

2012 002: resultaat onderzoek en gesprek

Op 4 januari 2012 ontving de Overijsselse Ombudsman een klacht over een gedraging van de gemeente Olst-Wijhe. Omdat verzoeker op 28 december 2012 ook bij de gemeente een klacht had ingediend, wachtte de ombudscommissie de gemeentelijke afhandeling van de klacht af. Volgens de wet moet namelijk eerst de gemeente in de gelegenheid worden gesteld om zelf een klacht af te handelen.

De gemeente nodigde verzoeker uit voor een gesprek over de klacht, maar verzoeker gaf aan die uitnodiging niet te hebben ontvangen. In haar brief van 22 februari 2012 (verzonden 24 februari 2012) laat de gemeente verzoeker weten wat haar conclusies zijn over de klacht. Verzoeker was het daarmee niet eens en diende bij e-mail van 13 maart 2012 een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman.

De ombudscommissie nam het verzoek in behandeling. De ombudscommissie wil altijd graag van beide partijen horen wat hun visie is over de klacht. Daarom houdt de ombudscommissie een hoorzitting. Drie weken voor de hoorzitting stuurde de Overijsselse Ombudsman de uitnodiging. Verzoeker gaf aan niet te willen komen zonder advocaat. In het algemeen is drie weken voldoende voor een advocaat om de afspraak bij de ombudscommissie in te plannen.

In het belang van de voortgang van het onderzoeken stelde de ombudscommissie de hoorzitting niet uit. De ombudscommissie wilde namelijk graag van de gemeente horen welke oplossing zij zag voor de klacht.

De gemeente legde uit dat er elk jaar twee formulieren moeten worden ingevuld om (aanvullende) bijstand te krijgen. Kennelijk is er wat mis gegaan en vulde verzoeker de verkeerde formulieren in.

Als oplossing voor de klacht en verzoekers problemen met de formulieren sprak de gemeente met de ombudscommissie af dat verzoeker een afspraak kan maken om samen met de consulent het juiste formulier in te vullen.

Dit vindt de ombudscommissie een goede oplossing voor verzoekers probleem. Zo is verzoeker ervan verzekerd dat hij het juiste formulier invult.