het laatste

JAARVERSLAG

2023

Overijsselse Ombudsman

Overijsselse Ombudsman betrokken, praktisch en dichtbij

Het laatste jaar van de Overijsselse Ombudsman

In 2023 heeft het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman, na overleg met de deelnemende gemeenten en samenwerkingsverbanden, besloten om de stichting per 1 januari 2024 op te heffen. Dat betekent dus dat dit jaarverslag het laatste is in het ruim twintigjarig bestaan van de Overijsselse Ombudsman.

Slotakkoord

Een slotakkoord veronderstelt een indrukwekkend laatste deel van iets. Dat was 2023 vergeleken bij andere jaren niet als het gaat om het aantal bij ons ingediende klachten, maar in zekere zin toch ook weer wel. We hadden in dit verslagjaar een aantal vrij heftige zaken. Heftig omdat het ging om zaken die mensen emotioneel sterk raken. Dat doet het meestal bij een klacht, maar in het bijzonder als het gebeuren waarover een klacht wordt ingediend mensen heel persoonlijk of in hun gezinsleven raakt. Indrukwekkend in een wat andere zin van het woord is het als je er als ombudsman een bijdrage aan kunt leveren dat gemeente en verzoeker na soms lange tijd ‘gesteggel’ of nog erger, alsnog in een gezamenlijk gesprek tot een oplossing komen.

Aantal klachten en contacten

Qua aantal klachtzaken was 2023 geen indrukwekkend slotakkoord. Er werden ‘slechts’ 68 formele klachten bij de Overijsselse Ombudsman ingediend. Vijf minder dan vorig jaar. En bijna de helft van het aantal in de jaren dat de meeste klachten werden ingediend. Dat was in 2017 en 2018 (in beide jaren 130), terwijl er toen minder deelnemende gemeenten waren.

Naast formele klachten waren er telefonische en mailcontacten die niet hebben geleid tot het indienen van een verzoek om onderzoek bij de ombudsman. In 2023 waren er ongeveer 160 contacten per telefoon of per mail met mensen die – soms uiteindelijk – geen klacht hebben ingediend. In veel gevallen konden we helpen of verwijzen naar een andere instantie. Daarbij moet worden opgemerkt dat wij geen juridische adviezen hebben gegeven. Wanneer expliciet om een juridisch advies werd gevraagd, hebben wij altijd verwezen naar een juridisch adviseur en/of het Juridisch Loket.

Dat het aantal deelnemende gemeenten en samenwerkingsverbanden in de loop van de jaren groter is geworden en het aantal klachten de laatste jaren juist minder, is waarschijnlijk te danken aan de werkwijze van veel gemeenten en instanties. De poging om klachten in eerste instantie (in)formeel op te lossen is steeds meer vruchten gaan afwerpen. Dat wil niet zeggen dat het op informele wijze oplossen van klachten overal en altijd van iedereen al voldoende aandacht krijgt. Ook wanneer het goed lijkt te gaan kan het vaak toch nog beter.

Oplossingen

Gelukkig kon ook in 2023 een aantal bij de Overijsselse Ombudsman ingediende klachten tot een goed eind worden gebracht. Door middel van een gesprek van de Overijsselse Ombudsman met de verzoeker en de desbetreffende gemeente kon men tot goede afspraken te komen. In enkele gevallen ook door een snelle telefonische interventie.

Helaas lukt dat, zo is in de afgelopen jaren en ook in 2023 gebleken, niet altijd. Soms is er te veel gebeurd of staat de opvatting van de ene partij zodanig haaks op die van de andere partij, dat het niet lukt om er samen uit te komen. Ook komt het voor dat een verzoeker alleen maar een oordeel c.q. een veroordeling wil van de gemeente of instantie die het in zijn of haar ogen verkeerd heeft gedaan. Dat is heel spijtig, want het klachtrecht is er toch vooral op gericht om mensen – op weg – te helpen en zo mogelijk het vertrouwen in de overheid te herstellen.

In negen van de 25 gevallen die in 2023 met een rapport of (rapport)brief zijn afgerond kon de zaak zonder oordeel van de ombudsman, door het maken van afspraken, worden afgerond.
Wat doet het je dan als ombudsman goed als je na afloop een reactie krijgt zoals: “Wij willen u bedanken voor het gesprek met de gemeente X en dat jullie hiervoor ruimschoots de tijd hebben genomen. (…) Wij zijn opgelucht dat er een oplossing is gezocht en gekomen.”

Rapporten en (rapport)brieven

Als een klacht niet alsnog zonder oordeel kon worden opgelost werd het onderzoek afgesloten met een rapport of een (rapport)brief met daarin in de regel een oordeel. Van de rapporten en van een

aantal rapportbrieven is een samenvatting, in de bijlage, opgenomen in dit jaarverslag. Het rapport c.q. de rapportbrief zelf is te vinden op onze website www.overijsselseombudsman.nl.
Wanneer een klacht kon worden opgelost door een interventie of het, al dan niet tijdens een gesprek, maken van afspraken, is dat schriftelijk vastgelegd. Van die (rapport)brieven is geen samenvatting opgenomen in het jaarverslag. Ook niet van besluiten tot kennelijke ongegrondverklaring of – bijvoorbeeld vanwege (forse) overschrijding van de termijnen – overduidelijke gegrondverklaring.

In 2023 (inclusief enkele klachten die al in 2022 waren ingediend én enkele klachten die in het eerste kwartaal van 2024 zijn afgedaan) zijn vier klachten gegrond, vier ongegrond en acht gedeeltelijk gegrond verklaard. In vijf gevallen werd een aanbeveling aan een gemeente gedaan, waaronder enkele keren de aanbeveling om 'de eisen van professionele klachtbehandeling (opnieuw) onder de aandacht van de gemeentelijke organisatie te brengen'. De praktijk laat helaas zien dat nog niet altijd zorgvuldig met die eisen wordt omgegaan.

Contact deelnemers

Toen de Overijsselse Ombudsman op 1 januari 2002 van start ging waren elf gemeenten en één samenwerkingsverband aangesloten. Per 31 december 2023 waren 16 Overijsselse gemeenten, één Drentse en één Gelderse gemeente aangesloten (met in totaal ongeveer 750.000 inwoners), alsmede zeven samenwerkingsverbanden.

Evenals in voorgaande jaren (met uitzondering van 2021 en 2022, toen het door coronabeperkingen niet kon) werd ook in 2023 een deelnemersbijeenkomst georganiseerd. Tijdens de bijeenkomst op 20 april 2023 verzorgde Petra Weggemans, oud-onderzoeker bij de Overijsselse Ombudsman, een masterclass "Vertrouwen tussen burger en overheid". Op (inter)actieve wijze gaf ze inzicht in de cijfers over het vertrouwen in de overheid. Zo vertelde ze dat uit onderzoek (I&O Research, januari 2023) blijkt dat Nederlanders het meeste vertrouwen hebben in de bestuurslaag gemeente. Leuk feitje: inwoners van Overijssel blijken het meeste vertrouwen te hebben in hun gemeente.

"Een laagdrempelige en open toegang tot klachten draagt bij aan het herstel van het vertrouwen in de overheid. De burger dient daarbij centraal te staan en de klacht dient voortvarend en oplossingsgericht te worden opgepakt. Anderzijds hebben we van de burger nodig dat deze respectvol blijft en ook bereid is te luisteren naar de uitleg van de overheid.
Als strikte uitvoering van regels of wetgeving in de praktijk leidt tot bizarre of ongewenste effecten is er een flink portie lef nodig van de ambtenaar om maatwerk toe te passen. En de ambtenaar moet zich gesteund weten door het vertrouwen van de bestuurder in hem/haar."

Afscheid

Het stoppen van de Overijsselse Ombudsman valt samen met het vertrek van de huidige voorzitter, Piet Jansen, die de maximale termijn van twee keer zes jaar voorzitter is geweest. De andere commissieleden Leo Bezemer, Monique Knigge en Annet Werger, nemen na respectievelijk acht jaar, zes jaar en twee jaar afscheid van de Overijsselse Ombudsman.

Begin 2023 heeft Christiaan Kooman afscheid genomen. Met het oog op de onzekere toekomst van de Overijsselse Ombudsman, was ook de in 2022 ontstane vacature nog niet ingevuld, wat leidde tot twee vacatures in de commissie. Gelet op het geringe aantal klachten heeft dat geen problemen opgeleverd.

Mede namens Leo (vicevoorzitter), Monique en Annet (onderzoekers) moet ik zeggen dat we met pijn in het hart afscheid nemen van de Overijsselse Ombudsman. Wij hebben dit werk, de een korter, de ander langer, met veel passie gedaan.

Overdracht

De Overijsselse Ombudsman heeft, voor de behandeling van klachten in tweede instantie, al die jaren prima gefunctioneerd. Dit is te danken aan de enthousiaste inzet, vanaf het begin, van de leden van de commissie van de Overijsselse Ombudsman en de goede samenwerking met de deelnemers. Dat blijkt ook uit het rapport 'Toekomstgerichte evaluatie Overijsselse Ombudsman' d.d. 24 april 2023.

We realiseren ons echter dat, zoals ook uit dat rapport blijkt, het voortbestaan van de Overijsselse Ombudsman op de huidige wijze en met de huidige middelen niet toekomstbestendig is. We leven inmiddels in een andere tijd dan toen de Overijsselse Ombudsman ruim 20 jaar geleden als – toen nog niet verplichte – externe ombudsvoorziening in het leven is geroepen. Voortzetting van de Overijsselse Ombudsman zou alleen kunnen indien er fors geïnvesteerd wordt, wat tot aanmerkelijk hogere kosten voor de deelnemende gemeenten en samenwerkingsverbanden zou leiden. Hier bleek geen draagvlak voor te zijn.

Het bestuur van de Stichting De Overijsselse Ombudsman heeft dan ook in overleg met de deelnemers besloten om de regionale externe klachtrechtvoorziening Overijsselse Ombudsman per 1 januari 2024 te beëindigen en te zorgen voor een goede, warme en vloeiende overdracht naar de Nationale ombudsman.

Taptoe?

Het woord *'taptoe'* is een korte versie van de oud-Nederlandse zin *'Doe den tap toe'*. Met het sluiten van de (bier)tap, was de dag ten einde. Weliswaar wordt met dit jaarverslag 'taptoe geblazen' voor de Overijsselse Ombudsman, maar dat geldt uiteraard niet voor het instituut ombudsman. Vanaf 1 januari 2024 kunnen mensen, die niet tevreden zijn met de klachtafhandeling door hun gemeente of samenwerkingsverband, terecht bij de Nationale ombudsman.

Wij vertrouwen op een vruchtbare samenwerking tussen onze oud-deelnemers en de Nationale ombudsman. Bovenal hopen we en vertrouwen we erop dat de mensen die tot voor kort bij de Overijsselse Ombudsman terecht konden de weg blijven vinden naar de ombudsman. Belangrijker is dat de klachtbehandeling door gemeenten en samenwerkingsverbanden in eerste instantie zó goed verloopt dat een gang naar de ombudsman niet nodig is. En nóg belangrijker is dat de gemeenten en samenwerkingsverbanden klachten weten te voorkomen. Wij hopen dat de Nationale ombudsman daarin ook een betekenisvolle rol kan en zal vervullen.

Dank

Mede namens de commissieleden Leo Bezemer, Monique Knigge en Annet Werger bedank ik de bestuurders en medewerk(st)ers van onze deelnemende gemeenten en samenwerkingsverbanden van harte voor de constructieve samenwerking in 2023 en alle voorgaande jaren.

Als commissie van de Overijsselse Ombudsman konden wij, zonder dat dit tot kwade gezichten leidde, altijd 100% onafhankelijk ons werk doen en, waar nodig, tot een oordeel komen. We zien er ook met een heel goed gevoel op terug dat wij, dankzij een constructieve opstelling van de partijen, in heel wat gevallen, al dan niet tijdens een gesprek, alsnog tot een oplossing konden komen door goede afspraken tussen de 'klager' en de betrokken gemeente of instantie.

Dank ook aan de (oud-)medewerksters van het VNG-bureau in Raalte voor de ondersteuning en de fijne samenwerking, aan – de huidige en voormalige leden van – het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman voor de facilitering en aan de (oud-)commissieleden voor hun inzet.

Ook bedanken we iedereen die zich, op welke manier ook, in de achter ons liggende jaren bij de Overijsselse Ombudsman heeft gemeld voor het in ons gestelde vertrouwen.

Tenslotte dank aan – collega's van – de Nationale ombudsman en andere gemeentelijke en regionale ombudsmannen voor de plezierige samenwerking in 2023 en voorgaande jaren.

Als voorzitter en leden van de commissie van de Overijsselse Ombudsman blazen wij nu toch echt het taptoe-signaal.

Raalte/Nijverdal, 27 maart 2024

De Overijsselse Ombudsman,



Piet Jansen, voorzitter

2023 in cijfers

Deelnemer	**TOTAAL aantal in 2023 ontvangen klachten ***	Onderzoek en afhandeling met rapport of brief **	Interventie /verkorte procedure	1e behandeling gemeente/ organisatie ***	niet verder in behandeling ****		*ontvangen in 2022 afgedaan in 2023 *****
Almelo	**2**	0	0	1	1		*1*
Borne	**2**	0	1	0	1		*1*
Dalfsen	**2**	1	0	0	1		*1*
Haaksbergen	**3**	0	0	0	3		
Hellendoorn	**1**	1	0	0	0		
Hengelo	**5**	2	1	0	2		
Kampen	**6**	1	0	2	3		
Meppel	**3**	0	0	1	2		*1*
Oldebroek	**0**	0	0	0	0		
Oldenzaal	**6**	2	0	0	4		
Olst-Wijhe	**1**	1	0	0	0		
Raalte	**3**	1	0	1	1		*1*
Rijssen-Holten	**3**	0	0	1	2		
Staphorst	**1**	0	0	0	1		
Twenterand	**6**	1	0	1	4		
Wierden	**3**	2	0	0	1		
Zwartewaterland	**1**	1	0	0	0		
Zwolle	**14**	6	0	0	8		*2*
GGD IJsselland	**0**	0	0	0	0		
Veiligheidsregio IJsselland	**0**	0	0	0	0		
Samen Twente	**1**	0	0	0	1		*1*
Reg. Bedrijventerrein Twente	**0**	0	0	0	0		
Veiligheidsregio Twente	**0**	0	0	0	0		
RSJ IJsselland	**0**	0	0	0	0		
Twente Milieu	**1**	0	0	1	0		
Niet-deelnemers	**3**	0	0	0	3		
Commissie Overijsselse Ombudsman	**1**	0	0	0	1		
TOTAAL	**68**	**19**	**2**	**8**	**39**		**8**

* waarvan er 4 zijn afgedaan in 2024

** waaronder 5 klachten die alsnog konden worden opgelost, waarvoor afspraken werden gemaakt en/of excuses aangeboden

*** klachten die na overleg met verzoeker ter behandeling zijn doorgestuurd naar de gemeente/instantie

**** klachten die, al dan niet na kort onderzoek, zijn ingetrokken, waartoe de OO niet bevoegd was onderzoek in te stellen; ook klachten die niet verder zijn behandeld omdat verzoeker niet reageerde of omdat verzoeker na overleg de klacht zelf wilde indienen bij de gemeente/instantie

***** het gaat om 7 klachten die in 2022 zijn ontvangen en 1 klacht uit 2021 (op verzoek van verzoeker blijven liggen). 6 van deze klachten zijn afgedaan met een rapport of brief, waaronder 4 met een oplossing/afspraken, 1 is voor behandeling in eerste instantie doorgezonden en 1 is niet verder in behandeling genomen

Bijlage: Samenvattingen rapporten en rapportbrieven met oordeel

Inclusief rapport(briev)en n.a.v. enkele in 2022 ingediende klachten en klachten d.d. 2023 die in het eerste kwartaal van 2024 afgehandeld zijn. De rapport(briev)en staan op de website www.overijsselseombudsman.nl

Wie is verantwoordelijk voor de praktijkondersteuner Jeugd?

Thema: vermenging functies en onduidelijkheid over verantwoordelijkheid

Behoorlijkheidsnormen: fatsoenlijke bejegening, integriteit en transparant

Oordeel: gedeeltelijk gegrond

Verzoekster klaagt over de werkwijze van een praktijkondersteuner Jeugd (hierna POH-jeugd), die tevens werkzaam is als wijkcoach bij de gemeente.

Na gesprekken met de 16-jarige dochter van verzoekster heeft de POH-jeugd informatie aan de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) verstrekt, zonder hoor en wederhoor toe te passen met verzoekster. De RvdK heeft, mede gelet op de door de POH-jeugd verstrekte informatie, een ondertoezichtstelling opgelegd. Verzoekster is van mening dat de POH-jeugd deze informatie niet had mogen verstrekken en bovendien meent verzoekster dat de POH-jeugd haar functie als wijkcoach onterecht heeft gebruikt in haar communicatie met de RvdK.

De Overijsselse Ombudsman (OO) concludeert dat verzoekster geen cliënt was van de POH-jeugd, dit was haar dochter. Vanaf de leeftijd van 16 jaar mogen jongeren zelf bepaalde beslissingen nemen en hebben ouders zonder toestemming van de jongere geen recht op inzage in het medisch dossier. Dit maakt dat de POH-jeugd geen bevoegdheid had om haar bevindingen te delen met verzoekster. Daar komt bij dat het plegen van hoor en wederhoor niet behoort tot de taken en bevoegdheden van een POH-jeugd én dat de POH-jeugd vanuit haar functie verplicht is antwoord te geven op vragen die vanuit de RvdK gesteld worden.
De OO heeft geen aanwijzingen dat de POH-jeugd haar functie als wijkcoach heeft ingezet om haar mening over verzoekster of haar dochter kracht bij te zetten, zoals verzoekster veronderstelt. De OO oordeelt dat de klacht op deze onderdelen ongegrond is.
De gemeente heeft wel toegezegd alle medewerkers die POH-jeugd en tevens wijkcoach zijn, erop te attenderen dat de functies strikt gescheiden moeten worden gehouden.

De POH-jeugd is werkzaam bij de huisarts, die de verwijzingen doet. Ze is echter in dienst van de gemeente. Voor verzoekster is het onduidelijk bij wie ze moet zijn met haar klachten. De gemeente erkent dat de verantwoordelijkheid onvoldoende geregeld is en zal uitzoeken hoe ze de POH-jeugd wil ‘wegzetten’. De OO oordeelt dat dit klachtonderdeel gegrond is, vanwege strijdigheid met de behoorlijkheidsnorm transparant.

Vader had toegang tot de opvanglocatie van zijn kind niet mogen worden geweigerd, maar geen sprake van discriminatie

Thema: agressiemaatregel, grondrechten

Behoorlijkheidsnormen: goede motivering, evenredigheid, goede voorbereiding, respecteren grondrechten

Oordeel: gedeeltelijk gegrond, aanbeveling

Sinds zijn vrijwillig vertrek uit een gemeentelijke opvanglocatie voor Oekraïense vluchtelingen bezoekt verzoeker de locatie nog regelmatig om zijn kind te ontmoeten, dat daar bleef wonen met moeder. Drie maanden later wordt verzoeker onverwacht geconfronteerd met een mondelinge weigering voor onbeperkte duur, nadat verzoeker zijn bezoek zoals gebruikelijk vooraf heeft aangekondigd. De gemeentelijke locatieleider geeft hem te kennen dat de huisregels bezoek niet toestaan. Bezoeker voelt zich gediscrimineerd omdat hij weet dat andere bezoekers wel worden toegelaten.
Tijdens het onderzoek blijkt dat verzoeker in de periode dat hij zelf bewoner was van de opvanglocatie, betrokken is geweest bij een aantal incidenten. Deze incidenten waren niet van dien aard dat de gemeente zich genoodzaakt voelde om maatregelen te treffen volgens het agressieprotocol. De gemeente heeft tijdens het onderzoek verklaard dat medewerkers zich niet

geïntimideerd voelden door het gedrag van verzoeker. Ook is verzoeker na zijn vertrek uit de opvanglocatie niet meer betrokken geweest bij incidenten.
De OO acht het opleggen van een toegangsverbod aan verzoeker daarom een buitenproportionele maatregel. De OO is van oordeel dat de gemeente heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidseisen goede motivering, evenredigheid en goede voorbereiding.

De voorgestelde oplossing van de gemeente, om – onder vergaande restricties en met terugwerkende kracht – alsnog een toegangsverbod aan verzoeker op te leggen voor de duur van een jaar, vindt de OO niet terecht.

De OO vindt dat er geen aanleiding is om aan te nemen dat persoonskenmerken van verzoeker een rol hebben gespeeld bij de beslissing om een toegangsverbod op te leggen, waardoor sprake zou zijn van discriminatie. Wel kan verzoeker op het moment dat hem de toegang mondeling werd geweigerd het gevoel van discriminatie hebben ervaren doordat de gemeente haar besluit pas op een later moment heeft gemotiveerd.

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

De OO heeft de gemeente de aanbeveling gedaan om het mondeling aan verzoeker gedane toegangsverbod per direct in te trekken.

Heeft het Sociaal Wijkteam juist gehandeld?

Thema: niet adequaat reageren, gender bias, verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming, klachtafhandeling.

Behoorlijkheidsnormen: voortvarendheid, redelijkheid en evenredigheid

Oordeel: klachten over klachtbehandeling gegrond, voor het overige ongegrond

NB Betreft drie klachten die samen zijn behandeld

Verzoeker heeft meerdere klachten ingediend over het functioneren van het Sociaal Wijkteam (hierna SWT). Verzoeker heeft na een echtscheiding moeizaam contact met zijn ex-vrouw en met een van zijn kinderen. Hij is van mening dat er sprake is van ouderverstoting. Verzoeker vindt dat zowel Veilig Thuis als het SWT niet adequaat hebben gereageerd op zijn melding hierover. Ook vindt hij dat het SWT op basis van de bij hen beschikbare informatie geen verzoek tot onderzoek had moeten indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming (hierna RvdK). Daarnaast is verzoeker van mening dat het SWT vooringenomen is als het gaat over de rol van moeder ten opzichte van die van vader. Hij vindt dat er sprake is van gender bias. Verder heeft verzoeker geklaagd over de klachtafhandeling door de gemeente.

De gemeente heeft wettelijke termijnen overschreden en heeft, ook na eerdere tussenkomst van de OO, klachten niet afgehandeld. Het is de OO gebleken dat er meerdere klachten en bezwaren tegelijk liepen en dat er een grote hoeveelheid communicatie was vanuit verzoeker, waardoor er ruis ontstond. De OO is van mening dat het op de weg van de gemeente had gelegen om, samen met verzoeker, duidelijkheid te scheppen over verschillende procedures en eventuele overlap hiervan. Het klachtonderdeel klachtafhandeling is dan ook gegrond.

De klachten over het SWT zijn volgens de OO ongegrond. Uit het onderzoek blijkt dat er communicatie is geweest tussen SWT en Veilig Thuis over de vermeende oudervervreemding. Veilig Thuis heeft, zoals zij dat mag doen volgens haar zelfstandige bevoegdheid, hierbij geoordeeld dat er geen sprake was van een acute onveilige situatie en heeft het dossier overgedragen aan het SWT. Het SWT heeft vervolgens gehandeld zoals van haar verwacht mocht worden, rekening houdend met de diverse belangen.

Dat het SWT op enig moment een verzoek tot onderzoek heeft neergelegd bij de RvdK valt onder de bevoegdheid van het SWT. Betrokken partijen, waaronder de ouders, worden hierin wel gekend en hun opvattingen worden meegewogen, maar zij hebben hierin geen doorslaggevende stem. De OO is van mening dat zeker in zaken waarbij kinderen betrokken zijn en hun ouders onderling een tegengestelde mening hebben, het belangrijk is dat een professionele en onafhankelijke organisatie hier uiteindelijk een beslissing over neemt.

Ook heeft de OO niet kunnen constateren dat het SWT vooringenomen is geweest richting moeder. Het SWT heeft hierover verklaard altijd eerst te kijken naar het belang van de kinderen, die bij moeder verbleven. Het SWT heeft bepaalde keuzes gemaakt om zoveel mogelijk de stabiliteit en rust van de kinderen te borgen.

Toegezegde energietoeslag niet betaald

Thema: toezeggingen gemeente worden niet nagekomen.

Behoorlijkheidsnormen: betrouwbaarheid, goede informatieverstrekking

Oordeel: gegrond

Verzoeker ontving in december 2022 een brief van de gemeente waarin hem werd meegedeeld dat hij in maart 2023 een energietoeslag van € 1.300 zou ontvangen. In februari 2023 stuurde de gemeente hem een brief waarin staat dat de rijksoverheid de regels had aangepast en dat de energietoeslag niet in totaal uitbetaald zou worden op de genoemde datum. Verzoeker vindt dat de gemeente een gedane toezegging moet nakomen.

Volgens de gemeente kan de door verzoeker gestuurde e-mail niet worden aangemerkt als klacht in de zin van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht omdat de opmerkingen niet zijn gericht tegen een gedraging van B en W of een medewerker Volgens de gemeente heeft de klacht geen betrekking op een gedraging jegens iemand en algemene klachten over het beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten het bereik van de klachtenregeling.

Naar het oordeel van de OO mag de klacht van verzoeker niet worden aangemerkt als een algemene klacht of wens over het beleid of de beleidsuitvoering in het algemeen van de gemeente. De klacht heeft betrekking op een bepaalde aangelegenheid, namelijk: – het verzenden van – een brief met de mededeling dat een eerder gedane toezegging niet wordt c.q. niet kan worden nagekomen. De OO is van oordeel dat het versturen van een dergelijke brief aan verzoeker een gedraging is van het bestuursorgaan.

De gemeente had de klacht dan ook wel moeten behandelen. Dat dit niet is gebeurd is in strijd met de behoorlijkheidsnorm ‘fair play’.

Hoewel de gemeente ongetwijfeld met goede bedoelingen de brief d.d. december 2022 over de ‘automatische toekenning energietoeslag 2023’ heeft verzonden, was het niet zorgvuldig om dit te doen zonder een voorbehoud te maken voor het geval wetgeving of richtlijnen hieromtrent zouden wijzigen. Het was evenmin zorgvuldig om pas bij brief van 17 februari 2023 op die toezegging terug te komen, terwijl de gemeente eind december 2022 al op de hoogte was van de aangepaste versie van de handreiking Energietoeslag. Daarbij had de gemeente eventueel ook kunnen attenderen op de mogelijkheid om, indien dat noodzakelijk zou zijn voor iemand, individuele bijzondere bijstand in de kosten van energielasten aan te vragen.

De brief van december 2022 heeft verwachtingen gewekt bij verzoeker. Dat de gemeente deze niet heeft waargemaakt c.q. heeft kunnen waarmaken, is in strijd met de behoorlijkheidsnorm ‘betrouwbaarheid’. Dat de brief d.d. december 2022 zonder voorbehoud is verzonden en verzoeker pas op 17 februari 2023 is geïnformeerd dat de gedane toezegging niet kon worden nagekomen, is in strijd met de behoorlijkheidsnorm ‘goede informatieverstrekking’.

De klacht is gegrond.

Ongewenst water

Thema: bouwperceel, afspraken nakomen, professionele klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnormen: betrouwbaarheid en goede informatieverstrekking

Oordeel: gegrond, aanbeveling

Bij de aankoop van een bouwkavel is verzoeker door de gemeente niet vooraf geïnformeerd dat het lagergelegen gedeelte van het perceel geen bescherming heeft tegen wateroverlast door overstroming van de aanliggende retentievijver. Verzoeker is van mening dat de oorzaak achter zijn klacht niet serieus is genomen en de gemeente de toezegging om andere dan waterhuishoudkundige maatregelen te onderzoeken niet nakwam.

De gemeente vindt dat zij de gedane toezeggingen wel is nagekomen omdat zij verzoeker tijdens een bezoek ter plaatse over de resultaten van het onderzoek heeft geïnformeerd. Verder is zij van mening dat verzoeker een eigen onderzoekplicht had bij het kopen van een bouwkavel aan een retentievijver.

De OO vindt dat de gemeente in afwachting van de resultaten van het toegezegde onderzoek en de reactie daarop van verzoeker, had moeten wachten met de formele afhandeling van de klacht. De klacht werd voortijdig afgedaan waardoor de gemeente niet heeft gehandeld volgens de normen voor professionele klachtbehandeling.

Vanuit het beginsel van een goede informatieverstrekking had het naar het oordeel van de OO op de weg van de gemeente gelegen om verzoeker – als aspirant koper – vooraf actief schriftelijk te informeren over de bergingsfunctie van de vijver en de gevolgen voor het lager gelegen gedeelte van het aan te kopen perceel. Omdat hierover niets stond vermeld in het bestemmingsplan en in de verkoopovereenkomst kon de gemeente verzoeker niet enkel – achteraf – wijzen op zijn eigen onderzoekplicht.

De klacht is gegrond.

De OO doet de gemeente de aanbeveling om te overwegen (opnieuw) met verzoeker in gesprek te gaan om te bezien of alsnog een oplossing mogelijk is, waarbij bijvoorbeeld gedacht kan worden aan door verzoeker eerder voorgestelde maatregelen zoals het ophogen van de beschoeiing of het terugkopen van het betreffende gedeelte grond.

Klacht niet tijdig, niet betrokken en niet oplossingsgericht behandeld

Thema: professionele klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnormen: voortvarendheid, fair play

Oordeel: gegrond, aanbeveling

Verzoeker heeft moeite met de wijze waarop de gemeente zijn bejegeningsklacht heeft afgehandeld. De gemeente heeft pas na 3 maanden actie ondernomen na een interventie van de OO. Vervolgens is de zaak met een kort excuusbriefje afgehandeld zonder dat er persoonlijk contact is geweest.

Desgevraagd bericht de gemeente de OO dat er in de communicatie het een en ander is misgegaan. De gemeente heeft verzoeker niet in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord omdat volgens haar de klacht duidelijk was.

De OO is van oordeel dat bij de gemeente geen sprake was van behoorlijke klachtbehandeling. Een goede klachtbehandeling kenmerkt zich door een betrokken, persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak. Het is een gemiste kans voor de gemeente dat zij niet in gesprek is gegaan met verzoeker om te horen wat er precies is voorgevallen en hoe deze zich daaronder voelt. Dit had ertoe kunnen bijdragen dat verzoeker alsnog het gevoel had gekregen dat de gemeente zijn klacht serieus neemt.

De klacht is gegrond.

De OO geeft de gemeente in overweging om binnen de gemeentelijke organisatie de eisen van professionele klachtbehandeling (opnieuw) onder de aandacht te brengen (zie de Algemene wet bestuursrecht en de ‘Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling’ (rapport Nationale ombudsman d.d. 19 maart 2018, nummer 2018/005).

Onfatsoenlijk bejegend?

Thema: bejegening door gemeente

Behoorlijkheidsnormen: n.v.t.

Oordeel: ongegrond

Verzoeker heeft moeite met de manier van communiceren van een van de medewerkers van het klantcontactcentrum van de gemeente. Hij vindt deze medewerker een onvriendelijk en vervelend persoon en wil geen contact meer met betrokkene.

Verzoeker heeft een geluidsopname gemaakt van een gesprek, dat door de betreffende medewerker is beëindigd. De gemeente heeft de opname beluisterd en heeft gehoord dat de medewerker dit op respectvolle wijze terecht heeft gedaan. De gemeente concludeert dat verzoeker en die medewerker het gesprek verschillend hebben beleefd. De gemeente heeft ook aangegeven dat het niet mogelijk is om geen contact te hebben met de desbetreffende medewerker, aangezien deze op het klachtcontactcentrum werkt.

De OO maakt uit correspondentie van verzoeker richting de gemeente op, dat verzoeker niet altijd op respectvolle wijze communiceert als het gaat over de betreffende medewerker, over de overheid en over vluchtelingen. De OO merkt hierover op dat wederzijds respect de basis is voor een goed contact tussen de burger en de overheid.

De OO heeft verzoeker geadviseerd om met de gemeente te overleggen of de communicatie in de toekomst via de e-mail kan plaatsvinden. Ook is verzoeker geadviseerd om de communicatie zakelijk te houden en zijn persoonlijke opvattingen over personen hierbij niet te betrekken.

De klacht is ongegrond.

Raad voor de Kinderbescherming terecht door de gemeente ingeschakeld?

Thema: Jeugdzorg

Behoorlijkheidsnormen: evenredigheid, professionaliteit

Oordeel: gedeeltelijk gegrond

Verzoekers zijn van mening dat zij door team Jeugd en Gezin van de gemeente niet goed zijn begeleid en geholpen. Er is volgens hen passende hulp onthouden aan één van hun kinderen met als gevolg langdurige isolatie op school en psychische schade. De melding bij de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) is volgens verzoekers zonder duidelijke reden en onderbouwing gedaan. Dat de situatie door de gemeente onnodig als urgent werd aangemerkt blijkt volgens hen wel uit het feit dat er drie maanden niet meer naar het gezin werd omgekeken.

De gemeente zag zich door een stagnerende vrijwillige samenwerking met verzoekers genoodzaakt om een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming te doen. Daarbij is zij er van uit gegaan dat de raadsonderzoekers de situatie van het gezin zouden blijven monitoren.

De OO heeft geoordeeld dat de inschakeling van de RvdK door de gemeente op dat moment een passende beslissing was. Wel is de OO van mening dat het op de weg van de gemeente had gelegen om over de regierol tijdens het onderzoek afstemming te zoeken met de RvdK. Nu dit niet is gebeurd is de OO van oordeel dat de gemeente hierdoor heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm ‘professionaliteit’.

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

Van het kastje naar de muur gestuurd?

Thema: niet nakoming toezegging, overheids-nv

Behoorlijkheidsnormen: betrouwbaarheid en samenwerking

Oordeel: ongegrond

In de zoektocht naar meer duidelijkheid over het pachtbeleid van De Stadserven nv op Kampereiland en zijn individuele pachtcontract heeft verzoeker onvoldoende steun ervaren van de gemeente. Verzoeker kreeg verder het gevoel dat hij 'van het kastje naar de muur' werd gestuurd toen de gemeente zijn klacht niet in behandeling nam en hem terugverwees naar De Stadserven nv, waarvan de aandelen in eigendom zijn bij de gemeente Kampen.

De gemeente is de toezegging om de situatie van verzoeker in te brengen in de algemene ledenvergadering van De Stadserven nv op zich wel nagekomen maar verzoeker vond het resultaat onbevredigend. De OO is van oordeel dat de gemeente de zorgen van verzoeker serieus heeft genomen en heeft willen meedenken met verzoeker. Daarvoor heeft de gemeente meerdere acties uitgezet en samenwerking gezocht. De bevoegdheden van de gemeente als aandeelhouder zijn echter beperkt waardoor er uiteindelijk geen ruimte bleek voor inbreng van individuele gevallen.

De klacht is ongegrond.

Parkeerproblemen leiden tot meer problemen

Thema's: parkeren, aansprakelijkstelling, dwangsomverzoek en klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnormen: betrouwbaarheid, goede organisatie, voortvarendheid en fatsoenlijke bejegening

Oordeel: gedeeltelijk gegrond, aanbeveling

De klacht van verzoeker gaat over de wijze waarop de gemeente al jarenlang omgaat met – zijn klachten over – voortdurende parkeerproblemen en de daaruit voortkomende schades. Verzoeker vindt dat de gemeente in de omgang met burgers de grenzen van fatsoenlijk bestuur overschrijdt, zich niet houdt aan het juridisch kader m.b.t. dwangsommen en wettelijke termijnen niet nakomt.

Volgens de OO heeft de gemeente de klachten van verzoeker serieus genomen en heeft zij willen meedenken met verzoeker. Er is een parkeeronderzoek gedaan en toegezegd is om andere mogelijkheden te onderzoeken. Hiermee zijn verwachtingen gewekt bij verzoeker, die na verder onderzoek echter niet haalbaar bleken. De gemeente is hiermee echter niet over de grenzen van fatsoenlijk bestuur heen gegaan.

Rond de communicatie over de aansprakelijkstelling en een dwangsomverzoek wegens niet tijdig beslissen is er echter e.e.a. behoorlijk misgegaan. Naar aanleiding van een verzoek om herziening heeft de OO geoordeeld dat op dit punt de gemeente niet respectvol, fatsoenlijk en hulpvaardig heeft gehandeld, waardoor de norm 'fatsoenlijke bejegening' wél is geschonden.

Verzoeker ontving pas acht maanden nadat hij de gemeente aansprakelijk had gesteld voor schades die zijn ontstaan door de parkeersituatie bericht van de verzekeraar van de gemeente. Volgens de gemeente had dat te maken met personele problemen. Volgens de gemeente bestaat er geen wettelijke termijn voor aansprakelijkstellingen. In zo'n geval moet volgens de OO gehandeld worden binnen een redelijke termijn. Een periode van acht maanden kan niet als een redelijke termijn aangemerkt worden. De OO is van mening dat het uitvallen van een medewerker van de gemeente geen reden is om niet binnen een redelijke termijn te reageren op berichten, zeker niet als het gaat om belangrijke zaken als een aansprakelijkstelling of een schadeclaim. Dit is in strijd met de behoorlijkheidsnormen goede organisatie en voortvarendheid.

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

Omdat ook automatische berichten uit het zaaksysteem betrouwbare en adequate informatie moeten verstrekken, doet de OO de gemeente de aanbeveling om er zorg voor te dragen dat termijnen, die in het zaaksysteem genoemd worden, overeenkomen met wettelijke termijnen of anders redelijke termijnen.

Verder doet de OO doet de gemeente de aanbeveling om binnen de gemeentelijke organisatie de eisen van professionele klachtbehandeling (opnieuw) onder de aandacht te brengen (zie de

Algemene wet bestuursrecht en de ‘Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling’ van de Nationale ombudsman d.d. 19 maart 2018, nummer 2018/005).

Helpt de gemeente wel voldoende?

Thema: luisteren naar de burger

Behoorlijkheidsnormen: goede informatieverstrekking en luisteren naar de burger

Oordeel: ongegrond

Verzoeker voelt zich onvoldoende gehoord door de gemeente. Hij vindt dat hij niet voldoende is ondersteund door zijn contactpersoon bij de gemeente en hij vindt het respectloos dat de burgemeester geen volgend gesprek met hem wil plannen.

Verzoeker heeft al vele jaren veelvuldig contact met de gemeente en heeft hiervoor ook een vaste contactpersoon. Nadat hij eind 2022 aangaf ontevreden te zijn over deze contactpersoon, is hem een andere contactpersoon toegewezen. Verzoeker vindt dat het nu beter gaat, maar dient toch een klacht in over de vorige contactpersoon.

De OO heeft geconstateerd dat, afgezien van het feit dat de betreffende contactpersoon veel betrokkenheid heeft getoond, verzoeker onvoldoende aanleiding heeft om over die samenwerking te klagen, nu de gemeente al ruim een jaar geleden heeft gezorgd voor een andere contactpersoon.

Verzoeker heeft in 2020 en in 2022 gesprekken gehad met de vorige en de huidige burgemeester. Tijdens het laatste gesprek is verzoeker voor verdere behandeling van zijn punten door de burgemeester verwezen naar de verantwoordelijke wethouder. Het is niet vanzelfsprekend is dat burgers met hun problemen rechtstreeks bij de burgemeester terecht kunnen. Dat de burgemeester wel met verzoeker heeft gesproken en hem vervolgens heeft verwezen naar de wethouder die verantwoordelijk is, vindt de OO een oplossingsgerichte insteek van de gemeente.

De gemeente heeft met haar handelwijze geen behoorlijkheidsnormen geschonden. De klacht is ongegrond.

Vertrouwelijke brief belandt bij de buren

Thema: privacyschending en klachtbehandeling

Behoorlijkheidsnormen: goede organisatie en fatsoenlijke bejegening

Oordeel: ongegrond

Nadat verzoeker een klacht heeft ingediend over de schutting van haar buren, stuurt de gemeente een brief met het besluit hierover naar het adres van de betreffende buren. Verzoeker heeft hierover een klacht ingediend, die door de gemeente gegrond is verklaard voor wat betreft de onjuiste adressering.

Verzoeker is niet tevreden over de afhandeling van de klacht en stelt de werkwijze van de gemeente ter discussie. Ze vindt dat de gemeente laks en slordig is omgegaan met haar klacht.

De OO heeft in haar onderzoek niet kunnen constateren dat de gemeente in haar handelwijze behoorlijkheidsnormen heeft geschonden. De OO is wel van mening dat een wederzijdse mondelinge toelichting door verzoeker en de gemeente vermoedelijk tot meer begrip over en weer had kunnen leiden. Verzoeker gaf echter aan dat zij om haar moverende redenen hiertoe niet in staat was.

De klacht is ongegrond.

Sprake van ‘vriendjespolitiek’?

Thema: integer handelen overheid

Behoorlijkheidsnormen: integriteit, transparant, voortvarendheid, onpartijdigheid

Oordeel: gedeeltelijk gegrond

Verzoeker verzocht de gemeente om handhaving vanwege illegale activiteiten van een ondernemer binnen het watergebied waar hij woont. Tijdens deze procedure heeft de gemeente zowel met verzoeker als met de ondernemer gezocht naar een passende oplossing. De gemeente informeerde verzoeker dat de ondernemer zich beroept op afspraken uit het verleden en dat de gemeente voornemens is om commerciële activiteiten in het gebied mogelijk te maken. De gemeente voerde daarop ook gesprekken met de ondernemer over legalisatiemogelijkheden.

Verzoeker vindt dat de gemeente niet transparant is geweest over haar intenties en er sprake is van ‘vriendjespolitiek’; daarom wil hij een onafhankelijk integriteitsonderzoek naar het handelen van de gemeente.

Volgens de OO is er geen sprake is geweest van opzettelijk en ondoorzichtig handelen van de gemeente om de ondernemer te bevoordelen. Er is daarom volgens de OO geen enkele aanleiding om de gemeente te adviseren een integriteitsonderzoek te starten. Wel is de OO van mening dat de handhavingsprocedure te lang heeft geduurd.

De OO oordeelt dat de gemeente de behoorlijkheidsnormen ‘integriteit’, ‘transparant’ en ‘onpartijdig’ niet heeft geschonden. Wel is gehandeld in strijd met de norm ‘voortvarendheid’.

De klacht is gedeeltelijk gegrond.