

Overijsselse
Ombudsman

JAARVERSLAG 2021

Terugblik op het tweede coronajaar

Pakweg een jaar geleden konden weinig mensen zich voorstellen dat de veerkracht van de samenleving nog een jaar op de proef zou worden gesteld door de coronamaatregelen. Het hele jaar 2021 werd echter opnieuw gestempeld door COVID-19.
De beperkingen maakten het soms wat lastiger om een gesprek te regelen tussen degene die zich bij ons meldde met een klacht en de betrokken gemeente of instantie. Gelukkig is het altijd wel gelukt om – fysiek of digitaal, desnoods alleen telefonisch – de verbinding tot stand te brengen. Uitgangspunt was dat het contact veilig moest kunnen plaats vinden met inachtneming van de coronaregels.
Daar waar mogelijk probeert de Overijsselse Ombudsman (OO) in overleg met een verzoeker en de gemeente of instantie naar een bevredigende oplossing te zoeken.
Helaas lukt het niet in alle gevallen om, nadat een gemeente of instantie de klacht heeft afgehandeld, alsnog tot een oplossing te komen. We hebben ook in 2021 in een aantal gevallen de zaak afgesloten met een rapport met oordeel.

Meer klachten

In 2021 zijn ongeveer 30% meer klachten ingediend dan in het vorige jaar (105 tegenover 79 in 2020).
Interessant is de vraag of corona ook invloed had op de soort en het aantal klachten. Het antwoord is heel kort: nee. De toename van het aantal klachten heeft, op een paar uitzonderingen na, niet te maken met de coronamaatregelen. Een enkele verzoeker had een klacht over de GGD die kon worden afgedaan door de GGD. Een andere opvallende klacht betreft de wijze waarop een gemeente omging met het houden van hoorzittingen tijdens de coronaperiode. Daarover meer bij ‘Leer-, aandachts- en andere opvallende punten in 2021’.
De toename van het aantal verzoeken past in de grote schommelingen van de afgelopen jaren. Het aantal klachten varieert van 70 tot 130 per jaar.

Naast de formeel ingediende klachten waren er ongeveer 120 andere burgercontacten, meestal telefonisch, maar soms ook per mail, die niet hebben geleid tot het indienen van een formele klacht bij de OO. Vaak konden we betrokkene helpen of verwijzen naar een andere instantie.

Gemeente of instantie eerst aan zet

Opnieuw moest een behoorlijk aantal klachten, zo bleek bij het contact met verzoekers, nog in eerste instantie worden behandeld door de gemeente. Deze klachten hebben we, al dan niet met een zogenaamde warme overdracht, in handen gesteld van de desbetreffende gemeente of instantie. Op zich is daar niets mis mee, maar het is wel opvallend dat het nog steeds voor veel mensen niet duidelijk blijkt te zijn dat je een klacht eerst bij het desbetreffende bestuursorgaan moet indienen.
Wij benadrukken nog maar eens het belang van goede informatievoorziening over klachtbehandeling. Niet alleen op de website en bijvoorbeeld periodiek in de gemeentelijke advertentie, maar ook in de schriftelijke en telefonische contacten.

Bemiddeling en interventie

Ook in 2021 kon de behandeling van een aantal klachten worden afgerond zonder rapport met oordeel. In zeven gevallen kwamen tijdens het gesprek onder leiding van de OO de indiener(s) van de klacht en de gemeente of instantie alsnog tot een oplossing van de klacht, erkenning van door de gemeente of instantie gemaakte fouten en – waar nodig – het maken van goede afspraken. Tot tevredenheid van beide partijen en natuurlijk ook van de OO. De gemaakte afspraken worden in zulke gevallen in een (rapport)brief vastgelegd. Dit is voor alle betrokkenen bevredigender dan een (on)gegrondverklaring.

In vijf andere gevallen was na indiening van een klacht een korte interventie van de OO voldoende om de indiener van een klacht en de gemeente weer ‘on speaking terms’ te krijgen.

De kracht van ‘sorry’

Het is altijd onze insteek om bij iedere klacht die wordt ingediend bij de OO eerst na te gaan of er een oplossing mogelijk is zonder dat een onderzoek wordt ingesteld c.q. een zaak wordt afgerond met een rapport met oordeel. Dat lukt helaas lang niet altijd. ‘Sorry’ zeggen lijkt gemakkelijk maar in de praktijk blijkt dat niet voor iedereen zo te zijn. Toch is dit, als er iets mis is gegaan in de relatie tussen overheid en burger, essentieel.
Het komt nog te vaak voor dat inwoners zich niet gerespecteerd voelen, niet serieus genomen. Zelfs als het overduidelijk is dat ze een punt hebben, blijkt het soms nog een te grote stap te zijn om verontschuldigingen aan te bieden. Dat is jammer en zet verhoudingen onnodig verder onder spanning.
We hebben dat ‘in het groot’ gezien in bijvoorbeeld de kwestie gaswinning in Groningen en in de toeslagenaffaire. Het duurde lang voordat werd erkend dat zaken heel erg fout waren gegaan. ‘In het klein’ is het niet anders. En dat, terwijl er in een traject zoveel momenten zijn om te zeggen dat het niet goed is gegaan of anders had gemoeten, nog voordat de ombudsman in actie komt. Natuurlijk is het goed dat medewerkers staan voor hun werk dat naar hun mening goed is gedaan. Maar het is ook belangrijk om te proberen in de schoenen van de indiener van een klacht te gaan staan en van daaruit naar je eigen werk of dat van je collega’s te kijken. Het gaat om houding en gedrag en om professionaliteit. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar hoe eerder je dat onderkent en deelt met de inwoner hoe sneller een oplossing in zicht komt. Het is goed om daar in de organisatie aandacht aan te besteden: ruimte geven voor het erkennen van fouten én ervan leren.

Gemeenten en andere deelnemers

Per 31 december 2021 waren 18 gemeenten (met in totaal bijna 740.000 inwoners) en 7 samenwerkingsverbanden aangesloten bij de OO.

Deelnemersoverleg

In 2020 kon het jaarlijkse deelnemersoverleg in verband met de coronamaatregelen niet doorgaan. Ook in het voorjaar van 2021 lukte dat niet, maar gelukkig kon de uitgestelde bijeenkomst in oktober 2021 fysiek worden gehouden. Van ongeveer de helft van de deelnemers waren een of enkele vertegenwoordigers aanwezig.
Na de opening door bestuursvoorzitter Martijn Dadema werd bij de terugblik op het jaar 2020 opgemerkt dat een oprecht excuus vaak enorm belangrijk is en soms ook voldoende om een klacht van tafel te krijgen. In dat kader werd ook de zogenaamde excuuskaart van de Nationale ombudsman ter sprake gebracht.
Daarna volgde een – interactieve – inleiding van mediator en coach Rob Kuijpers over de vraag ‘Hoe kunnen we zo ethisch, respectvol en de-escalerend mogelijk met klachten omgaan?’. Ook hierbij was een van de conclusies dat, als een waarde geschonden is van een burger, de enige manier om dit op te lossen een oprecht excuus is.
We zien terug op een plezierige bijeenkomst met betrokken klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars van de deelnemende gemeenten en instanties.

Wisseling van de wacht

Tijdens de – digitale - commissievergadering van 10 februari 2021 hebben wij afscheid genomen van commissielid Annedé van Zeben. Zij is ruim 17 jaar als onderzoeker werkzaam geweest voor de OO. Deze vacature is al in 2020 vervuld door de komst van Christiaan Kooman.
Per 31 december 2021 hebben we na 8 jaar afscheid genomen van Sabine Wesseldijk. In haar plaats is Annet Werger de commissie van de OO komen versterken.
In 2021 kwam er ook een eind aan het jarenlange dienstverband van Ida van den Enk- In ‘t Veld, al sinds de start van de OO allround bureaumedewerker. In afwachting van de definitieve invulling van de vacature was Ida bereid om na haar prépensioen nog een aantal uren per week werkzaam te zijn voor de OO.

Contacten

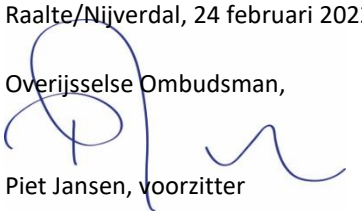
Ook in 2021 zijn er buiten de commissievergaderingen en de klachtgesprekken om nauwelijks fysieke contacten geweest. Aan het overleg met de Nationale ombudsman en andere ombudsmannen in het zogenaamde COLOM (Collegiaal Overleg Lokale Ombudsmannen) en bijeenkomsten van de Vereniging voor Klachtrecht hebben we digitaal deelgenomen. Ook bilaterale overleggen met de Nationale ombudsman en andere collega-ombudsinstanties vonden telefonisch of online plaats. Dat was ook het geval in onze contacten met de gemeenten en andere aangesloten instanties. We hopen overigens wel dat het nu al enkele keren uitgestelde bilaterale overleg met de burgemeesters en de vertegenwoordigers van de instanties in 2022 wel kan plaatsvinden.

Dank

'Alleen ga je sneller, samen kom je verder!' Dit bekende Afrikaanse spreekwoord blijkt ook in het ombudswerk van toepassing te zijn. Zowel voor het werk in onze commissie als voor de samenwerking met andere ombudsmannen. Wij danken – de medewerkers van – de Nationale ombudsman en andere collega-ombudsmannen voor de constructieve en plezierige samenwerking.
Ook dank aan onze deelnemers en aan iedereen die zich bij ons heeft gemeld, al dan niet met een klacht, voor het in ons gestelde vertrouwen.

Raalte/Nijverdal, 24 februari 2022

Overijsselse Ombudsman,



Piet Jansen, voorzitter

Leer-, aandachts- en andere opvallende punten in 2021

Reactie gemeente/instantie op rapport/aanbeveling

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hoeft een gemeente of instantie niet te reageren op een rapport van de ombudsman. Alleen als een aanbeveling is gegeven moet het bestuursorgaan de ombudsman meedelen op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien de gemeente overweegt de aanbeveling niet op te volgen, moet dat met redenen omkleed worden meegedeeld.
De wet verplicht een bestuursorgaan dus niet om een verzoeker te laten weten wat met het oordeel of de aanbeveling van de ombudsman is of wordt gedaan. Toch is dit heel essentieel. Bij het klachtrecht gaat het er immers om dat de burger – op weg – wordt geholpen en dat zo nodig wordt geleerd van klachten. Uiteindelijke doel is dat de burger weer vertrouwen krijgt in de overheid. Daarom blijven wij benadrukken dat het niet alleen gewenst, maar ook noodzakelijk is dat, als in een rapport van de Overijsselse Ombudsman (OO) wordt aangegeven dat er dingen fout zijn gegaan, de gemeente of instantie de desbetreffende verzoeker laat weten wat met dat oordeel is of wordt gedaan. Hetzelfde geldt natuurlijk voor een aanbeveling.

