

OORDEEL

Verzoeker

Mevrouw O. te Hengelo

Datum verzoek

De klachtenbrief is gedateerd 10 januari 2008 en bij het secretariaat ingeboekt op 14 januari 2008 onder nummer 6-2008.

Betreft

Het verzoek betreft het te laat uitkeren door de sector SZW van de gemeente Hengelo (verder: de gemeente), het niet tijdig verwerken van aangeleverde informatie, de informatieverstrekking en de afhandeling van klachten.

Procedure

Via het digitaal klachtenformulier dient mevrouw O. op 5 november 2007 drie klachten in. Over de klachten heeft op 8 november telefonisch overleg plaatsgevonden tussen mevrouw O. en de klachtencoördinator van de sector SZW. Per mail wordt een gesprek bevestigd door de heer K. Bij brief van 12 november 2007 reageert de gemeente op de ingediende klachten en bij brief verzonden op 30 november 2007 vindt de formele klachtenafhandeling plaats.

Het verzoek tot onderzoek gericht aan de Overijsselse Ombudsman komt binnen bij het secretariaat op 14 januari 2008. Op dezelfde datum wordt de ontvangst door het secretariaat bevestigd en vraagt de Overijsselse Ombudsman aan de gemeente om de stukken die van belang zijn voor de beoordeling van de klacht.

Per email ontvangt de Overijsselse Ombudsman op 25 januari 2008 van mevrouw O. een klacht over het inzien van haar dossier. Zij heeft daartoe op 17 januari 2008 bij de gemeente een verzoek ingediend en op 22 januari 2008 verzocht nog die week het gevraagde op te sturen.

Op 29 januari 2008 worden de door de Overijsselse Ombudsman bij de gemeente opgevraagde stukken ontvangen.

Vervolgens besluit de Ombudscommissie partijen te horen teneinde nadere informatie in te winnen. Op 13 februari 2008 vindt de hoorzitting plaats. Hierbij zijn aanwezig: mevrouw H.M.W. O., verzoeker, bijgestaan door de heer A.C. Moviat; mevrouw O. consultant bij de sector SZW, mevrouw R., klachtencoördinator bij de sector SZW, mevrouw T., verslaglegging;

de heer M. Snijder, voorzitter Ombudscommissie en mevrouw J. den Engelse, onderzoeker/rapporteur Overijsselse Ombudsman.

Aard van de klacht

Het verzoek betreft het te laat uitkeren door de sector SZW, het niet tijdig verwerken van aangeleverde informatie, alsmede de informatieverstrekking en de juistheid van informatie. Tevens richt het verzoek zich tegen de afhandeling van de klachten door de gemeente.

Onderzoek

Het onderzoek betreft de ontvankelijkheid van het verzoek en de volgende normen

- niet tijdig handelen
- verwerken van informatie
- informatieverstrekking
- klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten - met uitzondering van de klacht over de inzage van het dossier- in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang is uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting is besproken, is het volgende komen vast te staan.

Degene die vijf jaar lang een minimuminkomen heeft, maakt in principe aanspraak op een Langdurigheidstoeslag. De gemeente betaalt deze toeslag automatisch uit aan personen die bij haar bekend zijn uit het bestand WWB-gerechtigden. Mevrouw O. heeft in eerdere jaren deze uitkering zonder meer ontvangen. In 2007 gebeurt dit niet.

Hoewel mevrouw O. jarenlang een WWB-uitkering ontvangt, is er in 2007 toch een nieuw uitkeringsdossier gemaakt. Hierop is 1 juni 2007 als ingangsdatum van de uitkering aangehouden. Als in juni een dossier wordt aangemaakt wordt 1 juni automatisch als ingangsdatum aangehouden. In dit geval had een eerdere ingangsdatum handmatig moeten worden ingevoerd.

Mevrouw O. is vervolgens niet automatisch geselecteerd als in aanmerking komend voor de Landurigheidstoeslag, omdat zij te kort een uitkering had.

Deze toeslag is dan ook niet op het gebruikelijke tijdstip uitbetaald. Hierop heeft mevrouw O. actie ondernomen en heeft zij alsnog een aanvraagformulier opgehaald bij het Stadskantoor. De gemeente had het aanvraagformulier kunnen toezenden. Dit zou echter enige dagen vertraging meebrengen, gezien de procedure van postverwerking bij de gemeente.

