het team zal worden besproken wanneer besloten moet worden om een gesprek te staken als er wederzijds sprake is van irritaties. De OO gaat ervan uit dat de gemeente dit voorval heeft opgepakt als leerpunt.

Getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van fair play is de klachtbehandeling van de gemeente niet behoorlijk wegens het niet voldoen aan het beginsel van hoor- en wederhoor.

Heeft de gemeente voldoende informatie gegeven?

Thema: vergunning, communicatie en klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnormen: goede voorbereiding en fair play

Klacht deels gegrond

Verzoeker wil een horecagelegenheid openen en heeft hiervoor een vergunning aangevraagd op grond van de Drank- en Horecawet. Hij is van mening dat hij niet voldoende werd geïnformeerd waarom de gemeente advies had gevraagd aan het Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC) en het Landelijk Bureau Bibob (LBB) en diende hierover een klacht in. Volgens verzoeker is de klachtafhandeling niet zorgvuldig verlopen omdat er geen sprake is geweest van hoor en wederhoor en omdat er volgens hem onwaarheden in de klachtafhandelingsbrief staan.

De OO heeft geconstateerd dat het eerder regel dan uitzondering is dat bij een vergunningsaanvraag in het kader van de Drank- en Horecawet advies wordt gevraagd aan het RIEC en vervolgens het LBB. De gemeente heeft hierbij niet de plicht om de aanvrager op de hoogte te stellen van mogelijk achterliggende redenen. Er kunnen in het algemeen voor een gemeente in bepaalde gevallen goede redenen zijn om dat niet te doen.

Wel mag van een gemeente worden verwacht dat een burger op de hoogte wordt gehouden van het proces van zijn vergunningsaanvraag. Dat is gebeurd.

De klachtafhandeling was niet zorgvuldig omdat de gemeente verzoeker niet in de gelegenheid heeft gesteld te worden gehoord.

Ondeugdelijke motivering bij afzien van klachtbehandeling (1)

Thema's: informatieverstrekking en klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnorm: professionaliteit

Klacht gegrond/ aanbeveling

Verzoekster diende bij de gemeente een klacht in over het niet reageren op verzoeken om informatie en over uitlatingen van een vertegenwoordiger van de gemeente ter zitting van de bezwaaradviescommissie.

De gemeente liet verzoekster weten geen klachten meer van haar in behandeling te nemen onder verwijzing naar de gedragslijn die zij opstelde ten aanzien van verzoekster: zij mag wel klachten indienen, maar deze worden niet meer in behandeling genomen.

De OO is van oordeel dat de gemeente nooit mag besluiten een klacht niet in behandeling te nemen omdat deze is ingediend door een bepaalde persoon. Altijd moet eerst naar de inhoud van de klacht gekeken worden en moet worden gemotiveerd waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen en waarom het een te zware belasting is voor het ambtelijk apparaat. De gemeente heeft nagelaten om deze klachten te toetsen op hun inhoud. Alleen als klachten gerelateerd zijn aan een zaak waarover al meermalen een klacht is ingediend en die betrekking hebben op een diepgaand onveranderbaar verschil van mening kan besloten worden de klachten niet in behandeling te nemen, echter niet dan nadat betrokkene daarover is geïnformeerd.

De OO ziet geen aanleiding om de klacht voor eerste behandeling terug te verwijzen naar de gemeente en geeft een oordeel op basis van verkregen informatie.

De gemeente heeft niet professioneel gehandeld met betrekking tot de informatieverstrekking. Ook heeft de gemeente niet professioneel gehandeld door niet te motiveren waarom de vertegenwoordiger van de gemeente het noodzakelijk vond over verzoekster buiten haar aanwezigheid bepaalde uitlatingen te doen tegenover de voorzitter van de bezwaaradviescommissie.

De OO doet de gemeente de aanbeveling om haar zienswijze over klachtbehandeling te herzien in het licht van de rapporten van de Nationale ombudsman (2017/113: Grenzen aan het klachtrecht en 2018/005: Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling) en de gedragslijn van 7 augustus 2018 voor verzoekster conform de rapporten van de No en de OO aan te passen.

Agressie in het gemeentehuis

Thema's: agressie en Wmo

Behoorlijkheidsnorm: fair play

Klacht gegrond / aanbeveling

Verzoeker en zijn vrouw hebben een vervelend gesprek gehad met een Wmo-consulent. Ook een later telefoongesprek verloopt niet soepel. Verzoeker geeft volgens eigen zeggen duidelijk aan waar het op staat, zonder daarbij agressief te zijn.

Enige tijd later ontvangt hij een waarschuwingsbrief omdat hij voor de tweede keer bedreigende taal heeft geuit. Verzoeker vindt dat hij vals beschuldigd wordt en wenst een rectificatie.

De OO sluit aan bij de kaders van de Nationale ombudsman. Volgens deze kaders moet een (orde)gesprek gevoerd worden voorafgaand aan een maatregel, behalve in ernstige gevallen. Volgens het agressieprotocol van de gemeente is een waarschuwingsbrief een maatregel die een burger na agressie kan worden opgelegd. De OO constateert dat de gemeente geen (orde)gesprek heeft gevoerd voorafgaand aan het geven van de waarschuwing. De gemeente heeft niet aangegeven waarom is besloten geen gesprek te hebben met verzoeker. Dat sprake was van een ernstige situatie, waarbij van een gesprek kan worden afgezien, valt ook niet af te leiden uit de brief van de gemeente.

De OO onthoudt zich van een oordeel of de waarschuwingsbrief terecht is omdat de verklaringen van verzoeker en gemeente elkaar tegen spreken. Maar de gemeente heeft bij de schriftelijke waarschuwing niet gehandeld conform de behoorlijkheidsnorm fair play, aangezien voorafgaand aan de waarschuwing geen (orde)gesprek is gehouden en een deugdelijke motivering ontbreekt waarom geen gesprek is gehouden.

De OO doet de gemeente de aanbeveling om de inhoud van het agressieprotocol aan te passen aan bedoelde kaders en het agressieprotocol te publiceren op de website van de gemeente.

Ondeugdelijke motivering bij afzien van klachtbehandeling (2)

Thema's: handhaving en klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnorm: professionaliteit

Klacht ten dele gegrond/ aanbeveling

Verzoekster diende bij de gemeente een klacht in over een handhavingsbezoek met betrekking tot verzoeksters woonomstandigheden.

De gemeente wilde de klacht niet behandelen en motiveert dit met de woorden "Het belang van u als klager en het gewicht van de gedragingen vinden wij onvoldoende om uw klachten in behandeling te

nemen. De onderhavige klachten behandelen levert een te zware belasting op voor onze ambtelijke capaciteit, want het behandelen van de onderhavige klachten kan en zal naar onze mening niet bijdragen aan het herstel van uw vertrouwen in het handelen van de gemeente. Dit ook gezien het omvangrijke aantal klachten dat u bij ons indient.”

De OO heeft onderzocht of de gemeente zich in redelijkheid op het standpunt kon stellen van klachtbehandeling af te zien. Uit dat onderzoek blijkt dat de gemeente, evenals bij eerdere klachten van verzoekster, de inhoud van de klacht niet heeft meegewogen bij haar beslissing. De OO oordeelt dat de gemeente door dit nalaten niet deugdelijk heeft gemotiveerd waarom zij van klachtbehandeling afziet. Gelet op het ingenomen standpunt van de gemeente over klachtbehandeling, zag de OO geen aanleiding om de onderhavige klacht voor eerste behandeling terug te verwijzen naar de gemeente. De OO vindt dat de gemeente niet zonder geldige reden een adrescontrole uitvoerde en daartoe een handhavingsbezoek aflegde. De gemeente is haar bevoegdheid niet te buiten is gegaan.

De OO doet de gemeente de aanbeveling om haar zienswijze over de bevoegdheid om klachten buiten behandeling te stellen te herzien in het licht van dit rapport en van de rapporten van de Nationale ombudsman (2017/113: Grenzen aan het klachtrecht en 2018/005: Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling).

Hulpvraag om een regisseur niet voortvarend opgepakt

Thema: jeugdzorg

Behoorlijkheidsnormen: luisteren naar de burger, voortvarendheid

Klacht gegrond/ aanbeveling

Verzoekster dient een klacht in omdat bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) geen plan van aanpak lag voor een multiprobleem gezin. Zij meldde zich met de hulpvraag om een regievoerder. Door eigen inspanning van verzoekster paste de gemeente uiteindelijk na ruim een jaar maatwerk toe, een externe regievoerder. Verzoekster vindt dat de gemeente bij de klachtafhandeling niet naar de feiten heeft gekeken en zij mist bij de klachtafhandeling het leereffect van haar klacht.

De OO constateert dat bij verzoekster sprake is van een complexe gezinssituatie. Er zijn veel verschillende (hulpverlenende) instanties in beeld. De OO heeft de indruk gekregen dat de gemeente bij eerste aanmelding (CJG) aan de poort onvoldoende onderzoek deed naar een adequate invulling van de regierol. Ook daarna waren er steeds meer signalen dat het voor verzoekster teveel werd om op eigen kracht alles te regelen en dat er geen goede match was met de hulp vanuit het CJG. Voorstelbaar is dat verzoekster het gevoel kreeg dat de gemeente niet haar haar luisterde. De OO heeft de indruk dat de signalen van verzoekster niet adequaat en voortvarend binnen de gemeentelijke organisatie werden gecommuniceerd. Het ligt op de weg van de gemeente om zo laagdrempelig en voortvarend mogelijk te zoeken naar oplossingen en maatwerk te bieden.

Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor bijna alle vormen van jeugdhulp. Over de gang van zaken bij de uitvoering daarvan is onder meer onderzoek gedaan door de Kinderombudsman en het Nederlands Jeugdinstuut. Zij merken op dat het van belang is dat gemeenten, organisaties en professionals zich realiseren dat ze binnen de jeugdzorg al werkende moeten leren. Klachtbehandeling kan hiertoe bijdragen. Klachten van burgers bieden informatie over hoe de organisatie functioneert: hoe is het handelen bij de burger overgekomen, waarom is dit zo overgekomen en hoe kan dat in de toekomst misschien beter worden aangepakt.

De OO doet de gemeente de aanbeveling om, in het licht van dit rapport, nog eens te reflecteren op deze zaak en te bekijken welke lessen zij daaruit nog kan leren voor de toekomst.

Opschorting dienstverlening door de gemeente

Thema's: agressie en discriminatie

Behoorlijkheidsnorm: fair play

Klacht deels gegrond

Verzoeker heeft een paspoort voor zijn baby aangevraagd. Tijdens het eerste bezoek bij de gemeente van verzoeker, zijn vrouw en de baby, ontbrak een pasfoto van het kind. Toen verzoeker een dag later met zijn vrouw een pasfoto kwam brengen, bleek dat ook de baby aanwezig moest zijn voor vergelijk

met de foto. De derde dag was dit in orde, maar constateerde de ambtenaar dat de handtekening van mevrouw op de toestemmingsverklaring en de handtekening op haar verblijfsvergunning niet identiek leken.

Verzoeker is op dat moment boos en emotioneel geworden waardoor de behandelend medewerker zich bedreigd en geïntimideerd voelde. De aanvraag is afgehandeld door een andere medewerker. Verzoeker heeft vervolgens een klacht ingediend over de wijze waarop hij is behandeld. Deze klacht kruiste een brief van de gemeente waarin verzoeker werd uitgenodigd voor een ordegesprek en waarin hem werd meegedeeld dat de dienstverlening van de gemeente werd opgeschort tot dat gesprek had plaatsgevonden.

Verzoeker voelde zich gediscrimineerd en vindt het onterecht dat de dienstverlening na het incident zonder voorafgaand gesprek is opgeschort.

De OO heeft in haar onderzoek niet kunnen constateren dat er sprake is geweest van discriminatie. Voor wat betreft het opschorten van de dienstverlening hanteert de OO de kaders die zijn opgesteld door de Nationale ombudsman. Volgens deze kaders moet een (orde)gesprek gevoerd worden voorafgaand aan een maatregel, behalve in ernstige gevallen.

De OO constateert dat dat in dit geval niet aan de orde is geweest. Dat van een ernstige situatie, waarbij van een gesprek kan worden afgezien, sprake was valt ook niet af te leiden uit het onderzoek. De gemeente heeft daarom bij het opschorten van de dienstverlening niet gehandeld conform de behoorlijkheidsnorm fair play.

De OO doet de gemeente de aanbeveling om de inhoud van het agressieprotocol aan te passen aan bedoelde kaders en het agressieprotocol te publiceren op de website van de gemeente.

Heeft de gemeente niets geleerd van de klacht?

Thema's: klachtbehandeling en discriminatie

Behoorlijkheidsnorm: goede motivering

Klacht deels gegrond

Verzoeker heeft als medewerker van een gemeente een klacht ingediend omdat hij zich gediscrimineerd en geïntimideerd voelde. De Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag (LKOG) heeft onderzoek gedaan en geoordeeld dat de klacht onvoldoende aannemelijk is gemaakt en daarmee ongegrond is. Zij noemt echter in haar rapport wel een aantal kritische aandachtspunten. De gemeente neemt het advies van de LKOG onverkort over en verklaart de klacht ongegrond, maar zij verzuimt om te reflecteren op bedoelde aandachtspunten.

Voor de OO is er geen aanleiding om in te gaan op de vraag of sprake is geweest van discriminatie en intimidatie, omdat er geen reden is om te veronderstellen dat de LKOG de klacht niet zorgvuldig heeft behandeld.

Wel is de OO van oordeel dat de gemeente niet zorgvuldig heeft gehandeld bij de afhandeling van de klacht wat betreft het niet benoemen van de aandachtspunten/leerpunten die de LKOG aan de orde stelt. Hierdoor is de behoorlijkheidsnorm 'goede motivering' geschonden.

Klacht over verkoopprocedure niet professioneel behandeld

Thema's: verkoopprocedure klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnormen: goede informatieverstrekking, transparantie, professionele klachtbehandeling

Klacht gegrond

Verzoeker heeft het gevoel aan het lijntje te zijn gehouden tijdens de procedure van verkoop bij inschrijving van twee objecten onroerend goed. Hij had op beide objecten telkens twee inschrijvingen/biedingen gedaan, één privé en één zakelijke, hoger dan de privé bieding. De privé biedingen werden door de gemeente in mei 2018 schriftelijk afgewezen. De zakelijke biedingen zijn niet afgewezen. Verzoeker bleef steeds in gesprek met de gemeente over zijn plannen. Bij een gesprek in juli 2019 liet de gemeente hem weten dat de gehele inschrijvingsprocedure al enige tijd was stopgezet. Hij vindt dat vreemd, omdat hij erachter kwam dat één van de objecten nog wel is gegund aan een andere partij. De gemeente beroept zich bij de klachtbehandeling op de mededeling van de externe verkoopbegeleider dat verzoeker zijn hogere zakelijke biedingen mondeling zou hebben ingetrokken. Verzoeker stelt zich op het standpunt deze biedingen niet te hebben ingetrokken en in dat licht zag hij

ook de vervolggesprekken die hij had met de gemeente. De conclusie van de gemeente is dat er tijdens de procedure wellicht misverstanden zijn ontstaan, maar dat de biedingen van verzoeker niet meer van kracht zijn en dat hij aan de procedure geen rechten meer kan ontleen.

De OO geeft geen oordeel over de vraag of verzoeker zijn zakelijke bod wel of niet heeft ingetrokken: dat is het woord van de extern verkoopbegeleider tegenover het woord van verzoeker.

De OO vindt het echter niet behoorlijk om de vermeende intrekking van de zakelijke biedingen niet schriftelijk te bevestigen en ook niet te noemen in de afwijzingsbrief.

Ook is de gemeente onvoldoende transparant geweest over de status van de gesprekken met verzoeker over de verkoopprocedure. Dit heeft bij verzoeker geleid tot het misverstand dat hij nog in de race was voor de aankoop van de objecten.

De OO is verder van oordeel dat de gemeente niet heeft voldaan aan het vereiste van professionele klachtbehandeling, omdat de klacht vooral is behandeld vanuit juridisch oogpunt en niet zo zeer vanuit de beleving van verzoeker; verder is nagelaten hoor en wederhoor toe te passen en heeft verzoeker geen gelegenheid gekregen te reageren op het verslag van zijn eigen gesprek.

Beloofd is beloofd!

Thema: niet nakomen toezegging

Behoorlijkheidsnorm: betrouwbaarheid

Klacht gegrond

Verzoeker vraagt aan de gemeente om de breedte van de bouwkael die grenst aan de achterzijde van zijn eigen kavel, gelijk te trekken met zijn kavel. Zodoende zou verzoeker niet te maken krijgen met meerdere achterburen.

De gemeente doet mondeling de toezegging dat dit mogelijk is en geregeld wordt. Na deze toezegging is door een andere medewerker van de gemeente een optie overeengekomen met een belanghebbende op de betreffende kavel, terwijl die kavel nog niet conform de toezegging was aangepast. Verzoeker kwam daar bij toeval achter.

Tijdens de klachtbehandeling biedt de gemeente haar excuses aan voor de miscommunicatie en erkent zij dat de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid geschonden is. Verzoeker neemt hier geen genoegen mee, hij vindt dat de behoorlijkheidsnorm betrouwbaarheid eveneens is geschonden. Verzoeker dient een klacht in bij de OO.

De OO constateert dat de gemeente voldoende motiveert waarom de toezegging niet kan worden nagekomen. De gemeente heeft geleerd van de klacht en heeft haar beleid en werkwijze aangepast om te voorkomen dat een dergelijke situatie zich nog een keer kan voordoen.

Het niet nakomen van de toezegging is niet wat verzoeker volgens de behoorlijkheidsnorm van betrouwbaarheid van de gemeente mocht verwachten. Dat de gemeente de toezegging niet kón nakomen omdat er juridische belemmeringen waren in verband met de optie, verandert dit niet.

Onzorgvuldige behandeling van klacht over het niet erkennen van een oude diagnose bij een Wmo-beschikking

Thema: Wmo en klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnorm: professionele klachtbehandeling

Klacht deels gegrond

Verzoeker heeft in 2011 een diagnose gekregen op basis waarvan door het Centrum Indicatiestelling Zorg een indicatie is gesteld. Verzoeker wenst vast te houden aan deze diagnose en zijn klacht gaat erover dat de diagnosebrief – die verzoeker zelf niet in zijn bezit heeft – niet in zijn dossier zit en dat de gemeente hem hier niet serieus in neemt.

Verzoeker zegt dat hij in 2015 al een klacht heeft ingediend over het ontbreken van deze brief. Deze klachtbrief is echter niet bekend bij de gemeente.

De OO geeft geen oordeel over de vraag of de diagnose uit 2011 van invloed zou moeten zijn op huidige of toekomstige Wmo-beschikkingen: voor dergelijke beschikkingen is er de mogelijkheid van bezwaar en beroep, zodat het oordeel uiteindelijk aan de rechter is.

De klacht per brief die volgens verzoeker bij het Wmo-loket is ingediend, is volgens de gemeente nooit in haar bezit geweest. Er zijn inmiddels vijf jaren verstreken en niet te achterhalen is of en, zo ja, wanneer deze brief is ingediend en wat er vervolgens met deze brief zou zijn gebeurd. De OO kan hierover dan ook geen oordeel geven.

De OO vindt wel dat de gemeente meer aandacht had kunnen en moeten besteden aan de problemen waar verzoeker tegenaan loopt en samen met hem had kunnen kijken naar mogelijke oplossingen. Het is bijvoorbeeld opvallend dat verzoeker aangeeft niet op de hoogte te zijn van iets wezenlijks als de inhoud van zijn huidige beschikking. De OO vindt het belangrijk dat het voor verzoeker duidelijk is hoe de Wmo werkt, op basis waarvan de huidige beschikking tot stand is gekomen en wat deze beschikking inhoudt. Dit geldt natuurlijk ook voor toekomstige beschikkingen. Daarom heeft de OO de aanbeveling gedaan om verzoeker in een brief uit te leggen hoe zijn situatie is.

Bij de klachtafhandeling heeft de gemeente te snel geconcludeerd dat het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is en dat daarom geen oordeel kan worden gegeven. Het klachtrecht is ook uitdrukkelijk bedoeld om de relatie tussen de overheid en burgers te herstellen. En als klachtbehandeling niet kan leiden tot herstel van een verstoorde verhouding, zal de gemeente wel moeten beoordelen of er in het contact tussen gemeente en klager iets mis is gegaan en welke lessen hieruit kunnen worden getrokken voor de toekomst.

Verwarring over status van afspraken tijdens bezwaarfase omgevingsvergunning

Thema: vergunning

Behoorlijkheidsnorm: goede informatieverstrekking

Klachten (van twee verzoekers) gegrond

Tot aan de behandeling door de bezwarenadviescommissie was het verzoekers onduidelijk wat de status was van de afspraken gemaakt in een informeel overleg naar aanleiding van hun bezwaarschrift tegen een verleende omgevingsvergunning. Verzoekers gingen ervan uit dat de afspraken deel zouden uitmaken van c.q. als voorwaarde verbonden konden worden aan die vergunning. Bij de afspraken staat vermeld dat verzoekers het bezwaar zouden intrekken wanneer aan die afspraken zou zijn voldaan. Omdat aan de afspraken niet werd voldaan, merkte de gemeente na anderhalf jaar in een gesprek met verzoekers op dat er niets anders opzat dan het bezwaar voor te leggen aan de bezwarenadviescommissie. Deze laatste achtte het bezwaar ongegrond, omdat het gaat om een gebonden beschikking.

De OO concludeert dat medewerkers van een gemeente alert dienen te zijn of het voor de burger duidelijk is wat de basis en status van een gesprek is en wat de consequenties van de daarin gemaakte afspraken zijn. Dit dient ondubbelzinnig te worden vastgelegd in een verslag. Het verslag dient als concept te worden voorgelegd aan betrokkenen. Door dit niet te doen en vanwege kennelijk onduidelijke informatieverstrekking tijdens de informele overleggen wekte de gemeente bij verzoekers verwarring over de status en consequenties van de gemaakte afspraken.

De gemeente had voor de verwarring die was ontstaan bij verzoekers vanwege het gebrek aan verslaglegging haar excuses moeten aanbieden.