



## RAPPORT

### **Verzoeker**

De heer X wonende te Oldenzaal, hierna genoemd: verzoeker.  
De klacht betreft de gemeente Oldenzaal.

### **Datum verzoek**

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoekschrift op 2 juli 2020.

### **Klacht**

De klacht gaat over de wijze waarop met de indicatiestelling van verzoeker wordt omgegaan. Er mist volgens verzoeker een belangrijk document in zijn dossier op basis waarvan in 2011 een indicatie is gesteld. De gemeente erkent deze indicatie niet en zegt niet op de hoogte te zijn van het betreffende document.

Ook bevreemdt het verzoeker dat de gemeente een klachtbrief, die hij in 2015 aan de gemeente heeft overhandigd, niet in bezit heeft.

Daarnaast heeft verzoeker klachten over medewerkers van de stichting WINOT.

### **Klachtafhandeling door de gemeente**

De gemeente heeft op 28 april 2020 de klacht van verzoeker via de OO ontvangen. Op 19 juni 2020 heeft er een gesprek plaatsgevonden, waarna op 25 juni 2020 een klachtafhandelingsbrief aan verzoeker is gestuurd.

### **Bevoegdheid**

De klacht is door de gemeente Oldenzaal afgehandeld. Daarmee is de OO bevoegd deze klacht te behandelen.

De stichting WINOT valt niet onder de bevoegdheid van de OO. De klachten over die stichting worden niet in behandeling genomen.

### **Onderzoek OO**

Nadat de OO de klacht in behandeling heeft genomen zijn er zowel aan verzoeker als aan de gemeente aanvullende vragen gesteld.

In verband met coronamaatregelen kon een gepland gesprek niet doorgaan. Om deze reden heeft de OO een verslag van bevindingen opgesteld op basis van de ontvangen informatie. Dit verslag is als bijlage bij dit rapport gevoegd. Zowel verzoeker als de gemeente hebben een reactie gestuurd. Deze reacties zijn opgenomen in het verslag van bevindingen.

### **Wat vindt de OO van de inhoud van de klacht?**

De klacht gaat over een afgegeven indicatie in 2011 met bijbehorende diagnose die niet in het dossier van de gemeente is opgenomen. Daarnaast gaat het over een klachtbrief, over mevrouw C, die niet bekend is bij de gemeente. Volgens verzoeker is deze brief in 2015 door

hem aangeboden bij het Wmo-loket op het Maatschappelijk Plein.

Met betrekking tot het eerste punt geeft de gemeente aan dat de dossiers in 2015 door het CIZ zijn overgedragen aan de gemeente (Wmo), waarbij het mogelijk is dat het CIZ archiefstukken heeft die niet bij de gemeente bekend zijn. Daarnaast is de werkwijze van de Wmo anders dan die van het CIZ in het verleden, waardoor kennis van een eerdere diagnose geen verschil zou maken voor de huidige beschikking.

Verzoeker wenst vast te houden aan de diagnose die in 2011 is gesteld en waar volgens hem tot 2026 niet aan getornd kan en mag worden. Gelet op zijn reactie is het voor verzoeker niet duidelijk welke beschikking er op dit moment van toepassing is.

De OO kan geen oordeel geven over de vraag of de diagnose uit 2011 van invloed zou moeten zijn op huidige of toekomstige beschikkingen: voor beschikkingen is er de mogelijkheid van bezwaar en beroep, zodat het oordeel uiteindelijk aan de rechter is. Wel vindt de OO het belangrijk dat het voor verzoeker duidelijk is hoe de Wmo werkt, op basis waarvan zijn huidige beschikking tot stand is gekomen en wat deze beschikking inhoudt. Dit geldt natuurlijk ook voor toekomstige beschikkingen.

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

#### **Wat vindt de OO van de klachtbehandeling?**

De klacht van 28 april 2020 wordt door de gemeente niet verder in behandeling genomen en wordt afgewezen op grond van artikel 9:8, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht (Awb). Volgens de gemeente is het klachtrecht bedoeld om een verstoorde verhouding tussen klager en de gemeente te herstellen, waarbij het uitgangspunt is dat een klacht altijd behandeld wordt als hiervan ook maar enig resultaat verwacht mag worden. De gemeente geeft zonder verdere motivatie aan, dat ze niet inziet c.q. niet kan vaststellen dat verzoeker onheus zou zijn bejegend en is van mening dat het belang van verzoeker, dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is.

De OO is met de gemeente van mening dat niet duidelijk vast te stellen is met welke feitelijke handeling of gedraging de gemeente verzoeker onheus zou hebben bejegend. Het klachtrecht is echter ook uitdrukkelijk bedoeld om de relatie tussen de overheid en burgers te herstellen. Vanuit die invalshoek had de gemeente meer aandacht kunnen en moeten besteden aan de problemen waar verzoeker tegenaan loopt en samen met hem 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.

Bij de klachtafhandeling heeft de gemeente verder 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. Daarbij heeft de gemeente aangegeven dat het klachtrecht bedoeld is om een verstoorde verhouding tussen klager en de gemeente te herstellen en dat

het uitgangspunt hierbij is dat een klacht altijd wordt behandeld als hiervan ook maar enig resultaat verwacht mag worden. Echter, ook als klachtbehandeling niet kan leiden tot herstel van een verstoorde verhouding, zal de gemeente 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.

#### **Conclusie**

- De OO geeft geen oordeel over het al dan niet van invloed zijn van de diagnose uit 2011 op huidige en toekomstige beschikkingen, omdat de OO daartoe niet bevoegd is. Tegen beschikkingen is namelijk bezwaar en beroep mogelijk.
- Van de klacht die vijf jaar geleden zou zijn ingediend valt niet meer te achterhalen wat er met die brief is gebeurd en daarom kan de OO hierover geen oordeel geven.
- De gemeente heeft onvoldoende onderzocht of er in het contact tussen gemeente en klager iets mis is gegaan en welke lessen hieruit kunnen worden getrokken voor de toekomst. Daartoe zal de OO een aanbeveling doen.

#### **Oordeel**

De klacht van verzoeker is gegrond wat betreft de klachtbehandeling.


#### **Aanbeveling**

- Omdat er bij verzoeker veel onduidelijkheid lijkt te zijn over de Wmo en over zijn beschikking, doet de OO de aanbeveling om verzoeker in een brief uit te leggen hoe zijn situatie is en aan te geven of, in geval verzoeker het niet eens is met zijn huidige beschikking, er – nog – mogelijkheden zijn om hier verandering in aan te brengen of alsnog bezwaar te maken tegen deze beschikking.

#### **Tot slot**

Uit het door de gemeente aan de OO toegestuurde mandaatbesluit blijkt dat de klachtcoördinator niet bevoegd was de klachtafhandelingsbrief namens het college van burgemeester en wethouders te ondertekenen. De OO geeft in overweging om bij toekomstige klachtenprocedures de beslissing op een klacht te laten nemen en ondertekenen door burgemeester en wethouders of dit bij mandaat te regelen, waarbij eerst de vraag beantwoord moet worden wie de meest aangewezen instantie of functionaris is om een klacht formeel af te doen.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 15 december 2020.



Piet Jansen  
Voorzitter



Monique Knigge  
Onderzoeker