De gemeente ontvangt op 25 oktober 2007 het ingevulde formulier.

De toeslag is daarop per 8 november 2007 uitbetaald. Het besluit tot toekenning van de toeslag is op 9 november 2007 verzonden. Ook is de begindatum van de uitkering aangepast.

Op 18 september 2007 ontvangt de gemeente een brief van mevrouw O. waarin zij meedeelt dat er een wijziging in de (gezins)situatie heeft plaatsgevonden. Haar zoon is gaan studeren, wat gevolgen heeft voor de hoogte van haar uitkering.

Op het controleformulier van 3 oktober 2007 is deze wijziging nogmaals doorgegeven.

De gemeente heeft nadere gegevens nodig van de zoon. Op 2 oktober 2007 zijn deze aangeleverd. De gewijzigde situatie brengt mee dat mevrouw O. vanaf september 2007 recht heeft op een hoger bedrag aan WWB-uitkering. In september en oktober 2007 is het hogere bedrag niet uitbetaald. Er is wel op 30 oktober 2007 een nabetaling overgemaakt.

In 2004 is door de Belastingdienst aan mevrouw O. aanvullende kinderkorting uitbetaald. Het blijkt dat zij daar geen recht op had. De Belastingdienst heeft in 2007 een terugvorderingsactie ingezet. Mevrouw O. is van mening dat haar consulent haar op de hoogte had moeten stellen van het feit dat er geen recht bestond op de kinderkorting.

Op 5 november 2007 dient mevrouw O. een drietal klachten in.

Deze betreffen:

1. het niet uitbetalen van de Langdurigheidstoelage 2007. De klacht betreft mevrouw A. van de Sociale Dienst van de gemeente Hengelo. De klacht is geregistreerd onder nummer 187874.
2. het niet tijdig verwerken van informatie over gewijzigde omstandigheden, waardoor te weinig uitkering is ontvangen. Deze klacht is geregistreerd onder nummer 187876.
3. het niet melden door de contactpersoon van het feit dat er geen recht op alleenstaande ouderkorting bestond. Deze klacht is geregistreerd onder nummer 187873.

De gemeente heeft in de brief van 30 november 2007 gereageerd op de klachten.

Ad 1. De gemeente geeft aan dat een nieuw dossier werd aangelegd omdat het systeem om onduidelijke redenen weigerde de uitkering verder uit te betalen. Mevrouw A. heeft per abuis als datum van ingang van de uitkering 1 juni 2007 ingevuld. Dit heeft tot gevolg gehad dat het systeem mevrouw O. niet herkende als iemand die al langer aangewezen is op een WWB/uitkering. De gemeente betreurt dat er hierdoor problemen zijn ontstaan. Zij is van mening dat zo snel mogelijk alsnog de toeslag is uitgekeerd.

Voor wat betreft het niet beantwoorden van emails door de heer K. wijst de gemeente er op dat is afgesproken dat emails van mevrouw O. centraal behandeld zouden worden door de klachtencoördinator. Het was correct geweest als dit ook aan mevrouw O. was gemeld.

Ad 2. De gemeente stelt dat zij nadere gegevens van de zoon van mevrouw O. nodig had. Deze zijn op 2 oktober 2007 aangeleverd. Daarop moest een besluit volgen. De administratie heeft dan ook voor september en oktober de hogere uitkering niet meegenomen. Er is zo spoedig mogelijk, en wel op 30 oktober 2007, een nabetaling gedaan.

Ad 3. De gemeente neemt deze klacht niet in behandeling nu de feiten zich in 2004 voordeden en niet meer is na te gaan hoe een en ander toentertijd precies in zijn werk is gegaan en of de trajectmanager toen op de hoogte was van alle regels of dat zij slechts wist dat deze kortingen niet op de uitkering in mindering dienden te worden gebracht.

