OMBUDSMAN Nijmegen
AN: Antwoordnummer 98274, 6500 VA Nijmegen
M: info@ombudman.nijmegen.nl
T: 0800-1027 (gratis)

T.a.v. de gemeenteraad van Nijmegen
(*verzonden per mail*)

Datum: woensdag 25 juni 2025
Onderwerp: Afronding onderzoek Ombudsman Nijmegen

Geachte raadsleden,

Gelet op het bepaalde in artikel 11, lid 3, van de Verordening gemeentelijke ombudsman, informeer ik u over de afronding van een klachtonderzoek door de Ombudsman Nijmegen en de reactie van het College die ik daarop kreeg. Met name omdat mijn onderzoek raakt aan een breder thema, te weten professionele klachtafhandeling en het leren van klachten, breng ik dit onderzoek onder uw aandacht. Ik verwijs u hiervoor naar de bijlagen. Ook de rekenkamer ontving van mij hierover bericht, gelet op de verwijzing vanuit het College naar het rekenkamerrapport “Samen de vrijblijvendheid voorbij”.

Mocht u hierover vragen over hebben ben ik uiteraard bereid u een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

mr. Yvette Nass
Ombudsman Nijmegen

.

OMBUDSMAN Nijmegen
AN: Antwoordnummer 98274, 6500 VA Nijmegen
M: info@ombudman.nijmegen.nl
T: 0800-1027 (gratis)

Gemeente Nijmegen
Voorzitter van het College van burgemeester en wethouders
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Uitsluitend verstuurd per mail

Datum: 25 april 2025
Onderwerp: Einde onderzoek ombudsman

Geacht heer Bruls,

Op 7 maart jl. liet ik u weten een onderzoek te starten naar een deel van de klacht van mevrouw [redacted], verder te noemen verzoekster. Met deze brief laat ik u weten dat ik mijn onderzoek beëindig en leg ik uit waarom.

Onderzoek door de ombudsman

Doel van de klacht van verzoekster bij de ombudsman was – kort samengevat - de toewijzing van een andere leerplichtambtenaar. Verder hoopte verzoekster dat de gemeente leert van gemaakte en erkende fouten.

De ombudsman vroeg de gemeente daarom of en zo ja er (alsnog) ruimte is voor de door verzoekster voorgestane oplossing, te weten de toewijzing van een andere leerplichtambtenaar. Ook vroeg de ombudsman de gemeente of en zo ja op welke punten de gemeente vindt dat de klachtafhandeling anders/beter had gemoeten. En of en in hoeverre dit (nog) leidt tot aanpassing van werkwijze en/of klachtbehandeling.

Wat was de reactie van de gemeente?

- Toewijzing andere leerplichtambtenaar

De gemeente heeft, desgevraagd, laten weten dat in het belang van de kinderen en op verzoek van scholen de gemeente vaste contactambtenaren per school heeft. Dit zorgt ervoor dat ze de ontwikkeling van het kind het beste kunnen ondersteunen. Wisselen van leerplichtambtenaar zet dat onder spanning, maar is in bijzondere gevallen (zoals deze) wel mogelijk. Ook dan – ingeval van wisseling van de leerplichtambtenaar- is het van belang dat ouders meewerken en in contact staan met de leerplichtambtenaar en/of school.

OMBUDSMAN Nijmegen
AN: Antwoordnummer 98274, 6500 VA Nijmegen
M: info@ombudman.nijmegen.nl
T: 0800-1027 (gratis)

- Gemeente past werkwijze contact en beantwoording brieven aan

De gemeente heeft, desgevraagd, laten weten dat de in de klachtafhandelingsbrief van 24 december 2024 gegrond verklaarde klacht betekent dat de gemeente n.a.v. de ombudsmanklacht stilstond bij het contact tussen de doelgroep en leerplichtambtenaren en werkafspraken hebben aangescherpt.

Gemeente past werkwijze interne klachtbehandeling aan

De gemeente heeft, desgevraagd, laten weten dat in de beslissing op de klacht het standpunt van de beklaagde leerplichtambtenaar op de klacht van verzoekster ten onrechte onderbelicht bleef. De klacht is wel besproken met de leerplichtambtenaar, maar de reactie van de leerplichtambtenaar werd niet concreet genoemd in de klachtafhandelingsbrief en is niet gewogen bij het oordeel op de klacht.

Als leermoment neemt de gemeente mee dat bij binnenkomst van een klacht de teamleider ook de ervaringen van de beklaagde medewerker vastlegt. Ook de ervaringen van de teamleider met de klager zullen worden vastgelegd. In het geval van een gesprek met klager zal na afloop een gespreksverslag worden gemaakt en worden verstuurd aan alle deelnemers.

Doel van de klacht na tussenkomst ombudsman (alsnog) bereikt

Gelet op de reactie van de gemeente, alsmede het bepaalde in artikel 9:23, lid l, Awb is naar mijn oordeel het door verzoekster beoogde doel van haar klacht, na tussenkomst van de ombudsman, (alsnog) bereikt en (alsnog) naar behoren aan de grieven van verzoekster tegemoet gekomen door de gemeente. Om die reden sluit ik mijn onderzoek.

Aanbevelingen ombudsman

De gemeente heeft tijdens het onderzoek een aantal verbeterpunten aangekondigd. De ombudsman heeft daar met instemming kennis van genomen. In aanvulling daarop doet de ombudsman de volgende aanbevelingen aan de gemeente:

- **Aanbeveling 1: Ga bij een afgeronde klacht altijd na wat klachtbehandeling betekent voor klager en de dienstverlening en/of klachtbehandeling door de gemeente.** Laat klager weten wat de uitkomst van de klachtafhandeling concreet betekent voor zijn of haar situatie, wat de gemeente geleerd heeft van de klacht en tot welke individuele of structurele verbeteringen dit geleid heeft of zal leiden.

Toelichting:

Om organisatiebreed te leren van klachten is het belangrijk om bij een afgeronde (zowel gegronde als ongegronde) klacht na te gaan of dit aanleiding moet zijn de dienstverlening en/of klachtbehandeling daarover aan te passen.

AN: Antwoordnummer 98274, 6500 VA Nijmegen
M: info@ombudman.nijmegen.nl
T: 0800-1027 (gratis)

Als er een fout is gemaakt, kan dat ook aanleiding zijn om na te gaan of die fout in meer gevallen is gemaakt en er in die gevallen ook actie ondernomen moet worden.

Daarnaast is het vanuit procedurele rechtvaardigheid van belang aan klager een concrete terugkoppeling te geven wat een (gegronde) klacht heeft opgeleverd.

- **Aanbeveling 2 : Heb (meer) aandacht voor de positie van de beklaagde ambtenaar in het klachtproces.**

Toelichting:

Met name de behoorlijkheidsvereisten van transparantie, goede informatieverstrekking en luisteren naar de burger (de beklaagde ambtenaar is óók gewoon een burger, een persoon) zijn van groot belang om ervoor te zorgen dat klachtbehandeling ook door de beklaagde als professionele en behoorlijke klachtbehandeling wordt ervaren.

De ombudsman kijkt vanuit haar onafhankelijke en onpartijdige rol niet alleen naar de positie van de klager in het klachtrecht. Maar ook naar de positie van de beklaagde ambtenaar. De beklaagde ambtenaar heeft t.o.v. de klager een achtergestelde positie[1].

De ombudsman let er dus ook op dat de rechten van beklaagde ambtenaren worden nageleefd in zowel de interne als externe klachtenprocedure waarbij de beklaagde ambtenaar betrokken is. Zo moet een beklaagde ambtenaar geïnformeerd worden over de klacht en het verloop van de klachtprocedure. Ook moet er altijd een klachtgesprek gevoerd worden met beklaagde. En moet van dit gesprek een verslag gemaakt worden.

De ombudsman vindt het verder belangrijk[2] dat ook de beklaagde ambtenaar ook betrokken wordt bij de (geïnformeerde) keuze over de aanpak van de klacht, de wijze van horen, de wijze van afhandeling van de klacht en de wijze waarop geleerd kan worden van klachten.

Ook vindt de ombudsman het belangrijk dat klager en beklaagde, vóórdat de gemeente over haar klacht beslist, kunnen reageren (wederhoor) op het verslag van onderzochte feiten en bevindingen van de klachtbehandelaar.

Als het niet mogelijk is beklaagde en klager in elkaars aanwezigheid te horen en/of verklaringen niet overeen (blijven) komen kan alsnog een hoorgesprek, dan wel een extra ronde van (aparte mondelinge of schriftelijke) wederhoor aan de orde zijn. Dit is in het onderhavige geval niet gebeurd. Verzoekster achtte zich (mede) daarom genoodzaakt haar klacht voor te leggen aan de ombudsman.

[1] Zie o.a. “De beklaagde ambtenaar, een vergeten hoofdrolspeler”, Caroline Koetsenruijter, Tijdschrift voor Klachtrecht 1 maart 2019, p. 6 e.v.
[2] Zie hiervoor het rapport Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling van de Nationale ombudsman (rapport 2018/005) en de Uitgangspunten bij professionele behandeling van jeugdklachten van de Jeugdombudsman

OMBUDSMAN Nijmegen
AN: Antwoordnummer 98274, 6500 VA Nijmegen
M: info@ombudman.nijmegen.nl
T: 0800-1027 (gratis)

Graag uw reactie

Ik vraag het College mij om binnen vier weken concreet en gemotiveerd aan te geven:

1. Of, hoe en wanneer de gemeente de aanbevelingen van de ombudsman heeft opgevolgd respectievelijk gaat opvolgen.
2. Hoe door de gemeente de reeds voorgenomen verbeterpunten zijn/worden vastgelegd en geborgd. En wat daarbij het tijdspad is.

Ook vraag ik het College om binnen twee weken met verzoekster contact op te (laten) nemen om (verdere) afspraken te maken over de mogelijkheid van toewijzing van een andere leerplichtambtenaar, mocht daartoe concrete aanleiding bestaan of ontstaan.

Publicatie

Ik breng geen openbaar rapport uit over dit onderzoek. Wel zal ik een korte geanonimiseerde omschrijving van deze brief en mijn aanbevelingen, alsmede de reactie van de gemeente daarop, op mijn website plaatsen.

Vragen?

Indien u vragen heeft of een nadere toelichting op de brief op prijs stelt, kunt u met mij contact opnemen via het kantoor van de ombudsman (info@ombudsman.nijmegen.nl) of 024-3298027. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Mevrouw mr. Yvette Nass

Ombudsman Nijmegen

[redacted]

Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
VJ50, Juridische Zaken
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Juridische zaken
14 024

Ons kenmerk
D252364249

Ombudsman Nijmegen
t.a.v. mevrouw Y. Nass
per mail naar info@ombudsman.nijmegen.nl

Datum 10 juni 2025
Onderwerp Onderzoek leerplicht

Geachte mevrouw Nass,

Wij hebben uw brief d.d. 25 april 2025 inzake de klacht over de toewijzing van een leerplichtambtenaar ontvangen. U heeft uw onderzoek afgerond en besloten geen rapport uit te brengen. Wel heeft u een tweetal aanbevelingen gedaan en vraagt u het college hierop te reageren.

Uw aanbevelingen hebben betrekking op het proces van klachtbehandeling binnen onze organisatie. Wij waarderen de zorgvuldigheid en aandacht waarmee u tot deze aanbevelingen bent gekomen. Dank hiervoor. Hieronder lichten wij toe op welke wijze wij aan uw aanbevelingen gevolg geven.

Aanbeveling 1: Ga bij een afgeronde klacht altijd na wat klachtbehandeling betekent voor klager en de dienstverlening en/of klachtbehandeling door de gemeente.
Bij elke formeel behandelde klacht, gegrond dan wel ongegrond, gaan wij na welke verbeterpunten wij moeten aanbrengen. Het is van wezenlijk belang dat we ons in het proces van klachtbehandeling blijven afvragen wat de impact is van een beslissing of conclusie, en wat wij hiervan leren – zowel in individuele gevallen als in bredere zin voor onze werkwijze. Dat doen we en dat blijven we doen. Wij zullen voortaan, op hoofdlijnen, in een klachtbeslissing aangeven welke verbeterpunten wij doorvoeren. Dit actiepunt wordt opgenomen in een intern te gebruiken hand-out met daarin de belangrijkste werkafspraken bij de behandeling van een klacht.

Aanbeveling 2: Heb (meer) aandacht voor de positie van de beklaagde ambtenaar in het klachtproces.
U geeft bij deze aanbeveling het volgende mee:

a. *Betrek de beklaagde ambtenaar ook bij de (geïnformeerde) keuze over de aanpak van de klacht, de wijze van horen, de wijze van afhandeling van de klacht en de wijze waarop geleerd kan worden van klachten.*

b. *Het is belangrijk dat klager en beklaagde, vóórdat de gemeente over haar klacht beslist, kunnen reageren (wederhoor) op het verslag van onderzochte feiten en bevindingen van de klachtbehandelaar.*
c. *Als het niet mogelijk is beklaagde en klager in elkaars aanwezigheid te horen en/of verklaringen niet overeen (blijven) komen kan alsnog een hoorgesprek, dan wel een extra ronde van (aparte mondelinge of schriftelijke) wederhoor aan de orde zijn.*

Wij delen uw standpunt dat voldoende aandacht voor de positie van de beklaagde ambtenaar, van belang is. Zoals eerder aangegeven is dit aspect in deze casus ten onrechte onderbelicht gebleven. Hierin zien wij als leermoment dat bij het formeel behandelen van een klacht voortaan altijd een gespreksverslag wordt opgesteld van zowel het gesprek met klager als beklaagde. Hierbij worden beide partijen in de gelegenheid gesteld op het eigen concept verslag te reageren. Bij de beslissing op de klacht worden de verslagen als bijlage toegevoegd. Daarnaast zien we als leerpunt dat indien een verslag van onderzochte feiten wordt opgesteld, dat de conceptversie wordt voorgelegd aan klager en beklaagde. Als de inschatting is dat een extra ronde van wederhoor in de rede ligt, dan zullen we daar gebruik van maken. Tot slot, zullen wij beklaagde betrekken bij het proces van klachtbehandeling. Deze actiepunten worden opgenomen in een intern te gebruiken hand-out met daarin de belangrijkste werkafspraken bij de behandeling van een klacht.

De uitgangspunten voor een behoorlijke klachtbehandeling, zijn reeds vastgelegd in de Richtlijn klachtenbehandeling in de gemeente Nijmegen. De door u uitgebrachte aanbevelingen noodzaken niet tot een aanpassing van de Richtlijn. Naar aanleiding van het recent uitgebrachte rekenkameronderzoek, wordt voor praktische ondersteuning een intern te gebruiken hand-out voor de klachtbehandelaar opgesteld. Hierin worden de belangrijkste acties die nodig zijn bij de behandeling van een klacht in zowel het informele als formele traject, opgenomen. Hiermee ontstaat een handzame samenvatting waarin in een oogopslag de acties op een rij staan. Dit wordt geen gedetailleerd werkproces, dit om het belang van maatwerk en ambtelijk vakmanschap ruimte te geven. De hierboven genoemde actiepunten, naar aanleiding van uw aanbevelingen, worden opgenomen in een hand-out (streven Q3 2025).

Tot slot vraagt u om contact op te nemen met verzoekster. Dit is inmiddels gebeurd.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

[redacted]

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester