

## **T.b.v. publicatie**

### **Eindrapport, Ombudscommissie Waalwijk**

1 november 2022

Betreffende het verzoek van ..... (verder te noemen 'verzoekster'), bij de Ombudscommissie (verder te noemen 'de commissie') ingediend op 23 april 2022.

=====

In dit Eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen en eindoordeel weer. De bevindingen zijn gebaseerd op de ingediende stukken, reacties en de mondelinge toelichting door verzoekster. Met dit Eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als verzoekster worden hiervan in kennis gesteld. Het rapport wordt vervolgens geanonimiseerd en gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie.

#### **Inhoud**

1. Verzoek
2. Verloop van de zaak
3. Toetsingskader en ontvankelijkheid
4. Toelichting verzoek
5. Standpunt en verweer gemeente
6. Overwegingen
7. Eindoordeel
8. Tot slot

---

## **1. Het verzoek**

Verzoekster heeft zich op 23 april 2022 per mail gewend tot de Ombudscommissie met het verzoek om haar klachten over de gemeente in behandeling te nemen. Verzoekster voelt zich niet gehoord, niet serieus genomen en is niet tevreden over de manier waarop de gemeente haar klachten heeft afgehandeld. Hierna onder punt 4 wordt haar verzoek nader toegelicht.

## **2. Verloop van de zaak**

Op 6 december 2021 heeft verzoekster zich op het spreekuur van de Ombudscommissie gemeld in verband met haar onvrede over de gemeente. De Ombudscommissie heeft haar toen verwezen naar de gemeente met als doel haar klachten eerst door de gemeente zelf te laten afhandelen. Dit is conform het zogenaamde 'kenbaarheidsvereiste' te vinden in artikel 9:20 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarop heeft verzoekster haar klachten op 26 december 2021 en 25 februari 2022 op schrift gesteld en bij de gemeente ingediend. Vervolgens is de gemeentelijke klachtprocedure doorlopen hetgeen geresulteerd heeft in toezending van de gemeentelijke reactie op de klachten aan verzoekster op 12 april 2022. Vervolgens heeft verzoekster zich op 23 april 2022 opnieuw gewend tot de Ombudscommissie. Daarop heeft de Ombudscommissie het verzoek in behandeling genomen en zowel de gemeente als verzoekster in de gelegenheid gesteld om stukken aan te leveren en desgewenst een mondelinge toelichting te geven. De gemeente heeft toen op 28 juni 2022 een verweerschrift ingediend. Verzoekster heeft haar standpunt mondeling toegelicht aan de Ombudscommissie op 6 september 2022.

De Ombudscommissie heeft op 23 september 2022 haar verslag van bevindingen opgesteld. Gemeente en verzoekster zijn in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren. Daarop heeft verzoekster een schriftelijke reactie gestuurd, welke tegelijk met dit eindrapport ter kennis is gebracht aan de gemeente. De gemeente heeft op het verslag van bevindingen niet gereageerd.

## **3. Toetsingskader**

De Ombudscommissie hanteert als toetsingskader de behoorlijkheidsnormen zoals deze door de Nationale ombudsman zijn opgesteld om overheden te helpen goed om te gaan met burgers en hun belangen. Daarbij geldt als wettelijk kader hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

### Bevoegdheid

In hoofdstuk 9 van de Awb zijn diverse bepalingen opgenomen over ontvankelijkheid en bevoegdheid van zowel de gemeente als de Ombudscommissie. In dit verband worden de volgende artikelen genoemd.

Krachtens artikel 9:22 Awb is de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet, een algemeen verbindend voorschrift of een aangelegenheid die behoort tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan.

Krachtens artikel 9:8 Awb is een bestuursorgaan niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

#### **Hoe 4. Toelichting verzoek, samengevat**

In haar verzoek van 23 april 2022 benoemt mevrouw Schilders de volgende vier klachtonderdelen.

- a. De communicatie door de gemeente in brede zin;
- b. De bejegening, specifiek het hanteren van procedures, afspraken en termijnen;
- c. Het machtsvertoon en -misbruik, aangezien zij als individuele inwoner afhankelijk is van de toegang die de gemeente haar verschaft tot ondersteuning vanuit het sociaal domein, te weten WMO en Participatiewet;
- d. Het optreden, de communicatie en bejegening door medewerker ..

Zij illustreert in haar onderliggende schrijven de benoemde klachtonderdelen, samengevat, als volgt. Zij stelt dat termijnen worden overschreden, dat doorlooptijden te lang zijn en dat meldingen niet serieus genomen worden. Ook is ze van mening dat de gemeente zich beroept op allerlei excuses die geen hout snijden. Het systeem van regels, kaders, procedures en oneigenlijke voorwaarden roept onnodige drempels op, in plaats van de burger te helpen. Ook getuigen de toon en timing van de gemeentelijke communicatie van weinig begrip. Op 6 september 2022 heeft verzoekster haar verzoek nog eens mondeling toegelicht aan de Ombudscommissie. In de kern komt het erop neer dat zij zich niet gehoord nog gezien voelt. Zij doet haar best om begrip op te brengen voor de gemeente en de regels die gelden. Tegelijk ervaart zij vooral gebrek aan empathie en medewerking. Dit kost haar veel energie. Toch wil zij blijven investeren in verbetering. Dit geldt zowel relatie met de gemeente rond haar eigen problematiek, als ook het gevoerde beleid in vergelijkbare situaties.

In haar reactie op het verslag van bevindingen van de Ombudscommissie benadrukt verzoekster nogmaals dat zij zowel over de communicatie door de gemeente, alsook de regels en procedures niet tevreden is. Daarbij geeft zij aan dat de veelheid aan contacten en procedures haar veel energie heeft gekost. Deze reactie heeft geen aanleiding gegeven tot een herziening van het eerder door de Ombudscommissie vastgestelde verslag van bevindingen. In haar reactie op het verslag van bevindingen werpt verzoekster ook enkele nieuwe vragen/suggesties op richting de gemeente.

#### **5. Standpunt en verweer gemeente, samengevat**

De gemeente verklaart in haar brief van 12 april 2022 de inhoud van de klachten van verzoekster ongegrond, op één onderdeel na, namelijk het bevestigen van afspraken per mail.

Naar aanleiding van de klachten heeft de gemeente enkele concrete acties ondernomen. Om te beginnen heeft zij aangekondigd voortaan afspraken ook per e-mail te bevestigen. Daarnaast is voorzien in een nieuwe contactpersoon, vanwege het gebrek aan vertrouwen in medewerker ..

Voor wat betreft de onvrede van verzoekster over de aard en omvang van de geboden hulp verwijst de gemeente naar de WMO. Zij geeft aan dat verzoekster een aanvraag kan doen, dat daarop een besluit genomen wordt en dat tegen een dergelijk besluit ook bezwaar en beroep mogelijk is.

De stelling van verzoekster dat haar zorgvraag met te weinig urgentie is opgepakt, deelt de gemeente niet. De gemeente stelt prioriteiten in een veelheid van zorgvragen. Zij heeft dit ook jegens verzoekster volgens het geldende beleid gedaan.

Voor wat betreft klachten over gedragingen die langer geleden zijn (voor 2021), herkent de gemeente niet dat deze niet serieus genomen zijn of dat de juist procedures niet zijn gevolgd. En hoewel de gemeente op grond van artikel 8.20 Awb klachten over gedragingen van destijds niet meer in behandeling hoeft te nemen, ziet zij ook geen inhoudelijke gronden om dit alsnog te doen.

Als verzoekster aandacht wil vragen voor soortgelijke problemen van anderen, dan stelt de gemeente dat het klachtrecht daar niet de juiste weg voor biedt. Wel heeft de gemeente verzoekster geattendeerd op de mogelijkheid om ideeën in te brengen bij de beleidsambtenaar van de gemeente.

## **6. Overwegingen**

De overwegingen van de Ombudscommissie spitsen zich toe op de 4 hoofdelementen a t/m d van het verzoek zoals hierboven onder punt 4. samengevat.

De Ombudscommissie concentreert zich in haar onderzoek, bevindingen en eindrapport op het verloop van de zaak tot en met de hoorzitting en de reacties op het verslag van bevindingen. Dit betekent dat zij nieuwe suggesties van verzoekster, verwerkt in haar reactie op het verslag van bevindingen, buiten beschouwing laat. Wel heeft zij deze ter kennisneming naar de gemeente meegestuurd met dit eindrapport.

### *a. De communicatie door de gemeente in brede zin.*

De Ombudscommissie constateert dat van de kant van de gemeente veelvuldig met verzoekster gecommuniceerd is, met de intentie haar aandacht en duidelijkheid te geven, en om haar correct te behandelen. De Ombudscommissie constateert tegelijk dat verzoekster zich desalniettemin gaandeweg de jaren steeds opnieuw onvoldoende gehoord en gezien voelde, en dat verzoekster van mening is dat tussen de verschillende instanties en ambtenaren ook niet goed gecommuniceerd is. Verzoekster stelt dat de gemeente vooral op het inhoudelijke en procedurele niveau uitleg heeft gegeven, maar dat de manier waarop dit gebeurd is weinig empathisch is geweest. Uit de ingediende stukken en ook de toelichting daarop wordt echter niet duidelijk op welke manier de gemeente zich hierbij feitelijk en daadwerkelijk onbehoorlijk gedragen zou hebben. Om die reden beoordeelt de Ombudscommissie dit klachtonderdeel als ongegrond.

### *b. De bejegening, specifiek het hanteren van procedures, afspraken en termijnen.*

De Ombudscommissie overweegt hierover dat het gemeentelijke en wettelijke stelsel van procedures en termijnen weliswaar als klantvriendelijk kan worden ervaren, maar toch gebaseerd is op het geldende systeem van wetten, regels en vastgesteld beleid. In hoeverre de gemeente zich houdt aan regelgeving is een kwestie ter beoordeling aan de rechter en niet aan de Ombudscommissie. In hoeverre het gemeentelijke beleid als passend of rechtvaardig wordt ervaren is ter beoordeling aan de gemeenteraad en eveneens niet aan de Ombudscommissie. Daarnaast overweegt de Ombudscommissie dat de gemeente gedurende lange tijd heeft geprobeerd om op informele wijze te komen tot herstel van vertrouwen in de relatie met verzoekster. Toen dit

uiteindelijk niet gelukt is heeft de gemeente de ongenoegens van verzoekster via de gemeentelijke klachtenprocedure verder afgehandeld. Hoewel dit alles klaarblijkelijk bij verzoekster niet, althans onvoldoende, als bevredigend is ervaren, heeft de Ombudscommissie geen concrete onbehoorlijkheid kunnen constateren in de handelwijze bij de gemeente. Om die reden beoordeelt de ombudscommissie dit klacht onderdeel als ongegrond.

- c. Het machtsvertoon en -misbruik, aangezien zij als individuele inwoner afhankelijk is van de toegang die de gemeente haar verschaft tot ondersteuning vanuit het sociaal domein, te weten WMO en Participatiewet;*

De Ombudscommissie overweegt hierover dat zij begrijpt dat het voor verzoekster moeilijk en onbevredigend kan zijn om onafhankelijk te zijn van overheidsinstanties, zoals de gemeente. Zij constateert echter geen gedragingen die duiden op machtsmisbruik, in die zin dat de gemeente verzoekster heeft willen sturen in een richting die alleen de gemeente zelf goed uitkwam, of dat de gemeente verzoekster dingen heeft laten doen die ze eigenlijk niet wilde. De Ombudscommissie verklaart dit klachtonderdeel daarom als ongegrond.

- d. Het optreden, de communicatie en bejegening door medewerker ..*

De Ombudscommissie overweegt hierover dat zij niet rechtstreeks getuige is geweest van de manier waarop medewerker .. heeft gecommuniceerd met verzoekster. De Ombudscommissie heeft in haar onderzoek de indruk gekregen het met name de 'toon en timing' van communiceren is geweest die bij verzoekster verkeerd is gevallen. Mogelijk heeft daarbij meegespeeld dat de inhoud van de boodschap verkeerd viel bij verzoekster en de manier waarop de boodschap gebracht werd als onaangenaam is ervaren, waarbij het accent mogelijk meer heeft gelegen op het geven van uitleg en toelichting dan op het tonen van empathie. Tegelijk kan de Ombudscommissie uit de ingediende stukken en de gegeven toelichtingen niet opmaken of er feitelijk en daadwerkelijk sprake is geweest van onbehoorlijkheid. De Ombudscommissie heeft de indruk gekregen dat in ieder geval de intenties van medewerker .. zuiver waren. Ook heeft de Ombudscommissie kennisgenomen van het feit dat de gemeente ervoor gekozen heeft om verzoekster een nieuwe contactpersoon toe te wijzen. De indruk is dat bij deze nieuwe contactpersoon voorzichtig herstel van vertrouwen heeft plaatsgevonden. Al met al kan de Ombudscommissie echter, enkel op basis van niet te staven indrukken, over dit klachtonderdeel geen oordeel uitspreken.

## **7. Eindoordeel**


Op basis van haar overwegingen komt de Ombudscommissie tot het oordeel dat zij de klachtonderdelen a t/m c als ongegrond beoordeelt. Over klachtonderdeel d. doet zij geen uitspraak.

Met haar blik op de toekomst, hoopt de Ombudscommissie dat zowel vanuit de gemeente als vanuit verzoekster geïnvesteerd kan worden in een relatie waar sprake is van wederzijds begrip en vertrouwen, waarbij de nieuwe contactpersoon van verzoekers een belangrijke rol kan spelen.

## 8. Tot slot

In dit eindrapport zijn de bevindingen, overwegingen en conclusies van de Ombudscommissie samengevat. Hiermee rondt de commissie haar onderzoek af. De klachtprocedure komt hiermee tot een definitief einde. Het eindrapport wordt toegezonden aan zowel verzoeker als gemeente. Ook wordt het rapport geanonimiseerd op de webpagina van de Ombudscommissie geplaatst.

Ombudscommissie Waalwijk, 1 november 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line at the bottom.

Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter