

**Aan:**

**de gemeenteraden/algemene besturen van de bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman aangesloten gemeenten en intergemeentelijke samenwerkingsverbanden**

Geachte dames en heren,

Als bijlage treft u het Jaarverslag 2019 van de Overijsselse Ombudsman aan.

Graag ben ik bereid een toelichting te geven op het jaarverslag en/of het werk van de Overijsselse Ombudsman in het algemeen. Een afspraak kan worden gemaakt via ons secretariaat, telefoonnummer 0572-352 687, email [info@overijsselseombudsman.nl](mailto:info@overijsselseombudsman.nl).

Ook het college van Burgemeester en Wethouders c.q. het Dagelijks Bestuur, de rekenkamer(commissie) en de klachtencoördinator ontvangen het jaarverslag, dat ook te raadplegen is op onze website [www.overijsselseombudsman.nl](http://www.overijsselseombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudsman

Piet Jansen, voorzitter



Overijsselse  
Ombudsman

# JAAERVERSLAG 2019



## Minder klachten, wel belangrijke aandachtspunten

*Het klachtrecht is bedoeld om mensen op weg te helpen als zij vinden dat het niet goed is gegaan tussen een overheidsinstantie en hen. En om gemeenten en andere overheidsinstanties te laten leren van fouten die gemaakt zijn. Om zo – te proberen – het vertrouwen tussen burger en overheid te herstellen.*

*Fouten maken is niet wenselijk, maar wel menselijk. Dan is het echter wel van belang ze te erkennen en te herstellen. Dat blijkt helaas niet altijd vanzelfsprekend te zijn.*

*Het belang van een professionele klachtbehandeling met een open insteek, waarbij we voor ogen houden dat de overheid er is voor de burgers en niet andersom, is ook aan de orde geweest in onze jaarlijkse deelnemersbijeenkomst. Het blijft, zo bleek ook in 2019, een belangrijk aandachtspunt.*

## Minder klachten in 2019, oorzaak niet duidelijk

De trend dat jaarlijks meer klachten worden ingediend dan het jaar ervoor is in 2019 doorbroken. Er zijn in 2019 aanmerkelijk minder klachten bij de Overijsselse Ombudsman ingediend dan in de jaren daarvoor. Het waren er 71 tegenover in voorgaande jaren 130 (2018), 119 (2017), 107 (2016) en 101 (2015).

We kunnen dit op verschillende manieren duiden:

- de klachten worden zó goed door de gemeenten en instanties afgedaan dat er geen behoefte is om alsnog naar de Ombudsman te gaan;
- verzoekers zijn 'het klagen moe' en vinden het na de behandeling van hun klacht door de gemeente 'wel goed' of
- de inwoners van de aangesloten gemeenten en belanghebbenden van de aangesloten instanties weten ons niet te vinden.

### **Informeel afgedaan**

Een rondje langs de deelnemers in oktober 2019 liet zien dat de gemeenten in het algemeen veel klachten informeel konden afdoen en dus oplossen. Ook was er maar in relatief weinig gevallen sprake van een ongegrondverklaring bij de formele behandeling van de bij de gemeenten ingediende klachten. Op zich dus niet zo onlogisch dat er minder klachten bij de Overijsselse Ombudsman zijn ingediend.

Het zou wat te simpel zijn als we op grond van het aantal bij ons ingediende klachten zouden concluderen dat het veel beter gaat bij de gemeenten en instanties dan in de afgelopen jaren en dat burgers er geen behoefte aan hebben nog een klacht in te dienen bij de ombudsman.

De cijfers over de eerste negen maanden van 2018 geven echter ook geen aanleiding om te veronderstellen dat degenen die een klacht hebben ingediend bij een gemeente of instantie 'het klagen moe' zijn en daarom niet verder gaan na de behandeling door de gemeente.

### **Wel veel digitale contacten**

Wat de bekendheid van de Overijsselse Ombudsman betreft: het blijkt niet zo te zijn dat men ons niet weet te vinden. Het aantal 'klantcontacten' per telefoon en per e-mail (ongeveer 150) was niet minder dan in voorgaande jaren. Dat aantal ligt aanmerkelijk hoger dan het aantal ingediende klachten. Het gaat om heel diverse vragen. Zo kan de ene keer het probleem telefonisch worden opgelost, terwijl we een andere keer kunnen verwijzen naar de instantie waar men terecht kan met de klacht. Ook komt het regelmatig voor dat een luisterend oor voldoende blijkt te zijn.

We houden de ontwikkelingen in 2020 nauwlettend in de gaten en nemen dit aandachtspunt mee in het tweejaarlijkse gesprek met de aangesloten gemeenten en instanties.

## **Samenwerking**

Als Overijsselse Ombudsman hebben we een constructieve en plezierige samenwerking met de Nationale ombudsman en met andere gemeentelijke en regionale ombudsinstanties. Naast telefonisch en digitaal contact treffen we elkaar met enige regelmaat in een periodiek overleg en bij bijzondere gelegenheden. Zo waren we ook aanwezig op het door de Nationale ombudsman georganiseerde congres in Utrecht op 31 oktober jl.

## **“Gemeente, help me!”**

Volgens de Nationale ombudsman (No) Reinier van Zutphen moet iedereen zijn gemeentehuis binnen kunnen lopen en zeggen: "Dit is mijn probleem, help me". Die vragen kunnen volgens de No over van alles gaan, tot aan een kapotte koelkast toe. "De burger heeft gewoon recht op hulp", zo stelde hij in een interview in aanloop naar bedoeld congres. Het voorbeeld van de kapotte koelkast is natuurlijk wat overtrokken, maar de bedoeling is duidelijk: ook als mensen met problemen komen waar je als gemeente niet over gaat, kun je hen op z'n minst op weg helpen.

## **Door de bomen het bos niet meer zien**

Helaas zien we mensen nogal eens verdwalen in een woud van regels en formulieren. Of in een bos van instanties, afdelingen en ambtenaren. Hoe we het ook wenden of keren, de gemeente heeft in zekere zin een 'zorgplicht' voor haar inwoners. Als mensen, buiten hun schuld of door eigen schuld, – soms diep – in de problemen raken, moet je als overheid proberen hen op weg te helpen. Als er meer gemeentelijke afdelingen en medewerkers bij betrokken zijn, is één aanspreekpunt een eerste vereiste. En als ook nog een andere gemeente of (rijks)instanties ermee te maken hebben, mag van de gemeente waar betrokkene woont worden verwacht dat zij de regierol op zich neemt.

Helaas gebeurt het nog te vaak dat mensen helemaal verstrikt raken in bureaucratie of van het kastje naar de muur worden gestuurd. Vooral binnen het sociaal domein kom je schrijnende voorbeelden tegen.

Het leveren van maatwerk (b)lijkt voor een overheidsorganisatie soms moeilijk te zijn, maar de burger heeft er wel recht op, dat samen met hem of haar gezocht wordt naar een passende oplossing. Zeker als iemand in een noodsituatie zit kun je je als bestuur of ambtenaar niet verschuilen achter wet- en regelgeving of gevaar voor precedentwerking.

## **Professionele klachthandeling**

In onze jaarlijkse deelnemersbijeenkomst (op 9 mei 2019) hebben twee medewerkers van de Nationale ombudsman een workshop verzorgd over professionele klachtbehandeling. Het rapport 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' was uitgangspunt. Ook in dit verslagjaar hebben wij enkele keren gemeenten – in een rapport of op andere wijze – op het belang van een zorgvuldige klachtbehandeling geattendeerd.

Soms is klachtbehandeling helaas nog een ondergeschoven kindje, terwijl wel veel van een klachtbehandelaar wordt en ook mag worden verwacht. Hij of zij moet niet alleen kennis hebben van het klachtrecht, maar ook open, onpartijdig, onbevooroordeeld en oplossingsgericht zijn in houding en gedrag naar alle kanten.

Zowel de indiener van een klacht als degene tegen wie de klacht gericht is moet erop kunnen vertrouwen dat, indien de klacht niet informeel kan worden opgelost, een zorgvuldige behandeling plaatsvindt.

Bij de meeste gemeenten en instanties werken geen fulltime klachtbehandelaars. Het is van belang dat degenen die geacht worden – zo nu en dan – klachten te behandelen hiertoe voldoende zijn of worden opgeleid.

Als wij er tegen aan lopen dat klachten niet op een zorgvuldige wijze zijn behandeld, doen wij zo nodig een aanbeveling aan de gemeente. Dat is in 2019 in vier gevallen gebeurd.

## Van klachten leren

Belangrijk is om bij de afronding van een klacht aan de indiener daarvan mee te geven of en, zo ja, wat de organisatie heeft geleerd van de klacht. Dat is des te meer van belang als de klacht door de Ombudsman gegrond is verklaard. Als de klacht niet leidt tot een individuele of structurele verbetering of wijziging, is het goed dit ook gemotiveerd aan de indiener van een klacht te laten weten. Zoals het ook van belang is om, na afhandeling van een klacht door de Overijsselse Ombudsman, mee te delen hoe met een eventuele aanbeveling is omgegaan. Naar ons toe is dat verplicht, maar de indiener van de desbetreffende klacht heeft daar in zekere zin ook recht op. Op deze wijze kan de overheid(sinstantie) in ieder geval een poging doen het geschonden vertrouwen weer – enigszins – te herstellen.

## Tenslotte

### *Afscheid en welkom*

In december jl. hebben we afscheid genomen van mevrouw Petra Weggemans. Zij heeft zich ruim 8 jaar als onderzoeker/rapporteur ingezet voor de Overijsselse Ombudsman en vond het nu tijd om iets anders op te pakken. In de vacature wordt per februari 2020 voorzien door de komst van mevrouw Linette Snoijer.

### *Privacy*

Vanaf 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). We hebben hier onze werkwijze en ons privacyreglement op aangepast. De meest actuele Privacyverklaring staat op onze website.

### *Dank*

Dank aan iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan ons werk in 2019. Ook bedanken wij degenen die zich bij ons gemeld hebben met een klacht of een vraag én de aangesloten gemeenten en instanties voor het in ons gestelde vertrouwen.

Raalte/Nijverdal, 17 februari 2020

Overijsselse Ombudsman,

  
Piet Jansen, voorzitter

*Foto voorpagina: Zicht op Olst (Ida van den Enk)*

## Leer- en aandachtspunten

### Hoor en wederhoor

Zorgvuldige klachtbehandeling door gemeenten en instanties blijft een voortdurend aandachtspunt. Het is in het algemeen wenselijk dat de indiener van een klacht en degene over wie een klacht is ingediend in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Er kunnen echter redenen zijn om dat niet te doen. Maar dan moeten partijen volgens het beginsel van hoor en wederhoor wel kennis kunnen nemen van het verslag van het gesprek met de 'andere partij' en daarop kunnen reageren. Helaas wordt dat nogal eens 'vergeten'.

### Niet lichtvaardig een klacht buiten behandeling laten

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een bestuursorgaan van klachtbehandeling afzien indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Dit moet uiteraard wel gemotiveerd worden. Deze bepaling is in de wet opgenomen omdat volledige behandeling van dit soort klachten een te zware belasting met zich kan brengen voor bestuursorganen. In de memorie van toelichting van de Awb wordt hierover opgemerkt, dat een bestuursorgaan niet lichtvaardig mag besluiten om op die gronden van de behandeling van de klacht af te zien. Als dat wel gebeurt, kan men zich tot de ombudsman wenden. Uit de ombudsprudentie blijkt dat dit acceptabel is bij klachten die samenhangen met een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en een overheidsinstantie.

Een gemeente of instantie mag geen klachten buiten behandeling laten omdat deze zijn ingediend door een bepaalde persoon, terwijl de klachten geen betrekking hebben op een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening. Bij elke klacht, van wie ook afkomstig, moet een objectieve afweging worden gemaakt om deze al dan niet in behandeling te nemen.

Als wordt besloten klachten van een bepaalde persoon over een bepaald onderwerp niet meer in behandeling te nemen, moet betrokkene daarover eerst worden geïnformeerd.

### Een publicatie moet zorgvuldig zijn

Ook als aan de juridische vereisten voor publicatie, bijvoorbeeld in het kader van een (omgevings)vergunning, is voldaan, betekent dat nog niet dat de wijze van informatieverstrekking ook behoorlijk en zorgvuldig is. Een gemeente moet zorgen voor relevante en specifieke informatie, zodat er geen twijfel kan ontstaan over wat een aanvraag precies inhoudt en welke plek bedoeld wordt.

### Oplossingsgericht

Soms kan een klacht binnen de kortste keren worden opgelost, ook nadat deze is ingediend bij de Overijsselse Ombudsman (OO). Een enkel telefoontje van onze kant met zowel de indiener van de klacht als de gemeente zorgt er dan voor dat er enige beweging komt en iedereen weer tevreden is. Je kunt dan achteraf wel constateren dat het indienen van de klacht voorkomen had kunnen worden als de desbetreffende medewerker bij de gemeente direct enige soepelheid had betracht en maatwerk had toegepast. Hopelijk is het een les voor een volgende keer.

## **Niet van het kastje naar de muur**

Als meer partijen bij een proces of zaak betrokken zijn, heeft ieder een eigen verantwoordelijkheid. Als echter ook de gemeente een van de partijen is, mag van haar worden verwacht dat zij er zorgt voor draagt dat de burger niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

## **Houd de burger op de hoogte!**

Hoewel dat niet wenselijk is, valt er soms niet aan te ontkomen dat iets – veel – langer duurt dan een belanghebbende graag zou willen. De zorgvuldigheid vereist dat de overheidsinstantie betrokkene(n) dan normaliter wel op de hoogte houdt van de voortgang.

## **Klachtrecht niet voor bedoeld**

Soms wil iemand door het indienen van een klacht iets bereiken dat via die weg niet bereikbaar is. Het enige dat een gemeente, instantie of ombudsman dan kan doen is zo'n klacht(onderdeel) niet – verder – in behandeling te nemen.

## **Gemeente blijft verantwoordelijk**

Als een – private – organisatie bepaalde taken voor de gemeente uitvoert, moet de gemeente regelen dat eventuele klachten op een zorgvuldige wijze worden behandeld. Dit geldt ook als een gemeente samen met andere gemeenten taken uitvoert of als een zogenaamde centrumgemeente dat doet. De gemeente waarvoor de taken worden uitgevoerd blijft altijd verantwoordelijk voor een goede klachtbehandeling, ook als de afhandeling van klachten is overgedragen aan een organisatie die taken voor de gemeente uitvoert.

Het overdragen van de behandeling van klachten aan een ZZP'er die taken voor de gemeente uitvoert is niet mogelijk. Dit is niet alleen ongewenst, maar is ook in strijd met de wet. Want dan zou degene tegen wie een klacht is ingediend ook zelf de klachtafhandeling moeten doen en dat mag niet.

## **Duidelijkheid vereist**

Het is van belang om duidelijk te zijn bij de behandeling en afhandeling van klachten. De afrondende brief van de gemeente of instantie moet goed aansluiten bij de kern van de klacht en bij wat er is besproken. Ook moet er duidelijk uit blijken hoe de klacht is beoordeeld. Dit is niet alleen belangrijk voor degene die de klacht heeft ingediend, maar het heeft ook een positieve invloed op het lerende effect van klachtbehandeling voor de overheidsinstantie. Twee voorbeelden uit 2019:

1. Omdat een gemeente tijdens de klachtbehandeling nog steeds de gevraagde informatie niet gaf, kon de gemeente ook in die fase het vermoeden van willekeur en ongelijke behandeling bij de indiener van de klacht niet wegnemen.
2. De klachtafhandelingsbrief van de gemeente riep onduidelijkheid op, omdat de klacht ongegrond werd verklaard, terwijl de gemeente erkende dat de communicatie niet goed was verlopen. Dit had voorkomen kunnen worden door een goede uitwisseling van informatie bij de klachtbehandeling.

## 2019 in cijfers

### Overzicht van de in 2019 ontvangen en behandelde klachten

| Deelnemer                                   | TOTAAL aantal in 2019 ontvangen klachten | Onderzoek en afhandeling met rapport of brief | Interventie zonder onderzoek | 1e behandeling gemeente /instantie | niet verder in behandeling * | ontvangen in 2018 afgedaan in 2019 | ontvangen in 2019 nog af te doen in 2020 |
|---|--|---|------------------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|--|
| Almelo                                      | 10                                       | 2   |                              | 4                                  | 3                            |                                    | 1  |
| Borne                                       | 4  | 1   |                              | 2                                  |                              |                                    | 1  |
| Dalfsen                                     | 2  |   |                              | 1                                  | 1                            |                                    |  |
| Haaksbergen                                 | 1  |   |                              |                                    |                              |                                    | 1  |
| Hengelo                                     | 7  | 1   |                              | 1                                  | 4                            | 2                                  | 1  |
| Kampen                                      | 6  | 1   |                              | 2                                  | 3                            |                                    |  |
| Meppel                                      | 6  | 1   |                              | 2                                  | 3                            |                                    |  |
| Oldebroek                                   | 4  | 1   |                              | 1                                  |                              | 2                                  | 2  |
| Oldenzaal                                   | 1  | 1   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Olst-Wijhe                                  | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Raalte                                      | 2  |   |                              | 1                                  |                              |                                    | 1  |
| Rijssen-Holten                              | 6  | 1   |                              | 3                                  | 1                            |                                    | 1  |
| Staphorst                                   | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Twenterand                                  | 2  | 1   |                              | 1                                  |                              | 2                                  |  |
| Wierden                                     | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Zwartewaterland                             | 3  |   | 1                            | 1                                  | 1                            |                                    |  |
| Zwolle                                      | 11                                       | 2   | 1                            | 5                                  | 3                            |                                    |  |
| GGD IJsselland                              | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Veiligheidsregio IJsselland                 | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Regio Twente                                | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Soweco                                      | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Stadstoezicht Almelo                        | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Werkvoorzieningsschap Twente                | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Reg. Bedrijventerrein Twente                | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Veiligheidsregio Twente                     | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Uitvoeringsorganisatie Jeugdzorg IJsselland | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Twente Milieu                               | 0  |   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Ombudscommissie                             | 1  | 1   |                              |                                    |                              |                                    |  |
| Niet-deelnemers                             | 5  |   |                              | 5                                  |                              |                                    |  |
| <b>TOTAAL</b>                               | <b>71</b>                                | <b>13</b>                                     | <b>2</b>                     | <b>29</b>                          | <b>19</b>                    | <b>6</b>                           | <b>8</b>                                 |

\* In deze kolom staan de 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 de onderzoeken die in 2019 zijn afgerond**

### **In onderzoek genomen en met een rapport(brief) afgeronde klachten naar uitkomst**

|   |                                  |    |
|---|----------------------------------|----|
| - | gegrond                          | 2  |
| - | deels (on)gegrond                | 10 |
| - | ongegrond                        | 4  |
| - | geen verder onderzoek            | 1  |
| - | alsnog opgelost door bemiddeling | 2  |

### **Behandelde klachten naar onderwerp**

|   |                |   |
|---|----------------|---|
| - | Handhaving     | 2 |
| - | Bejegening     | 3 |
| - | Sociaal domein | 9 |
| - | Procedure      | 5 |

### **Aanbevelingen**

In het verslagjaar is aan vier gemeenten een aanbeveling gegeven. Alle aanbevelingen hebben betrekking op de niet professionele wijze van klachtbehandeling door de gemeente. Drie ervan zijn – gedeeltelijk – door de desbetreffende gemeenten overgenomen, terwijl op één aanbeveling nog niet is gereageerd.

### **Geschonden behoorlijkheidsnormen**

- Goede informatieverstrekking (4x)
- Luisteren naar de burger (4x)
- Goede motivering
- Fatsoenlijke bejegening (2x)
- Fair play
- Samenwerking (2x)
- Voortvarendheid
- Redelijkheid
- Professionaliteit, met name goede interne klachtbehandeling (4x)

## Korte samenvattingen van de rapport(brief)en die zijn opgesteld naar aanleiding van klachten die in 2019 zijn afgerond

OO = Overijsselse Ombudsman

Awb = Algemene wet bestuursrecht

### In 2018 ontvangen verzoeken, die in 2019 zijn afgehandeld

#### Gemeente wil grond voor oprit niet verkopen

Verzoeker heeft een gebruiksrecht voor een oprit. Zij wil het desbetreffende stuk grond graag kopen. De gemeente wil dit niet. Verzoeker geeft aan dat de gemeente een toezegging om te verkopen niet nakomt, partijdig heeft gehandeld doordat ze na een gesprek met de burens van de koop afziet, gebrekkige informatie verstrekt, onzorgvuldig handelt en de klacht niet goed heeft behandeld. De gemeente geeft aan dat er weliswaar is gesproken over verkoop, maar dat geen toezegging is gedaan.

De OO verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond. De gemeente heeft volgens de norm van goede informatieverstrekking rond de ingebruikgeving van de oprit onzorgvuldig gehandeld door tegenstrijdige en wisselende informatie te verstrekken. Ook is de behoorlijkheidsnorm van goede motivering geschonden, nu door de gemeente ten onrechte het burencflict is betrokken bij de objectieve afweging inzake mogelijke verkoop van de grond. Voor het overige is de klacht ongegrond.

#### Overlast door sloopwerkzaamheden

Verzoekers hebben veelvuldig geklaagd bij de gemeente over overlast tijdens de verbouw van een kantoorgebouw tot appartementencomplex. Zij zijn van mening dat de gemeente deze klachten niet op een juiste manier heeft opgepakt. Zij hebben de indruk dat de gemeente onder één hoedje met de aannemer speelde.

De gemeente erkent dat ze de impact van de sloopwerkzaamheden wellicht heeft onderschat. Met de kennis en ervaring van nu zal er in de toekomst bij soortgelijke projecten meer afstemming en overleg vooraf zijn en zal er ook tijdens het vergunningenproces beter naar consequenties worden gekeken.

De OO is van mening dat de gemeente de klachten en meldingen sneller en adequater had moeten oppakken. De OO vindt ook dat de communicatie tussen de gemeente, de aannemer en de omwonenden beter had kunnen zijn. Zowel de gemeente als de aannemer heeft een eigen verantwoordelijkheid, maar van de gemeente mag worden verwacht dat zij de burger niet van het kastje naar de muur stuurt.

Niet is gebleken dat de gemeente 'onder één hoedje' met de aannemer zou hebben gespeeld, zoals verzoekers veronderstellen. De beschuldiging dat de gemeente niet integer heeft gehandeld hebben verzoekers ook niet hard gemaakt. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

#### Klachtbehandeling een gepasseerd station

De jarenlange onvrede van verzoeker komt in de kern voort uit de bezigheden van een bedrijf in de buurt, waardoor zij zich genoodzaakt voelde acties te ondernemen, waaronder het indienen van klachten. De wijze van omgaan met klachten gedurende een aantal jaren van zowel de kant van verzoeker als die van de gemeente is verzand in allerlei formaliteiten, wat

escalerend heeft gewerkt. Het behandelen door de OO van de ingediende en door de gemeente al dan niet behandelde klachten over het reilen en zeilen van de gemeentelijke organisatie is een gepasseerd station. Behandeling van deze klachten zal niet (verder) bijdragen aan de-escalatie van het meningsverschil met de gemeente.

De OO heeft geconstateerd dat de gemeente met klager in gesprek is. Dat is een goede start om de weg te effenen voor een constructieve wederzijdse relatie in de toekomst, waarvoor wel de inzet van alle betrokken partijen nodig is. Als niet alle betrokkenen daaraan – willen – meewerken, is een goede relatie in de toekomst niet mogelijk.

### **Onzorgvuldige communicatie**

Verzoeker dient een klacht in over meerdere zaken. De OO concludeert, dat over een aantal gedragingen geen oordeel kan worden gegeven. Van partijdig handelen, een door verzoeker gestelde toezegging en het mogelijk bewust aanleveren van onjuiste informatie door de gemeente is niet gebleken. Wel concludeert de OO dat er niet goed geluisterd is naar verzoeker door de door haar aangeleverde foto's niet te betrekken bij ingediende handhavingsverzoeken. Ook is er niet altijd (tijdig) teruggebeld, is informatie niet of niet tijdig toegestuurd en zijn besluiten niet tijdig genomen. De klacht is gedeeltelijk gegrond.

### **Misbruik social media**

Een medewerker van de gemeente heeft een bericht op LinkedIn geplaatst met betrekking tot het beleidsterrein waarop hij zelf werkzaam is en dat verzoeker in een kwaad daglicht stelde. Hierdoor is niet alleen de gemeentelijke gedragscode voor het gebruik van social media, maar vooral ook de privacy van verzoeker geschonden. De gemeente heeft afstand genomen van de uitlatingen en heeft de klacht gegrond verklaard, maar zag geen aanleiding voor het aanbieden van excuses op LinkedIn omdat het bericht na enkele dagen was verwijderd en er inmiddels een hele tijd was verstreken. Pas tijdens de hoorzitting van de OO heeft de gemeente mondeling excuses aangeboden.

Als de medewerker dat zelf niet wilde, had de gemeente, bijvoorbeeld via haar eigen website, afstand kunnen nemen van die uitlatingen. Of de gemeente had verzoeker kunnen aanbieden een bericht aan te leveren dat hij op zijn LinkedIn-pagina had kunnen plaatsen. Dit is echter zelfs niet overwogen. De klacht is gegrond.

Terzijde heeft de OO opgemerkt enigszins verbaasd te zijn dat de gemeente heeft volstaan met het aankondigen van een officiële waarschuwing bij herhaling, temeer omdat dit niet de eerste keer was dat de betrokken medewerker via social media opvattingen ventileerde die betrekking hebben op het beleidsterrein waarop hij werkzaam is.

### **Heeft de gemeente behoorlijk gereageerd op signalen?**

Volgens verzoeker heeft de gemeente niet goed gehandeld naar aanleiding van signalen die ze ontving over de gezinssituatie. Zo was er volgens verzoeker geen reden tot zorg en is er in het hele proces onvoldoende aandacht geweest voor haar partner. Door het gebeuren zijn er problemen binnen de familie ontstaan. Zij vindt dat de gemeente de klacht niet onpartijdig heeft behandeld.

De OO verklaart de klacht ongegrond. De gemeente heeft naar aanleiding van signalen gehandeld, waarbij de veiligheid van verzoeker en haar kinderen voorop stond. De partner is voldoende geïnformeerd door de gemeente. Niet gebleken is dat verzoeker en haar partner tijdens de klachtbehandeling bevooroordeeld zijn behandeld. De gemeente heeft de klacht zorgvuldig onderzocht.

## In 2019 ontvangen én afgehandelde verzoeken

### Verkoop grond

Verzoeker is door de gemeente niet op de hoogte gesteld toen (nieuwe) bureu een stuk grond wilden kopen, dat verzoeker vijf jaar geleden wilde kopen.

De OO kan zich, net als de gemeente, voorstellen dat verzoeker teleurgesteld is, maar concludeert, dat het, door onder andere het tijdsverloop, begrijpelijk is dat niet aan verzoeker is gedacht toen de bureu zich meldde. Het systeem geeft ook geen signaal af. Ook concludeert de OO, dat er sinds januari 2017 een nieuwe beleidsregel in werking is getreden, waarin de voorwaarden staan geformuleerd. De gemeente heeft aan deze voorwaarden voldaan. Verzoeker had op basis van de nieuwe beleidsregel haar belangstelling opnieuw kenbaar kunnen maken. De klacht is ongegrond.

### Onzorgvuldige klachtbehandeling

De klacht betreft de klachtbehandeling door de gemeente. Verzoeker vindt het niet juist dat zij en de beklagde ambtenaren apart van elkaar zijn gehoord en dat de verslagen van het horen niet over en weer voor reactie zijn voorgelegd. Verzoeker heeft daarmee de indruk dat haar klachten zijn afgedaan zonder onderzoek naar de feiten.

De wet schrijft niet voor dat in elkaars aanwezigheid moet worden gehoord. Maar de OO is van oordeel dat partijen dan wel volgens het beginsel van hoor en wederhoor op de verslagen van het horen over en weer moeten kunnen reageren.

Ook legde de gemeente verzoeker een gedragsregel op, namelijk om in de toekomst geen klachten meer in te dienen. Met het ongunstige opleggen van een gedragsregel dat verzoeker geen klachten meer mag indienen beperkt de gemeente haar in haar rechtsbeschermingsmogelijkheden, wat in strijd is met de behoorlijkheidsnorm van fair play.

De OO heeft de indruk dat de visie op en de doelstelling van klachtbehandeling binnen de gemeentelijke organisatie onvoldoende aandacht hebben. De OO doet de gemeente de aanbeveling om het klachtenmanagement te toetsen aan het rapport van de Nationale ombudsman 2018/055: Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.

### Schijn van willekeur bij verkoop grond

Verzoeker klaagt over willekeur en ongelijke behandeling bij verkoop van parkeergronden, omdat één bewoner twee jaar eerder dan verzoeker parkeergrond vrij op naam kon kopen. De gemeente geeft aan dat het hier gaat om grond die indertijd per abuis als snippergroen is verkocht. De OO oordeelt dat volgens vaste jurisprudentie het gelijkheidsbeginsel niet zover strekt dat een gemaakte fout moet worden herhaald. Wel wekt het verbazing, dat, gelet op de locatie, iets dergelijks kon gebeuren. Het is echter aan de gemeente om dergelijke fouten voor de toekomst te voorkomen.

De gemeente heeft gedurende de voorbereiding tot verkoop in 2018 niet gehandeld conform de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking: onduidelijk is hoe de informatieverstrekking over het lopende besluitvormingsproces in 2018 aan geïnteresseerde eigenaren is verlopen. In ieder geval kreeg verzoeker deze informatie niet; die kreeg zij pas telefonisch nadat zij in januari 2019 een klacht had ingediend over de ontvangen rekening voor de huur van 2019. De gemeente heeft ook bij de afhandeling van de klacht niet gehandeld conform bedoelde behoorlijkheidsnorm. De gemeente gaf niet de informatie waarom

verzoeker vroeg en de wel gegeven informatie was niet geheel ondubbelzinnig. Dit leidde ertoe dat de gemeente verzoekers vermoeden van willekeur en ongelijke behandeling niet kon wegnemen. De klacht is ten dele gegrond.

### **Onzorgvuldige communicatie over zendmast**

Pas na het verlenen van de vergunning werd het verzoeker duidelijk dat er een 40 meter hoge zendmast op korte afstand van zijn achtertuin geplaatst zou worden. De publicatie, waarin deze vergunning werd aangekondigd, bevat namelijk een adresaanduiding van een tankstation op grotere afstand van zijn woning. Verzoeker is van mening dat er bij het verlenen van deze vergunning maar ook daarna, onder andere bij het verlenen van een vergunning voor een mobiele kraan, onjuiste en misleidende informatie aan hem is gegeven en dat de gemeente hierover beter had moeten communiceren.

De klacht is gegrond als het gaat om de behoorlijkheidsnorm goede informatievoorziening. Als aan de juridische vereisten voor het publiceren is voldaan, betekent dat op zichzelf niet dat de wijze van informatieverstrekking ook behoorlijk is geweest. Het is de taak van een gemeente om relevante en specifieke informatie te geven.

Ook met betrekking tot de norm samenwerking is de klacht gegrond. Weliswaar is de gemeente, buiten de formele publicatieplicht, niet verantwoordelijk voor de communicatie richting omwonenden of andere belanghebbenden, maar op het moment dat er – mede door toedoen van de gemeente – problemen ontstaan, mag van de gemeente worden verwacht dat ze een actieve regierol oppakt.

### **Doel niet via klachtbehandeling te bereiken**

Naar de mening van verzoeker neemt de gemeente de zorgen over zijn familielid onvoldoende serieus, maakt ze fouten in de communicatie, komt ze beloften niet na en handelt ze niet professioneel. De gemeente geeft aan de zorgen over het familielid serieus te nemen, maar er vanuit privacyoverwegingen niet over in gesprek te kunnen gaan met verzoeker. De gemeente heeft verzoeker verwezen naar Veilig Thuis.

De OO concludeert, dat verzoeker met de klacht wil bereiken, dat inhoudelijk met hem gesproken wordt over de situatie van zijn familielid en dat er, zo mogelijk, maatregelen worden genomen. Dit doel kan verzoeker echter via klachtbehandeling niet bereiken. Verder concludeert de OO, dat de communicatie met verzoeker niet altijd op een goede manier snel en duidelijk is verlopen. In zoverre is de klacht gegrond. Er is echter niet gebleken van toezeggingen of beloften van de gemeente die niet zijn nagekomen.

### **Gesprek niet altijd nodig om klacht af te handelen**

Verzoeker vindt dat de klachtbehandelaar niet correct heeft gehandeld door zijn klachten niet verder te behandelen. De reden daarvan was dat een persoonlijk gesprek met hem, eventueel in bijzijn van zijn juridisch hulpverlener, van zijn kant niet mogelijk bleek.

De achtergrond van de bij de gemeente ingediende klacht is de afwijzing van het verzoek aan een medewerker van het Sociaal Wijkteam om verzoeker bij te staan in een bezwaarprocedure. De teammanager liet weten zijn vraag niet te kunnen honoreren: het Wijkteam behandelt zorgvragen van inwoners, maar kan niet ondersteunen bij een bezwaarprocedure. De teammanager gaf aan dat verzoeker mogelijk een beroep kan doen op het Juridisch Loket.

De OO is van oordeel dat hiermee een correct antwoord werd gegeven op de vraag, terwijl ook een verwijzing werd gegeven waar betrokkene wel terecht kon voor bijstand bij een bezwaarprocedure.

De gemeente had de klacht niet buiten behandeling moeten laten, maar had deze ongegrond kunnen verklaren.

### **Blokking betaling uitkering**

Verzoeker is niet tevreden met de klachtbehandeling door de gemeente. Ook vraagt verzoeker aan de OO om zich uit te spreken over de bevoegdheid en de spelregels inzake het blokkeren (van de betaling) van een uitkering.

De OO geeft geen oordeel over de afhandeldingsduur van de klacht, nu daar door de gemeente al excuus voor is aangeboden. Verder was de leidinggevende, conform de klachtenregeling, bevoegd de klacht te behandelen. Van onjuistheden in de klachtafhandelingsbrief of het voorbijgaan aan bepaalde feitelijkheden heeft verzoeker maar één voorbeeld naar voren gebracht, wat een kennelijke verschrijving lijkt te zijn. Wel heeft de gemeente op een aantal mails van verzoeker te laat gereageerd, waardoor de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid is geschonden.

De OO is niet bevoegd om een oordeel te geven over de bevoegdheden en spelregels bij het blokkeren (van de uitbetaling) van een uitkering.

### **Klachtbehandeling**

Verzoeker is niet tevreden over het gesprek dat hij met de gemeente had over zijn klacht. Van het gesprek is een verslag gemaakt. Dit is niet met verzoeker gedeeld. De OO concludeert op basis van het verslag, dat tijdens het klachtgesprek vooral gesproken is over de houding van verzoeker ten opzichte van de arbeidsverplichtingen. Dit hangt nauw samen met een aangekondigde maatregel. Hiertegen kan een zienswijze worden ingediend en eventueel bezwaar worden gemaakt. Daarom neemt de OO dit klachtonderdeel niet in behandeling. Verder is de OO van mening dat de gemeente had kunnen besluiten de klacht niet te behandelen, maar te verwijzen naar de mogelijkheid van zienswijze en bezwaar. Nu de klacht wel behandeld is, had zij er goed aan had gedaan in het klachtgesprek te spreken over de klacht zelf en verzoeker en de betrokken medewerkers te horen in elkaars aanwezigheid. Ook had er een klachtafhandelingsbrief moeten volgen met daarin in ieder geval een samenvatting van hetgeen is besproken, een conclusie en een verwijzing naar de OO. De OO doet de gemeente een aanbeveling met betrekking tot klachtbehandeling in het algemeen.