Mevrouw O. kan zich niet vinden in deze afhandeling van haar klachten en wendt zich bij brief van 10 januari 2008 tot de Overijsselse Ombudsman. Haar verzoek betreft:

- a. De stelling dat om onduidelijke redenen het systeem weigerde de uitkering uit te betalen klopt niet, want steeds is de uitkering uitbetaald. Het is niet voorstelbaar dat er geen samenhang is met het feit dat de trajectmanager 'per abuis' een nieuwe begindatum invult.
- b. De indruk bestaat dat dit te maken heeft met het onderzoek naar de rechtmatigheid van de uitkering waarbij het er op lijkt dat alvast actie is ondernomen de uitkering stop te zetten. De klachtencoördinator uitte in een telefoongesprek ook vermoedens in die richting.
- c. Er is door de heer K. tot twee maal toe geen antwoord gegeven op de vraag per email waarom er een nieuw dossier was aangelegd. Het niet beantwoorden van emails vanwege het sturen van emails naar een aantal plekken binnen de Sector SZW is cliëntonvriendelijk.
- d. De gemeente blijkt niet te weten of de trajectmanager op de hoogte was van de regels.
- e. De klachtencoördinator heeft niet geheel juiste voorlichting gegeven. In het verslag van het gesprek van 8 november 2007 is zij ook niet correct over de datum waarop een nieuw dossier is aangelegd.
- f. De nieuwe contactpersoon heeft geen informatie verschaft over de reden voor het niet automatisch selecteren voor de Landurigheidstoeslag 2007. Daartoe moest mevrouw O. zelf stappen ondernemen.
- g. De gemeente vergeet melding te maken van het feit dat er eerder telefonisch gemeld is dat de Landurigheidstoeslag niet is ontvangen. Het alsnog uitkeren kon niet zo maar. Op het Stadskantoor moest een formulier worden gehaald en er moest een formele aanvraag worden ingediend. In ieder geval had een formulier kunnen worden toegestuurd; dat zou cliëntvriendelijker zijn.

Tevens wordt in een email van 25 januari 2008 aan de orde gesteld dat er oneerlijk wordt gehandeld als het gaat om inzage in het dossier. Het gaat om het volgende.

De gemeente heeft van WWB-gerechtigden geen papieren, maar alleen digitaal dossier. Daarnaast is er een technisch computersysteem van waaruit betalingen worden geregeld. Contactpersonen kunnen wijzigingen aanbrengen in het technisch systeem. Dit gaat naar Juridische Zaken en vervolgens naar Documentatie en Informatie Voorziening. Daarna is geen wijziging meer mogelijk.

Inzage in het digitaal dossier is mogelijk. Volgens de website van de gemeente kan zowel mondeling als schriftelijk om inzage in stukken worden verzocht. Inzage kan op het Stadskantoor direct in het computersysteem. Dat vergt veel tijd omdat iedere pagina is ingescand en afzonderlijk op het scherm moet worden opgeroepen.

De consulent vraagt om die reden, maar ook vanuit overwegingen van privacybescherming, schriftelijk aan te geven over welke periode een client inzage wenst.

Zij verzoekt daarna de administratie een uitdraai te maken van de gevraagde gegevens.

Na akkoord van de afdelingsmanager wordt de uitdraai aan aanvrager verzonden.

Een consulent beschikt niet over rapporten bijzonder onderzoek. Deze worden bewaard in een apart systeem, dat voor consulenten niet toegankelijk is. Mevrouw O. mist in de toegezonden gegevens stukken betreffende bijzonder onderzoek.

De aanvraag om inzage in het dossier is door mevrouw O. mondeling gedaan op 15 januari en is ontvangen per email op donderdag 17 januari 2008. Hierop volgt telefonisch contact waarbij de consulent de procedure van schriftelijke aanvraag uitlegt. Bij brief van 18 januari 2008 is een schriftelijke aanvraag ingediend. Op dinsdag 22 januari heeft mevrouw O. per email gevraagd de informatie nog dezelfde week toe te zenden. Op 29 januari 2008 is de informatie De consulent verzonden. Zij was in genoemde week enkele dagen niet op het Stadskantoor aanwezig vanwege een bruiloft.

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt verwezen naar hetgeen onder de feiten staat vermeld. Voorts hebben partijen tijdens de hoorzitting het volgende aangevoerd.

Verzoeker

Mevrouw O. heeft veel wantrouwen. Het is niet goed gegaan bij de gemeente met het tijdig uitbetalen van WWB-uitkering en toeslag. Haar uitkering is gewoon doorgegaan, maar met de toeslag gaat het ineens mis, wat volgens haar er op wijst dat er wordt getraïneerd. Verder heeft het veel te lang geduurd voordat de gewijzigde gegevens van haar zoon zijn doorgevoerd. Ze vermoedt hier een verband met het heronderzoek dat in dezelfde periode liep. Zij is van mening dat haar consulent haar in 2004 had kunnen en moeten melden dat er geen recht op kinderkorting via de Belastingdienst bestond. Tot slot is het niet helder hoe de communicatie binnen de gemeente is geregeld. Emails worden dan weer wel en dan weer niet beantwoord.

Mevrouw O. gaat er mee akkoord dat de voorzitter de kwestie rond de inzage in haar dossier aan de orde stelt, ook al is de klacht hierover nog niet in de interne klachtenprocedure van de gemeente behandeld. Nadat duidelijk is geworden waarin een client inzage kan krijgen via een consulent en welke procedure daarbij wordt gevolgd, is mevrouw O. van mening dat haar klacht over de inzage in haar dossier voldoende is behandeld en niet verder door de gemeente behandeld hoeft te worden. Hoewel er op de website van de gemeente staat dat er mondeling en schriftelijk om inzage verzocht kan worden, is duidelijk geworden dat het bij privacygevoelige gegevens zoals in een WWB-dossier, niet wenselijk is dat een ieder via de telefoon of per email gegevens kan opvragen.

Gemeente

Het technisch systeem dat de uitbetaling van de WWB-uitkering van mevrouw O. regelt heeft gefaald bij de uitbetaling over juni. De oorzaak daarvan is niet achterhaald, ook niet door de producent van het systeem. Daarop is een nieuw dossier aangemaakt en is de reguliere WWB-uitkering normaal uitbetaald.

Het klopt dat er een fout is gemaakt als het gaat om de ingangsdatum in het nieuwe dossier. Deze fout wordt erkend.

Er zijn gevolgen geweest in verband met de uitbetaling van Langdurigheidstoelage, omdat het digitale systeem mevrouw O. niet langer herkende als iemand die reeds langere tijd een WWB-uitkering had. Toen dit bekend werd is door de gemeente zo snel mogelijk gehandeld om een en ander recht te zetten en de toeslag alsnog uit te betalen.

Wat betreft de wijziging in de leefsituatie van de zoon van mevrouw O.. Op 18 september 2007 is de wijziging gemeld. Hierop vindt onderzoek plaats. De daarvoor nodige gegevens van

Studiefinanciering zijn op 2 oktober 2007 door betrokkene aangeleverd. Op 3 oktober 2007 was er een heronderzoek. Alle gegevens zijn samengenomen in één rapportage en in één keer getoetst door Juridische Zaken.

Na rapportage vindt er altijd een toets plaats door de juridische afdeling. Dit vergt enige tijd, toetsing kon niet voor de betaaldatum van oktober worden afgerond. Over september en oktober kon dan ook de wijziging in het uit te betalen bedrag niet worden meegenomen.

Er is vervolgens alsnog zo snel mogelijk uitbetaald.

Als de gemeente in 2007 verneemt dat de Belastingdienst over 2004 een terugvordering van uitbetaalde kinderkorting instelt, heeft de gemeente het recht klachten over hetgeen een consulent had moeten weten en melden over die kinderkorting, niet meer in behandeling te nemen.

Los daarvan stelt de gemeente zich op het standpunt dat een consulent precies moet weten welke van de gegevens van de Belastingdienst gevolgen hebben voor een WWB-uitkering. Zo mag een kinderkorting niet in mindering worden gebracht op deze uitkering. De details van uitvoering zijn echter een zaak van de Belastingdienst, niet van een WWB-consulent. Het is verder de vraag wat hiervan voor de consulent zichtbaar is geweest nu er bij de Belastingdienst gegevens niet helemaal goed zijn ingevoerd. De gemeente heeft alleen rekening te houden met de alleenstaande ouderkorting, de kinderkorting gaat buiten de gemeente om.

Wat betreft de communicatie met mevrouw O. is binnen de sector afgesproken dat één persoon, de klachtencoördinator, de zaken die op diverse plaatsen aangemeld worden, afhandelt.

Dit is een regel van boven af. Opgemerkt wordt dat op een vraag soms direct een antwoord mogelijk is en dat dit dan ook gebeurt. Soms is meer onderzoek nodig. Als mevrouw O. dan direct mails naar anderen verstuurt komen deze terecht bij de klachtencoördinator.

Deze gang van zaken had aan mevrouw O. gemeld moeten worden. De gemeente heeft excuses aangeboden voor het feit dat dit niet is gebeurd.

Reactie op het verslag van bevindingen

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op bovenstaand verslag van bevindingen. Van deze gelegenheid is gebruik gemaakt namens de gemeente met de volgende opmerking:

De hogere toeslag WWB is niet in september uitbetaald, want toen was de aanvraag voor september nog niet volledig. De extra toeslag voor oktober is uitbetaald in oktober tegelijk met de reguliere uitkering. De extra toeslag voor september is bij wege van nabetaling eveneens in oktober uitbetaald.

Pagina 3, alinea 2 laatste zin komt als volgt te luiden:

De gewijzigde situatie brengt mee dat mevrouw O. per september 2007 in aanmerking komt voor een hoger bedrag aan WWB-uitkering. In september is de aanvraag ingediend en kon het hogere bedrag niet worden uitbetaald. Er is wel in oktober 2007 een nabetaling overgemaakt.

Pagina 6, alinea 1, laatste zin komt als volgt te luiden:

Na rapportage vindt er altijd een toets plaats door de juridische afdeling. Dit vergt enige tijd, toetsing kon niet voor de betaaldatum worden afgerond. Er is vervolgens alsnog zo snel mogelijk uitbetaald.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Het verzoekschrift

Ten aanzien van hetgeen mevrouw O. aangeeft in haar verzoek aan de Ombudscommissie zoals samengevat op pagina 4 onder 3 sub a-g overweegt de Ombudscommissie als volgt:

ad a, b, e, f en g.

Er is inderdaad een samenhang tussen het niet op tijd uitbetalen van de Landurigheidstoelage en het aanmaken van een nieuw dossier in juni 2007 na de weigering van het computersysteem. Bij het maken van een nieuw dossier vult het computersysteem automatisch de eerste dag in van de maand waarin dat dossier wordt gemaakt. Dit had handmatig aangepast moeten worden. Deze fout is door de gemeente erkend.

Dat de reguliere uitkering steeds is doorbetaald staat daar los van. Door aanmaak van een nieuw dossier is juist voorkomen dat in juni 2007 niet uitbetaald zou worden. Op welke datum dat exact is gebeurd is dan niet relevant.

Pas als de startdatum van 1 juni 2007 echt van belang wordt gaat het niet langer goed.

Dit blijkt bij de Langdurigheidstoelage, omdat daar meetelt hoe lang een cliënt een uitkering heeft. Als dit nog kort is, is er geen aanspraak op de toeslag.

De gemeente heeft een geautomatiseerd systeem dat personen die langere tijd een uitkering hebben selecteert. Mevrouw O. valt met een ingangsdatum van 1 juni 2007 buiten die selectie.

Dat mevrouw O. in tegenstelling tot vorige jaren geen Landurigheidstoelage zal ontvangen wordt in dit systeem niet opgemerkt. De Ombudscommissie stelt vast dat het alleen bekend wordt dat geen Landurigheidstoelage is toegekend na actie van betrokkene zelf. Dit valt wellicht te betreuren, maar is inherent aan een dergelijk systeem.

Naar de mening van de Ombudscommissie is na de melding door mevrouw O. voldoende adequaat gereageerd door de gemeente met als doel op korte termijn alsnog de toeslag uit te betalen.

Het komt mogelijk vreemd over dat van betrokkene wordt gevraagd de nodige formulieren zelf op te halen bij het Stads kantoor, maar door de gemeente is naar de mening van de Ombudscommissie voldoende aangegeven waarom dit de voorkeur had was nu het postsysteem een aantal dagen in beslag neemt.

Alles overziend is de Ombudscommissie van mening dat vanaf het moment dat de klacht over het niet automatisch uitkeren van de Langdurigheidstoelage bekend werd, er door de gemeente voldoende alert is gereageerd.

Er is onderzoek gedaan, maar de oorzaak van de weigering van het computersysteem is niet opgespoord.

De Ombudscommissie acht een eventueel verband met een eerder uitgevoerd rechtmatigheidsonderzoek niet meer relevant. Een eerder telefonisch uitgesproken veronderstelling in deze richting van de kant van de gemeente, is daarmee niet meer aan de orde. Hooguit kan dit leren, dat het uiten van veronderstellingen beter achterwege kan worden gelaten.

ad c.

De Ombudscommissie acht het in een organisatie met veel cliënten niet onlogisch dat wordt afgesproken dat afhandeling van emailberichten in handen komt van één persoon. Het is vervolgens wel aan de orde dat betrokkene hiervan op de hoogte wordt gesteld. Dit is ook door de

gemeente erkend en er zijn excuses aangeboden voor het feit dat mevrouw O. hier niet van in kennis is gesteld.

Voor het overige constateert de Ombudscommissie dat mevrouw O. op een door haar gezonden emails/informatie snel actie verwacht, wat niet steeds een reële verwachting is.

Een trajectmanager is weliswaar de directe contactpersoon van een cliënt, maar dat betekent niet dat zij over wat nodig is steeds zelfstandig kan beslissen. Hier werkt een controlesysteem. Er is tijd nodig om zaken goed uit te zoeken, te rapporteren en met name ook de juridische check te laten plaatsvinden; dit nog los van kwesties als ziekte en verlof bij medewerkers van de gemeente.

ad d

Hierbij gaat het allereerst om uitvoering van regels door de Belastingdienst.

De stelling van de gemeente dat als er een klacht komt over een zaak die in 2004 speelde deze klacht wegens tijdsverloop niet in behandeling wordt genomen, kan de Ombudscommissie niet zonder meer onderschrijven. Hier speelt namelijk een rol dat pas in 2007 van de zijde van de Belastingdienst wordt vernomen dat de berekening van de kinderkorting in 2004 niet correct was.

Wel is de Ombudscommissie met de gemeente van mening dat medewerkers van de gemeente op de hoogte moeten zijn voor zover besluiten van de Belastingdienst gevolgen hebben voor uitkeringen die de gemeente verstrekt. Dit is hier niet aan de orde; de kinderkorting van de Belastingdienst heeft geen gevolgen voor de WWB-uitkering.

Aanpassen uitkering

Op 18 september 2007 heft mevrouw O. de wijziging in verband met haar zoon gemeld. De gemeente dient een en ander vervolgens te verifiëren; het is niet zo dat een trajectmanager op aangeven van de cliënt direct tot wijziging van gegevens kan en mag overgaan.

Er is onderzoek, controle en verantwoording nodig; juist om willekeur te voorkomen.

De nodige gegevens van Studiefinanciering zijn op 2 oktober 2007 aangeleverd. De gemeente heeft aangegeven dat er op 3 oktober 2007 een heronderzoek was.

De Ombudscommissie is van mening dat het dan efficiënt is alle gegevens samen te nemen in één rapportage in één keer te laten toetsen door Juridische Zaken.

Het was gezien de datum van 2 oktober 2007 -het inleveren van gegevens van Studiefinanciering- feitelijk onmogelijk in september correcties door te voeren. In oktober is een en ander wel afgerond. De Ombudscommissie stelt vast dat wijzigingen zo snel als enigszins mogelijk was zijn doorgevoerd.

Inzage dossier

Uit hetgeen aan de orde is geweest bij de hoorzitting van de Ombudscommissie blijkt dat duidelijk is geworden waarin een cliënt inzage kan krijgen via een consulent en welke procedure daarbij wordt gevolgd. Vervolgens is mevrouw O. van mening dat haar klacht over de inzage in haar dossier voldoende is behandeld en niet verder door de gemeente behandeld hoeft te worden.

Voor de Ombudscommissie is deze kwestie dan ook afgehandeld, met dien verstande, dat zij de gemeente in overweging geeft om aan cliënten alleen inzage te geven in het eigen dossier na een daartoe gedaan schriftelijk en ondertekend verzoek, teneinde misbruik te voorkomen. Op dit punt ware dan ook de informatie op de gemeentelijke website aan te passen

Oordeel

Op grond van de vorenstaande overwegingen komt de Ombudscommissie tot het volgende oordeel:

De onderzochte gedragingen zijn als het gaat om

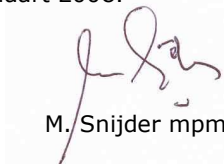
- niet tijdig handelen: deels onzorgvuldig, maar gecorrigeerd;
- verwerken van informatie: behoorlijk;
- informatieverstrekking: deels onzorgvuldig, maar gecorrigeerd;
- klachtbehandeling: behoorlijk.

De Ombudscommissie weegt hierbij mee dat de gemeente fouten heeft erkend en excuses aangeboden als het gaat om de onjuiste dossierdatum en het niet melden van afhandelen van emailberichten door één centrale persoon.

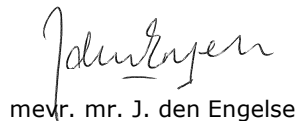
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 18 maart 2008.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse