

Eindrapport, Ombudscommissie Waalwijk

28 maart 2022

Betreffende de klachten van (verder te noemen 'verzoeker'), bij de Ombudscommissie gemeld op 28 september 2021.

=====

In dit Eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen, eindoordeel en aanbevelingen weer. De bevindingen zijn gebaseerd op de ingediende stukken, de mondelinge toelichting door verzoeker en de reactie van de gemeente op het Verslag van bevindingen van de commissie, vastgesteld op 27 februari 2022. Met dit Eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als de verzoeker 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

Verzoeker heeft op 28 september 2021 telefonisch contact gehad met de Ombudscommissie en per mail een kopie gestuurd van de brief van de gemeente van 27 september 2021 betreffende de afhandeling van zijn klachten over de communicatie rond de hulpverlening van zijn kinderen. Verzoeker is niet tevreden over de manier waarop de gemeente zijn klachten heeft afgehandeld.

2. Verloop van de zaak

Op 19 juli 2021 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de gemeente.

De gemeente heeft deze klacht in behandeling genomen en op 16 september 2021 een hoorzitting gehouden. Vervolgens is de klacht door de gemeente afgehandeld bij brief van 27 september 2021.

Dan dient verzoeker op 28 september 2021 zijn verzoek in bij de Ombudscommissie. Hij is niet tevreden over de afhandeling van zijn klachten.

Vervolgens heeft de Ombudscommissie zowel verzoeker als de gemeente in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op respectievelijk het verzoek en het standpunt van de gemeente. Verzoeker heeft daarop mondeling zijn klachten toegelicht op 22 november 2021. De gemeente heeft op 10 januari 2022 een verweerschrift ingediend, met daarbij gevoegd een overzicht van traceerbare data van e-mail contacten met verzoeker.

Op 27 februari 2022 heeft de Ombudscommissie haar Verslag van bevindingen vastgesteld.

Op 14 maart 2022 heeft de gemeente gereageerd op het Verslag van bevindingen en gevraagd om een toevoeging aan het verslag van bevindingen. De toevoeging luidt dat in overleg met verzoeker in verband met de vakantieperiode de hoorzitting van de gemeente op een later moment is gehouden, namelijk op 16 september 2021.

3. Toetsingskader en ontvankelijkheid

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).

Ontvankelijkheid

De Ombudscommissie toetst aan de hand van artikel 9:28 Awb of aan de ontvankelijkheidsvereisten is voldaan. In lijn met artikel 9:28c heeft zij verzoeker gevraagd om concretisering van zijn klachten. Na de mondelinge toelichting op de klachten door verzoeker op 22 november 2021 heeft de Ombudscommissie de klachten in behandeling genomen.

Bevoegdheid

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:

- waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is;
- ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan;
- ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
- waarop de rechterlijke macht toeziet.

4. Toelichting verzoek, samengevat

De oorspronkelijke klachten van verzoeker zijn 19 juli 2021 bij de gemeente ingediend en luiden als volgt:

- *dat hij niet wordt teruggebeld of te woord gestaan door de leerplichtambtenaar en de betrokken medewerker van Team WijZ;*
 - *dat er niet naar zijn kinderen gekeken wordt en alleen naar de moeder en dat hij zelf nergens van op de hoogte gehouden wordt.*
- Als gewenste oplossing geeft hij te kennen dat hij wil dat er een andere persoon komt in plaats van de betrokken leerplichtambtenaar en de medewerker van Team WijZ.*

Verzoeker heeft zijn klachten aan de gemeente kunnen toelichten in een hoorzitting gehouden op 16 september 2021. Al met al was hij ontevreden over de manier waarop de gemeente haar rol heeft vervuld bij het regelen van de hulpverlening rond zijn kinderen, en voelde hij zich aan de kant gezet. Ook gaf hij aan de voorkeur te geven aan telefonisch contact boven e-mail contact. Hij heeft onvrede geuit over zowel de inhoud van de verleende hulp, als de manier waarop hij betrokken was in het hulpverleningsproces, en de communicatie hierover.

Nadat verzoeker zich tot de Ombudscommissie heeft gewend, heeft de commissie verzoeker gevraagd om de gedragingen waar hij niet tevreden over is in de klachtafhandeling nader te concretiseren. Verzoeker heeft vervolgens op 22 november 2021 een mondelinge toelichting gegeven aan de voorzitter en de secretaris van de Ombudscommissie.

Daaruit zijn, in de kern samengevat, de volgende hoofdpunten naar voren gekomen:

- *De leerplichtambtenaar heeft zijn werk niet goed gedaan met betrekking tot het schoolverzuim van de kinderen, zoals dat hij heeft verzuimd om een boete op te leggen;*
- *Er wordt te weinig of verkeerde hulp geboden, zoals dat onvoldoende actie wordt ondernomen om het probleem van de luizen bij zijn kinderen op te lossen;*
- *Verzoeker voelt zich onvoldoende betrokken en niet serieus genomen.*

5. Standpunt en verweer gemeente, samengevat

De gemeente verklaart de inhoud van de klachten van verzoeker van 19 juli 2021 in haar brief van 27 september 2021 ongegrond. Desalniettemin heeft ze na de hoorzitting van 16 september 2021 bij wijze van uitzondering toegezegd om verzoeker op belangrijke momenten afzonderlijk telefonisch te attenderen op belangrijke overlegmomenten. Ook is de keuze gemaakt om de vraag van verzoeker om een andere leerplichtambtenaar en een andere medewerker van team WijZ te honoreren.

De gemeente stelt in haar verweerschrift van 10 januari 2022 dat zij in eerste instantie geprobeerd heeft om de klacht op informele wijze op te lossen. Verzoeker heeft daarop aangegeven een formele procedure met hoorzitting te wensen. Deze hoorzitting heeft plaatsgevonden op 16 september 2021 en vervolgens is de klacht afgehandeld per brief van 27 september 2021.

De gemeente stelt dat verzoeker de afgelopen jaren steeds actief betrokken is geweest bij de stappen die in het kader van de hulpverlening zijn gezet, en dat er veelvuldig contacten zijn geweest via e-mail, tijdens overleg en/of telefonisch. De keuze om veel van de communicatie via mail te laten verlopen is volgens de gemeente mede gerelateerd aan het "protocol complexe scheidingen", waarbij beide ouders steeds tegelijk via mail worden geïnformeerd, dit om ruis in de communicatie te voorkomen en om zoveel mogelijk transparant te zijn. De gemeente stelt dat zij zich de afgelopen jaren ten volle heeft ingezet om zich vanuit haar rol sterk te maken voor een goede hulpverlening rond de kinderen. In het verslag van de door de gemeente gehouden hoorzitting staat deze hulpverlening samengevat concreet omschreven. Al met al is het de gemeente niet duidelijk waarom het ongenoegen van verzoeker over de rol van de gemeente nog steeds bestaat. Dat hij geïnformeerd wil worden over het welzijn van zijn kinderen vindt de gemeente een terechte wens en daarin komt zij hem tegemoet. Ter illustratie van de vele contacten die er zijn geweest met verzoeker, heeft de Gemeente een overzicht van 32 mailmomenten aan de Ombudscommissie toegestuurd, dit betreft data van mails in de periode september 2018 tot en met december 2021.

6. Overwegingen

De overwegingen van de Ombudscommissie spitsen zich toe op de 3 hoofdelementen a t/m c van het verzoek zoals hierboven onder punt 4. samengevat.

a. De leerplichtambtenaar heeft zijn werk niet goed gedaan met betrekking tot het schoolverzuim van de kinderen, zoals dat hij heeft verzuimd om een boete op te leggen.

De Ombudscommissie overweegt dat zij niet bevoegd is om te oordelen over de inhoud van de beslissingen en het gevoerde beleid van de leerplichtambtenaar. Daarnaast overweegt de Ombudscommissie dat uit de ingediende stukken en de toelichting van verzoeker over de inzet van de leerplichtambtenaar weliswaar veel algemene frustratie naar voren is gekomen, maar niet, of in ieder geval onvoldoende, concreet gemaakt is op welke punten de leerplichtambtenaar op een onzorgvuldige wijze met verzoeker is omgegaan. De Ombudscommissie concludeert over dit klachtonderdeel dan ook dat zij inhoudelijk hier geen oordeel over kan geven, en voor het overige dat ze de klacht ongegrond acht.

b. Er wordt te weinig of verkeerde hulp geboden, zoals dat onvoldoende actie wordt ondernomen om het probleem van de luizen bij zijn kinderen op te lossen.

De Ombudscommissie overweegt dat zij zich inhoudelijk over de omvang en kwaliteit van de geboden hulp (zoals bij het oplossen van het probleem van de luizen) niet kan uitspreken. Wel heeft ze uit de stukken kunnen opmaken dat er veelvuldig contact is geweest en een grote mate van betrokkenheid is getoond vanuit de gemeente om passende hulp voor de kinderen georganiseerd te krijgen in hun complexe gezinssituatie. Uit de ingebrachte stukken en gegeven toelichting door verzoeker blijkt weliswaar in algemene zin veel onvrede, maar niet concreet om welke gedragingen van de gemeente het gaat waar verzoeker ontevreden over is als het gaat om het nemen van hun verantwoordelijkheid. De Ombudscommissie concludeert daarom over dit klachtonderdeel dat zij inhoudelijk hier geen oordeel over kan geven, en voor het overige dat ze de klacht ongegrond acht.

c. Verzoeker voelt zich onvoldoende betrokken en niet serieus genomen.

De Ombudscommissie maakt uit de aangeleverde informatie en stukken op dat de gemeente zich steeds actief heeft ingezet om verzoeker bij het organiseren van de hulp te betrekken. Ook heeft de gemeente verzoeker serieus genomen door, ondanks het feit dat zij overtuigd was van de professionaliteit van de betrokken ambtenaren, toch verzoeker tegemoet te hebben willen komen door het aanwijzen van andere contactpersonen bij de gemeente. Daarnaast heeft de gemeente als extra service aan verzoeker toegezegd om niet alleen via mail maar ook telefonisch te communiceren. De Ombudscommissie respecteert de keuze van de gemeente om steeds ook via mail aan zowel verzoeker als de andere ouder op transparante wijze te communiceren. De Ombudscommissie heeft geen concrete onbehoorlijke gedragingen door de gemeente kunnen vaststellen. Om die reden acht de Ombudscommissie dit klachtonderdeel ongegrond.

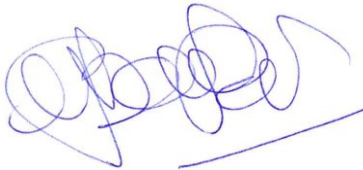
7. Eindoordeel

Op basis van haar overwegingen komt de Ombudscommissie tot het oordeel dat zij over een deel van de klachten niet bevoegd is te oordelen, namelijk de klachten over de inhoud van de beslissingen van de gemeente en het gevoerde beleid. Voor wat betreft de wijze waarop de gemeente met verzoeker heeft gecommuniceerd, haar inzet en betrokkenheid heeft getoond, en ook de klachten van verzoekers heeft afgehandeld beoordeelt de Ombudscommissie de klachten van verzoekers als ongegrond.

9. 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, 28 maart 2022

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

Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter