



Overijsselse Ombudsman

De heer X

Ons kenmerk

2019 040

Contactpersoon**Datum**

14 oktober 2019

Bijlage(n)**Onderwerp**

uw klacht over Meppel

Geachte heer X,

Op 26 juni 2019 ontvingen wij van u een e-mail, waarin u aangeeft niet tevreden te zijn over de contacten met de gemeente Meppel, over uw broer.

Naar aanleiding van deze klacht hadden wij telefonisch contact met u en daarna ook met de gemeente, die ons tevens de klachtafhandelingsbrief van 1 juli 2019 en e-mailcorrespondentie met u heeft doen toekomen.

Wij hebben u vervolgens gevraagd of u bereid zou zijn om voor een gesprek c.q. hoorzitting naar Meppel te komen. In een nadere e-mail hebben wij toegelicht, dat het zou gaan over de klacht en niet over de vraag wat de gemeente eventueel met betrekking tot uw broer zou kunnen doen. Wij hebben u verzocht om uiterlijk 2 augustus 2019 aan te geven of u gebruik wilt maken van de mogelijkheid van een gesprek met de ombudscommissie. U hebt hier niet op gereageerd. Omdat wij van mening waren dat we voldoende informatie hadden, hebben we u, na uw e-mail van 23 september 2019 (waarin u vroeg naar de stand van zaken) laten weten dat we de klacht schriftelijk afhandelen omdat we voldoende informatie hebben. Onze excuses dat we in de tussentijd, mede in verband met de zomervakantie, geen tussenbericht aan u hebben gestuurd.

Wat is uw klacht

U vindt dat de gemeente veel fouten maakt in de communicatie, beloften niet nakomt en dat ze niet professioneel handelt.

Afhandeling klacht door de gemeente

De gemeente heeft uw klacht schriftelijk afgehandeld, omdat u heeft aangegeven niet naar Meppel te willen komen voor een gesprek alleen over de klacht.



Overijsselse Ombudsman

Verder geeft de gemeente aan, dat ze de signalen over uw broer serieus neemt, maar vanuit privacy overwegingen daarover niet in gesprek kan gaan met u. Het is de gemeente duidelijk, dat u wilt dat zij ingrijpt in de situatie van uw broer. Er is voor de gemeente echter geen aanleiding of grond (op dit moment) om in te grijpen. Zij adviseert u contact op te nemen met Veilig Thuis Drenthe.

Wat vindt de ombudscommissie van uw klacht?

Uit de e-mails en de klachtafhandelingsbrief van de gemeente maken wij op, dat de gemeente uw zorgen begrijpt en deze serieus neemt. De gemeente heeft uitgelegd waarom zij niets kan doen op dit moment en u doorverwezen naar een instantie waar u terecht kunt. Dat vinden wij een goede zaak en wij geven u in overweging mee, om eventueel met deze andere instantie contact op te nemen om uw zorgen kenbaar te maken.

Uw klacht over het handelen van een medewerkster vinden wij gegrond. Uit de diverse mails maken wij op, dat het na het telefonisch contact dat u op 28 februari 2019 met de gemeente had, enige tijd duurde voordat op uw mails van 5 maart en 27 april 2019 werd gereageerd. Hier handelde de gemeente niet voortvarend en dat kan u de indruk hebben gegeven, dat uw zorgen niet serieus werden genomen.

Hoe de twee telefoongesprekken zijn verlopen is voor ons niet na te gaan. Hierover kunnen wij dan ook geen oordeel geven.

Ook kunnen wij niet nagaan of er concrete toezeggingen zijn gedaan door de gemeente om met u over uw broer in gesprek te gaan. Naar aanleiding van uw klacht van 16 mei is er een mailwisseling ontstaan tussen u en de gemeente, waarbij in de mail van 24 mei door een andere medewerkster van de gemeente is aangegeven: "Met de burgemeester is afgesproken dat u wordt uitgenodigd voor een gesprek om uw zorgen aan te horen." Uit uw reactie op deze mail maken wij op, dat u hieruit begrepen heeft dat het gesprek zal gaan over uw broer en niet (alleen) over de klacht. Daarop wordt u meegedeeld dat het gesprek om een aantal redenen alleen kan gaan over uw klacht over een medewerkster. U wilt daarvoor niet naar Meppel komen en blijft uw zorgen herhalen.

Hoewel uit de mailwisseling naar voren komt dat de gemeente uiteindelijk heeft aangegeven dat er niet inhoudelijk met u over de situatie van uw broer kan worden gesproken, kunnen wij ons ook voorstellen dat de mail van 24 mei u het idee heeft gegeven dat hiervoor wel ruimte zou zijn. Het was beter geweest als de gemeente meteen in haar mail van 24 mei had laten weten dat een gesprek alleen betrekking kon hebben op uw klacht over een medewerkster van de gemeente.

Dat uw klacht behandeld is door de leidinggevende van die medewerkster en niet door de burgemeester of het college van burgemeester en wethouders is overigens de juiste gang van zaken. De leidinggevende is gemandateerd om namens het college van burgemeester en wethouders klachten te behandelen die gaan over medewerkers.



Overijsselse Ombudsman

Conclusie

1. De communicatie van de gemeente met u is niet altijd op een goede manier snel en duidelijk verlopen. Dit had beter gekund en het is dan ook in strijd met de behoorlijkheidsnorm 'luisteren naar de burger'. Deze norm houdt onder meer in, dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt. Wat dit betreft is uw klacht gegrond. Er is echter niet gebleken van toezeggingen of beloften van de gemeente die niet zijn nagekomen.
2. Uit uw contacten met zowel de gemeente als met de ombudscommissie blijkt dat u met uw klacht wilt bereiken dat er inhoudelijk met u wordt gesproken over de situatie van uw broer en dat de gemeente zo mogelijk maatregelen neemt. Dit doel kan echter via de weg van klachtbehandeling niet worden bereikt.

Met deze rapportbrief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Meppel.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. mr. P. Weggemans, onderzoeker/rapporteur