Klachten over beleid

De Awb is er duidelijk over: de ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen als de klacht betrekking heeft op een algemeen verbindend voorschrift. Als het een klacht over een gemeente is attenderen wij in een dergelijk geval op de mogelijkheid om zich te richten tot de gemeenteraad.

Hoorzitting

In de Awb staat dat de gemeente of instantie ‘de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord’. In coronatijd vond een gemeente dat niet gewenst, hoewel verzoeker het wel wilde en een online hoorzitting niet zag zitten. De gemeente hanteerde een strak coronabeleid en daar is niets op tegen. Echter, diezelfde gemeente liet wel toe dat de commissie voor de bezwaarschriften mensen hoorde in het gemeentehuis. Deze ongelijke behandeling kon de OO uiteraard niet door de vingers zien.

Onpartijdig

Volgens de Awb moet de behandeling van een klacht plaatsvinden door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Ook in 2021 liepen we er een paar keer tegenaan dat geen rekening was gehouden met dit wetsartikel.
Overigens geldt dit niet als de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan, hoewel het ook in dat laatste geval voor de objectiviteit beter is om een andere bestuurder met de directe afhandeling te belasten.

Privacy

In het algemeen moet worden voorkomen dat privacygevoelige gegevens van burgers in een openbare vergadering of bijeenkomst, bijvoorbeeld van de gemeenteraad, worden gedeeld zonder dat betrokkenen hiervan weten of hierbij aanwezig zijn.

Niet-ontvankelijk?

Een bestuursorgaan is volgens de Awb niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Een gemeente ging met verwijzing naar dit wetsartikel al te snel over tot het niet-ontvankelijk verklaren van een klacht. Los van de vraag of je dan tot niet-ontvankelijkverklaring zou moeten komen (zie hierna) was in dit geval de conclusie ‘geen belang’ of ‘gewicht gedraging onvoldoende’ niet juist. Betrokkene had er juist wel belang bij, maar zijn klacht was ongegrond. Bovendien was de gemeente in feite inhoudelijk wel ingegaan op de klacht. In zo’n geval constateren wij de omissies, maar we gaan de klacht niet opnieuw behandelen omdat dit niet tot een ander resultaat zou leiden.

In bedoeld geval was er nog e.e.a. misgegaan bij de klachtafhandeling. De OO heeft overwogen om daarover met verzoeker en de gemeente in gesprek te gaan, maar heeft geconcludeerd dat dit verzoeker niet verder zou helpen omdat dit gesprek niet zou gaan over het inhoudelijke deel van de klacht.
Met betrekking tot het niet-ontvankelijk verklaren van klachten zijn wij het eens met de Zeeuwse Ombudsman (jaarverslag ZO 2020) dat het beter is om deze term, die in de Awb in het kader van het klachtrecht niet genoemd wordt, niet – te snel – te gebruiken.

Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag (LKOG)

In 2021 werden we voor het eerst geconfronteerd met een klacht waar in eerste instantie ook de LKOG bij betrokken was. Deze commissie kan door o.a. een gemeente worden ingeschakeld als een klacht is ingediend door een medewerker over ongewenst gedrag.
Volgens de Klachtenregeling van de LKOG kan de klacht zowel rechtstreeks bij de commissie als bij het bevoegd gezag worden ingediend. De LKOG brengt advies uit en het bevoegd gezag neemt een beslissing op de klacht. Daarna kan de 'klager' desgewenst naar de ombudsman. Bijzonder is dat de LKOG zelf, ook als de klacht is doorgestuurd door de gemeente, de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren omdat deze volgens haar bijvoorbeeld niet voldoet aan de definitie 'ongewenst gedrag'.
Dan stopt het voor degene die een klacht heeft ingediend. Vroeger stond in het reglement dat men klachten over het proces kon indienen bij de LKOG, maar dat staat er nu niet meer in. Omdat de LKOG geen bestuursorgaan is kan geen klacht hierover worden ingediend bij een ombudsman. Ten onrechte heeft de LKOG in een concreet geval verwezen naar de Nationale ombudsman.
De OO zet vraagtekens bij deze procedure. En heeft hierover ook contact gehad met de voorzitter van de LKOG. Opmerkelijk is dat in de Regeling van de LKOG d.d. 1 januari 2020 nog steeds staat dat de LKOG een klacht zelf niet-ontvankelijk kan verklaren, terwijl in de gewijzigde toelichting op de Regeling d.d. 2 september 2021 staat dat de commissie het bevoegd gezag adviseert met betrekking tot het niet-ontvankelijk verklaren.
De OO heeft de desbetreffende gemeente de aanbeveling gegeven over de procedure in gesprek te gaan met de LKOG.

Voor de zekerheid…

Ook in dit verslagjaar kwam het een aantal keren voor dat een klacht 'voor de zekerheid' werd ingediend terwijl verzoeker nog met een gemeente in gesprek was of daar een procedure had lopen (bijvoorbeeld een bezwaar of verzoek om handhaving). In zo'n geval nemen wij, na overleg met de verzoeker, de klacht niet in behandeling. Tenzij het om klachtelementen gaat die los staan van het bij de gemeente in behandeling zijnde bezwaar of verzoek.

Geen juridisch adviseur

Het gebeurt ieder jaar wel een paar keer dat bij de OO wordt aangeklopt voor een juridisch advies. Dat behoort echter niet tot het takenpakket van de ombudsman. In zo'n geval verwijzen wij naar het – dichtstbijzijnde – Juridisch Loket of een juridisch adviseur.

Klachtrecht niet voor bedoeld

De OO wordt zo nu en dan geconfronteerd met een verzoek om een onderzoek dat als doel heeft een schadevergoeding te krijgen of een 'veroordeling' van de gemeente of instantie. Zelfs werd in een klacht gevraagd om ontslag van medewerkers. Daarvoor is het klachtrecht echter niet bedoeld en dat maken we de verzoeker dan ook duidelijk.

Verslagen

Verslaglegging blijft een punt van aandacht. Soms gebeurt het helemaal niet en ontstaat er naderhand gedoe, bijvoorbeeld over al dan niet gemaakte afspraken. Meestal gebeurt het gelukkig wel, maar soms wordt vergeten het verslag als concept voor te leggen aan betrokkene(n).
Wij adviseren de gemeenten en instanties altijd om relevante inhoudelijke gesprekken en gemaakte afspraken vast te leggen en in concept aan betrokkenen voor te leggen. Als de

opmerkingen over een concept-verslag niet – kunnen – worden overgenomen in het definitieve verslag, kunnen deze in ieder geval als bijlage bij het besprekingsverslag worden gevoegd.

Termijnen

De Awb schrijft voor dat een bestuursorgaan klachten binnen zes c.q. – na verdaging – tien weken moet afhandelen. Niet altijd houdt een gemeente zich hieraan. Als een zorgvuldige klachtbehandeling het nodig maakt om de termijn van tien weken te overschrijden kan dat, maar dan moet de indiener van een klacht daarmee wel instemmen.
Als een gemeente of instantie na ontvangst van een klacht of tijdens de procedure automatisch per mail berichten stuurt, moet de daarin genoemde termijn niet tot verwarring leiden. En in een automatisch verzonden bericht van ontvangst moet de termijn waarbinnen iemand een reactie kan verwachten, uiteraard in overeenstemming zijn met de in de Awb genoemde termijnen voor klachtbehandeling.

Gesprek op locatie

Afhankelijk van de inhoud van de klacht kan het verhelderend zijn om het gesprek met de indiener van de klacht en degene over wie de klacht gaat te houden op de plek waar de klacht betrekking op heeft. Ook de OO doet dat zo nu en dan, al dan niet gevolgd door een gesprek in bijvoorbeeld het gemeentehuis.

Klachten over de commissie

In ons protocol staat dat een – met redenen omklede – klacht over de wijze waarop de commissie zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een verzoeker heeft gedragen, door twee andere leden van de commissie wordt behandeld. Het moet dus gaan over – onheuse – bejegening van een verzoeker door leden van de commissie.
Het protocol en trouwens ook de Awb is heel duidelijk als het gaat over de inhoud van een rapport/oordeel van de OO. We gaan niet met partijen in gesprek over de juistheid van een rapport. Alleen als er nieuwe feiten of omstandigheden naar voren worden gebracht die niet eerder bekend waren en die, als ze wel bekend waren geweest, mogelijk tot een ander oordeel zouden hebben geleid, kan dat aanleiding zijn tot herziening van een rapport.
In het verslagjaar zijn twee klachten tegen de commissie van de OO ingediend. De ene klacht was inhoudelijk een verzoek om herziening zonder dat er nieuwe feiten of omstandigheden waren. In het andere geval had verzoeker een punt met betrekking tot de te trage afhandeling van zijn klacht zonder dat daar echt een reden voor was. Daarvoor hebben wij onze excuses aangeboden.
Tegenover een enkele klacht over de commissie staan diverse positieve reacties. Zoals die in een mail na afronding van een zaak die tijdens een gesprek met verzoeker en gemeente kon worden opgelost: “Dank voor de medewerking. Ik kan het dossier nu naar tevredenheid sluiten.”

Snelheid en zorgvuldigheid

Een aantal keren werden we door de indiener van een klacht of een ander verzoek bedankt voor de snelle oplossing of reactie. Ons streven is er inderdaad op gericht om op een zo kort mogelijke termijn te reageren. En we proberen een klacht, die formeel wordt behandeld, af te doen binnen vier maanden na ontvangst van de klacht. Helaas lukt dat niet altijd, bijvoorbeeld omdat we moeilijk contact kunnen krijgen met betrokkene of omdat de zaak zodanig ingewikkeld is dat het meer tijd vergt. Snelheid is belangrijk, maar dat mag niet ten koste gaan van de zorgvuldigheid.

2021 in cijfers

Deelnemer	**TOTAAL aantal in 2021 ontvangen klachten**	Onderzoek en afhandeling met rapport of brief ***	Interventie /verkorte procedure	1e behandeling gemeente /instantie *	Niet verder in behandeling **	*Ontvan-gen in 2020 afgedaan in 2021*	*Ontvan-gen in 2021 afhandeling in 2022*
Almelo	**7**			3	4		
Borne	**6**	1		2	2		*1*
Dalfsen	**4**	1		2	1		
Haaksbergen	**4**			2			*2*
Hellendoorn	**2**		1	1			
Hengelo	**17**	9	1	2	4	*1*	*1*
Kampen	**19**	7	1	5	5	*1*	*1*
Meppel	**0**					*1*	
Oldebroek	**5**	1		1	3		
Oldenzaal	**6**	1	1	3	1		
Olst-Wijhe	**3**				2	*1*	*1*
Raalte	**0**						
Rijssen-Holten	**1**			1		*1*	
Staphorst	**2**	2					
Twenterand	**3**				3		
Wierden	**0**					*2*	
Zwartewaterland	**4**	1		2	1		
Zwolle	**11**		2	7	1	*2*	*1*
GGD IJsselland	**2**			2			
Veiligheidsregio IJsselland	**0**						
Regio Twente	**0**						
Soweco	**0**						
Reg. Bedrijventerrein Twente	**0**						
Veiligheidsregio Twente	**0**						
Uitvoeringsorganisatie Jeugdzorg IJsselland	**0**						
Twente Milieu	**2**	1		1			
Niet-deelnemers	**5**				5		
Commissie Overijsselse Ombudsman	**2**	2					
TOTAAL	**105**	**26**	**6**	**34**	**32**	**9**	**7**

* klachten die na overleg met de 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 en klachten die niet verder zijn behandeld omdat verzoeker niet reageert.

*** 7 klachten werden tijdens gesprek ''opgelost'/afspraken gemaakt/excuses aangeboden

Uitsplitsing van in 2021 met een rapport afgesloten onderzoeken

Oordeel

- gegrond 2 ‘)
- gedeeltelijk gegrond 7
- ongegrond 3

‘) 1 klacht in een rapportbrief gegrond verklaard

Thema's

- communicatie 2
- informatieverstrekking 2
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 1
- jeugdzorg 1
- permanente bewoning recreatiewoning 1
- privacy 1
- hoor en wederhoor 1
- klachtbehandeling 4
- niet naleving vaststellingsovereenkomst 1
- dubbele pet burgemeester 1

Geschonden behoorlijkheidsnormen

- fair play 1
- professionaliteit/prof. klachtbehandeling 4
- goede voorbereiding 1
- voortvarendheid 1
- goede motivering 2
- goede informatieverstrekking 2
- transparantie 3
- onpartijdigheid 2
- respecteren grondrechten 1

Aanbevelingen

Aan drie gemeenten zijn een of enkele van de volgende aanbevelingen gegeven:

- relevante inhoudelijke gesprekken en/of gemaakte afspraken vastleggen en in concept aan betrokkenen voorleggen;
- agressieprotocol in overeenstemming brengen met de kaders die de Overijsselse Ombudsman in navolging van de Nationale ombudsman hanteert en het protocol, voor zover dit van belang is voor de burger, publiceren op de gemeentelijke website;
- teksten en termijnen in e-mails, die bij de ontvangst/behandeling van een klacht automatisch worden verzonden, verduidelijken en in ieder geval in overeenstemming brengen met de wettelijke termijnen;
- voordat een ordemaatregel wordt getroffen een (orde)gesprek houden met betrokkene(n) en bij maatregelen om de communicatie met iemand te beperken een contactpersoon aanwijzen en duidelijk maken onder welke voorwaarden de maatregelen kunnen worden opgeheven;
- samen met de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag bezien of de procedure voor behandeling van een klacht tegen de gemeente herziening behoeft.

De drie gemeenten hebben ons laten weten dat zij de aanbeveling(en) overnemen.

Afhandelingsbrieven

Een aantal zaken is, al dan niet na een gesprek, afgerond door middel van een (rapport)brief, bijvoorbeeld omdat

- de gemeente/instantie en verzoeker(s) alsnog tot goede afspraken kwamen (zie inleidende hoofdstuk);
- een kort onderzoek duidelijk maakte dat een klacht overduidelijk gegrond was (bijvoorbeeld omdat de wettelijke termijnen – ver – waren overschreden door de gemeente/instantie) of juist – kennelijk – ongegrond was;
- bleek dat verder onderzoek door de Overijsselse Ombudsman niet zinvol dan wel niet mogelijk was vanwege het gebrek van medewerking aan het onderzoek door de indieners van een klacht.

Samenvattingen van in 2021 met een rapport afgedane klachten

Gebrek aan regie bij woningaanpassing

Thema: Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
Behoorlijkheidsnormen: goede informatieverstrekking, professionaliteit
Gedeeltelijk gegrond

Verzoekster is het er niet mee eens dat de gemeente niet meer in gesprek wil gaan over de woningaanpassing. Verder vindt verzoekster dat de gemeente het haar verwijt dat het proces zo lang duurt.
De Overijsselse Ombudsman (OO) stelt vast dat het lang heeft geduurd voordat een huisbezoek plaats vond om de door verzoekster geconstateerde gebreken in de uitvoering van de werkzaamheden op te nemen. Maar daarna bleef de gemeente in contact met verzoekster. Over de uitvoering van de (herstel)werkzaamheden gingen verzoekster en de gemeente uit van verschillende belangenafwegingen. Verzoekster bleef steeds komen met documentatie van derden om haar belang kracht bij te zetten. Om uit de impasse en tot een oplossing te komen vond een gesprek plaats met de ombudsvrouw sociaal domein.
De OO komt tot de conclusie dat de gemeente vanaf het huisbezoek goed luisterde naar verzoekster en serieus keek naar wat zij nodig had. De gemeente had daarbij de intentie om goed maatwerk te leveren, maar bewaakte vanaf het begin de regie niet goed.
De OO is van oordeel dat de gemeente vanaf de genomen beslissingen over de woningaanpassing de uitvoering niet adequaat heeft opgepakt.
De gemeente heeft erkend fouten te hebben gemaakt en heeft maatregelen genomen voor de toekomst. De gemeente heeft dus geleerd van het gelopen proces.

Communicatie en niet zorgvuldige klachtbehandeling

Thema's: jeugdzorg en klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnorm: goede voorbereiding, onpartijdigheid
Gedeeltelijk gegrond, aanbevelingen

Tijdens een gesprek van verzoekers met de gemeente liepen de emoties hoog op. De gemeente gaf een waarschuwing omdat zij de reactie als bedreiging zag. Verzoekers geven aan dat zij zich juist bedreigd voelden. Sinds dat gesprek en de door verzoekers daarover bij de gemeente geuite klachten voelen zij zich niet gehoord en niet serieus genomen.
De OO kan geen oordeel geven of het geven van een waarschuwing aan verzoekers terecht was. Verder heeft de gemeente zich, na de escalatie tijdens het gesprek, volgens de OO voldoende ingespannen om verdere escalatie te voorkomen en het bij verzoekers ontstane gevoel van onveiligheid zoveel mogelijk weg te nemen.
De communicatie met verzoekers had beter en zorgvuldiger kunnen verlopen als afspraken (tussentijds) schriftelijk waren vastgelegd en in concept aan verzoekers voorgelegd. Dat dit niet is gebeurd is in strijd met de behoorlijkheidsnorm goede voorbereiding. Ook is het uit het oogpunt van onpartijdigheid niet zorgvuldig dat de klacht is behandeld door een medewerker die bij deze zaak was betrokken.
De OO doet de gemeente de aanbeveling om relevante inhoudelijke gesprekken en gemaakte afspraken vast te leggen en in concept aan betrokkenen voor te leggen. Ook geeft de OO in overweging om na te gaan of het agressieprotocol in overeenstemming is met de kaders voor het opleggen van agressiemaatregelen die de OO in navolging van de Nationale ombudsman hanteert en het agressieprotocol, voor zover van belang voor de burger, te publiceren op de gemeentelijke website.

Versperren B en W de weg naar de gemeenteraad?

Thema's: communicatie met gemeenteraad; klachtafhandeling
Behoorlijkheidsnorm: voortvarendheid
Gedeeltelijk gegrond

Verzoeker heeft de indruk dat het college van burgemeester en wethouders alle mogelijke moeite heeft gedaan om te voorkomen dat er in een gemeenteraadsvergadering inhoudelijk zou worden gesproken over door hem ingebrachte brieven en manifesten. Er is volgens verzoeker nooit een inhoudelijke reactie gekomen op zijn brieven. Klachten die hierover zijn ingediend zijn niet naar tevredenheid van verzoeker afgehandeld.
Volgens de OO heeft het college niet willen voorkomen dat in een gemeenteraadsvergadering inhoudelijk zou worden gesproken over de ingebrachte vragen. De door verzoeker gestuurde brieven en manifesten zijn geplaatst op de lijst ingekomen stukken en daarmee geagendeerd voor de gemeenteraadsvergadering. De leden van de gemeenteraad zijn hierdoor in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de inhoud en konden desgewenst contact opnemen met verzoeker voor meer informatie.
Inhoudelijk heeft de gemeente verzoeker geïnformeerd dat zijn brieven en manifesten zijn betrokken bij de meningsvorming en besluitvorming zoals deze in het college en de raad hebben plaatsgevonden. Dat dit volgens verzoeker uit geen enkel inhoudelijk document blijkt, doet hier niet aan af. Het is aan de gemeenteraad zelf om te bepalen op welke wijze de meningsvorming en besluitvorming plaatsvinden en wat inhoudelijk wordt gedaan met opmerkingen van inwoners over het beleid.
De OO stelt wel vast dat de gemeente de termijn voor klachtbehandeling heeft overschreden. De klachtafhandeling had binnen de daarvoor in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gestelde termijn moeten plaatsvinden.

Onzorgvuldige klachtbehandeling door de gemeente?

Thema: klachtafhandeling
Behoorlijkheidsnorm: goede informatieverstrekking
Gedeeltelijk gegrond, aanbeveling

Aanleiding tot deze klacht is het besluit van de gemeente om een klacht over een extern commercieel adviesbureau niet in behandeling te nemen. Omdat een dergelijke organisatie niet valt onder de Awb en het ook niet gaat om een gedraging van of in opdracht van de gemeente, heeft de gemeente de klacht terecht niet ontvankelijk verklaard.
Verzoeker heeft naast deze klacht meer klachten ingediend met, evenals in deze klacht, als rode draad de klachtafhandeling door de gemeente. Verzoeker geeft aan dat de gemeente haar klachtenprocedure niet op orde heeft en dat voor inwoners niet te vinden is hoe klachten bij de gemeente behandeld worden.
De OO constateert dat de klachtafhandeling door de gemeente niet in alle gevallen goed is verlopen als het gaat om het in acht nemen van de termijnen. Ook heeft verzoeker gedurende de klachtafhandeling vanuit het automatische antwoordsysteem diverse berichten ontvangen met termijnen die niet kloppen of die onterecht melden dat een klacht is afgehandeld. De OO vindt dit in het kader van de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking onzorgvuldig. Daarom heeft de OO de aanbeveling gedaan om te onderzoeken of de teksten en termijnen die via het automatische antwoordsysteem aan inwoners worden verstuurd aangepast kunnen worden. In een ontvangstbevestiging van een klacht moet in ieder geval de juiste wettelijke termijn worden genoemd.
De gemeente heeft in maart 2021 een nieuwe klachtenregeling vastgesteld en gepubliceerd op de gemeentelijke website. Daarmee is de gemeente inmiddels transparant in de wijze waarop klachten worden behandeld.

Is de gemeenteraad misleid?

Thema: informatieverstrekking
Ongegrond

Verzoeker is het er niet mee eens dat de gemeente zijn klacht over een ambtenaar wegens het verstrekken van volgens hem onjuiste en misleidende informatie aan de gemeenteraad, kennelijk niet ontvankelijk heeft verklaard. Volgens verzoeker heeft hij een goed onderbouwde melding gedaan van onacceptabel gedrag waarbij mogelijk sprake is van een ambtsmisdrijf.
De OO is van mening dat het iedereen vrij staat om gemeenteraadsleden te informeren over vermeende onjuiste verstrekte informatie door of namens het college, maar dat de gemeenteraad een eigen verantwoordelijkheid heeft in hoe hij omgaat met deze informatie.
De OO vindt, evenals de gemeente, dat het hier niet gaat om een gedraging jegens verzoeker of een ander, zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.
Wanneer er sprake is van een mogelijk ambtsmisdrijf, dan is het klachtrecht niet de juiste route, maar kan een melding worden gedaan bij de Rijksrecherche.

Beperkt in communicatie en privacy geschonden

Thema's: communicatie, privacy, hoor en wederhoor
Behoorlijkheidsnormen: transparantie, respecteren grondrechten en fair play
Gedeeltelijk gegrond, aanbevelingen

Communicatiebeperkingen
Omdat de gemeente de hoeveelheid communicatie met/van verzoeker als een onevenredige belasting van de ambtelijke capaciteit ervaart, heeft zij verzoeker communicatiebeperkingen opgelegd. Verzoeker is van mening dat hiervoor onjuiste argumenten zijn gebruikt.
De OO is van mening dat de gemeente grenzen mag stellen en maatregelen kan treffen als de communicatie met een burger een onevenredige belasting oplevert voor de organisatie. De OO vindt wel dat de gemeente verzoeker vooraf had moeten informeren over de voorgenomen maatregel en duidelijkheid had moeten scheppen over de contactpersoon en de voorwaarden waaronder de maatregelen opgeheven kunnen worden.
De OO doet de aanbeveling om in de toekomst, voordat een maatregel wordt getroffen, hierover een (orde)gesprek te houden met betrokkene. Ook doet de OO de aanbeveling om bij communicatiemaatregelen een contactpersoon aan te wijzen, zodat duidelijk is bij wie men moet zijn én zodat de maatregel gemonitord kan worden. Tot slot adviseert de OO om duidelijk te zijn over de voorwaarden waaronder de maatregelen te zijner tijd opgeheven kunnen worden.

Opstelling burgemeester en wethouder bij behandeling in gemeenteraad
Naar aanleiding van de opgelegde communicatiebeperkingen zijn door een gemeenteraadslid vragen gesteld. De wethouder heeft deze vragen beantwoord en heeft daarbij de naam van verzoeker meerdere malen genoemd, zonder dat verzoeker aanwezig was om zich te verdedigen. Ook is de naam van verzoeker op een projectiescherm getoond.
Verzoeker vindt dat hij in zijn goede naam is aangetast en heeft daarom zowel tegen de burgemeester als de wethouder een klacht ingediend.
De OO is van oordeel dat het aan de raad is om te bepalen of casuïstiek al dan niet besproken wordt. Wel dient de overheid de grondrechten van haar burgers te respecteren; de gemeente had zorgvuldiger moeten omgaan met de persoonsgegevens van verzoeker tijdens een openbare (raads)bijeenkomst.
Ook is de OO van mening dat het niet zorgvuldig is om over zo'n concrete casus, die over één inwoner gaat, in de gemeenteraadsvergadering te spreken (waarbij zijn naam meerdere keren wordt genoemd) zonder dat betrokkene in de gelegenheid is (geweest) zijn standpunt naar voren te brengen (hoor en wederhoor).

Klacht over onaangekondigd bezoek op recreatiepark niet goed behandeld in coronatijd

Thema's: permanente bewoning recreatiewoning en klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnormen: transparantie, goede motivering en onpartijdigheid
Gegrond

De gemeente vermoedt permanente bewoning op een vakantiepark en controleert onaangekondigd de aanwezigheid van verzoeker op het park. Verzoeker voelt zich geïntimideerd en klaagt hierover bij de gemeente. De gemeente heeft de klacht ongegrond verklaard zonder verzoeker, de gemachtigde en de betrokken medewerkers te horen.
Verzoeker heeft daarover geklaagd, waarna de klachtbehandeling is heropend maar de gemeente voorbij is gegaan aan de wens van verzoeker en de gemachtigde om fysiek gehoord te worden over de klacht. Het is begrijpelijk dat de gemeente de coronamaatregelen strikt naleefde en in die zin is het niet onredelijk dat het gemeentehuis, toen de strengste maatregelen golden, niet of slechts zeer beperkt mocht worden bezocht. Het is echter niet uit te leggen dat de burger niet voor ingediende klachten naar het gemeentehuis mocht komen, maar dat dit in geval van ingediende bezwaren wel werd toegestaan.
De medewerker die de klacht in eerste instantie heeft behandeld en die ook daarvoor al betrokken was bij de desbetreffende zaak, heeft de klacht na heropening weer behandeld en namens B en W ongegrond verklaard.
De OO vindt het onverwachte bezoek op het park niet transparant en vindt dat de klachtafhandeling door de gemeente onvoldoende zorgvuldig is geweest.

Doel niet via klachtenprocedure te bereiken

Thema's: niet naleving vaststellingsovereenkomst, dubbele pet burgemeester en klachtbehandeling
Behoorlijkheidsnormen: transparantie en goede motivering
Van de vier klachten twee ongegrond en twee gedeeltelijk gegrond, aanbeveling

Verzoeker heeft vier klachten ingediend over uiteenlopende onderwerpen. Hij is van mening dat de gemeente zich niet aan een met hem in 2019 gesloten vaststellingsovereenkomst heeft gehouden. Ook vindt hij dat de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag (LKOG) zijn klacht niet juist heeft afgehandeld, waarvoor de gemeente volgens hem (eind)verantwoordelijk is. Verzoeker is tevens van mening dat de burgemeester een 'dubbele pet' heeft. Ook vindt verzoeker dat gemeente ten onrechte klachten van hem niet in behandeling neemt.

Ten aanzien van de eerste klacht (niet naleving vaststellingsovereenkomst) heeft de gemeente aangegeven dat zij een klacht niet in behandeling hoeft te nemen indien hiertegen de mogelijkheid van beroep bij de rechtbank openstaat.
Ten aanzien van de klacht over de bij de LKOG gevoerde procedure, is de gemeente van mening dat de gedraging waarover verzoeker klaagt, langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden en dat zij daarom de klacht niet in behandeling hoeft te nemen.
Ten aanzien van de derde klacht (dubbele pet) heeft de gemeente per brief aan verzoeker kenbaar gemaakt dat zij geen klachten meer van verzoeker in behandeling zal nemen, alvorens er een gesprek heeft plaatsgevonden. Om diezelfde reden heeft de gemeente een later binnengekomen vierde klacht van verzoeker niet in behandeling genomen.

Omdat alle klachten van verzoeker te maken hebben met de gang van zaken rond de beëindiging van zijn dienstverband bij de gemeente, heeft de OO deze gezamenlijk behandeld.
De eerste klacht heeft de gemeente volgens de OO terecht niet in behandeling genomen.
Ten aanzien van de tweede klacht is de OO van oordeel dat de klacht inderdaad betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden en dat de gemeente daarom niet verplicht was de klacht te behandelen. Wel heeft de OO met betrekking tot deze klacht een aanbeveling gedaan aan de gemeente om in gesprek te gaan met het LKOG over de

klachtenprocedure. De LKOG moet namelijk advies uitbrengen aan de gemeente, maar in dit geval heeft de LKOG de klacht zelf niet-ontvankelijk verklaard, waardoor er geen mogelijkheid is om hierover een klacht in te dienen bij de ombudsman.
Over de derde klacht is het oordeel van de OO dat de gemeente verzoeker vooraf had moeten informeren dat klachten niet meer in behandeling zouden worden genomen. De gemeente had dat ook beter moeten motiveren. Met betrekking tot de inhoud van deze klacht is de OO van mening dat de beschuldiging over de vermeende dubbele pet van de burgemeester niet terecht is.
Ten aanzien van de vierde klacht vindt de OO dat dat de gemeente grenzen mag stellen en maatregelen kan treffen als zij van mening is dat de afhandeling van klachten van een en dezelfde burger een onevenredige belasting oplevert voor de organisatie. De motivering van het besluit van de gemeente is volgens de OO echter te summier.
Ten slotte: volgens artikel 9:23 Awb is de OO niet verplicht een onderzoek in stellen indien het belang van de verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Het is de OO tijdens het onderzoek duidelijk geworden dat alle klachten van verzoeker in meerdere of mindere mate samenhangen met of gerelateerd zijn aan een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen verzoeker en de gemeente. Behandeling van deze klachten tot in detail zou voor de OO tot een onevenredig zware belasting leiden, terwijl het niet zou bijdragen aan herstel van vertrouwen, het belangrijkste doel van klachtbehandeling. Eventuele volgende klachten van verzoeker die samenhangen met dit diepgaande, onveranderbare verschil van mening zullen niet in behandeling worden genomen.

Foto omslag: Boetelerveld Raalte (Ida van den Enk)