



XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX

Geachte heer XXXXXXXXX

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar uw klacht over de gemeente Emmen. U klaagde over de manier waarop de gemeente Emmen uw klacht over intimiderend gedrag van uw klantmanager heeft behandeld. U vindt dat de gemeente uw klacht niet serieus heeft genomen en alleen de kant van de klantmanager heeft gekozen. U heeft zich in de klachtenprocedure bij de gemeente onvoldoende gehoord gevoeld.

Wij hebben besloten de behandeling van uw klacht af te ronden met deze brief. Hieronder beschrijven wij eerst kort de aanleiding tot uw klacht en daarna leest u de conclusie van de Nationale ombudsman over de klachtbehandeling door de gemeente Emmen.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

U heeft een bijstandsuitkering van de gemeente Emmen en kreeg in september 2016 een nieuwe klantmanager. Bij het kennismakingsgesprek met haar voelde u zich geïntimideerd en u vond dat zij zich onvoldoende in uw situatie verplaatste. U raakte overstuur en liep weg uit het gesprek. De gang van zaken was voor u reden om een klacht in te dienen bij de gemeente. De teamleider van de betreffende klantmanager had in het kader van de informele behandeling van uw klacht een gesprek met u. De teamleider zei dat hij het belangrijk vond dat u en de klantmanager met elkaar in gesprek zouden gaan. U zag dat echter niet zitten: u wilde een formele klachtbehandeling. De teamleider heeft vervolgens uw klacht besproken met de klantmanager, die zich niet in uw zienswijze herkende. Zij wilde graag met u in gesprek en zag de samenwerking met vertrouwen tegemoet. De gemeente Emmen stuurde u daarna de klachtafhandelingsbrief, waarin uw klacht 'op grond van de bevindingen en gesprekken' ongegrond is verklaard.

Enkele uitgangspunten voor behoorlijke klachtbehandeling

Een goede klachtbehandeling brengt mee dat de burger die zich onheus bejegend voelt door de overheid, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

XXXXXXXXXX

Datum

Ons nummer

2016.33232

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

XXXXXXXXXX

Onderwerp

rapportbrief

Ons nummer

2016.33232

2

behandeling van zijn klacht door die overheid. Wanneer het gaat om een klacht over een (medewerker van een) gemeente, is het belangrijk dat de gemeente zich realiseert dat haar inwoner met zijn probleem of klacht centraal staat. Er moet goed naar de burger geluisterd worden.¹ De Nationale ombudsman heeft al vaker zijn voorkeur uitgesproken voor een informele behandeling van klachten. De ervaring leert dat de informele klachtbehandeling met een persoonlijke, betrokken en oplossingsgerichte benadering een belangrijke bijdrage kan leveren aan het naar tevredenheid van de burger – en van de overheidsinstantie – behandelen van klachten. Als de klacht niet via het informele traject kan worden opgelost en verder in behandeling wordt genomen, gelden daarvoor bijkomende (wettelijke) eisen.² In het algemeen is het niet wenselijk een klacht te laten behandelen door een persoon van de afdeling waar de persoon die de gedraging heeft gepleegd werkzaam is.³

Ons standpunt

In het kader van de behandeling van uw klacht moest de gemeente Emmen er onder meer voor zorgen dat er met voldoende afstand naar uw klacht zou worden gekeken. Dat hoort bij een professionele manier van klachtbehandeling en vloeit ook voort uit het behoorlijkheidsvereiste van onpartijdigheid. Dat vereiste houdt in dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt.

De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat u uiteindelijk aan de klachtbehandeling het gevoel hebt overgehouden dat alleen de kant van de klantmanager is gekozen en dat uw zienswijze niet is erkend. De gemeente had er verstandig aan gedaan om een andere medewerker dan de teamleider van de klantmanager de klachtbehandeling te laten doen. Het is belangrijk dat er voldoende afstand is tot degene over wie wordt geklaagd. Alleen de schijn van partijdigheid is al voldoende om het vertrouwen in de klachtbehandeling te verliezen.

Verder hoort bij een onpartijdige klachtbehandeling dat een overheidsinstantie zich bij tegenstrijdige verklaringen onthoudt van een oordeel over de klacht. Als

¹ Zie ons rapport 2017/035 van 2 maart 2017: "Terug aan tafel, samen de klacht oplossen", onderzoek naar de klachtbehandeling in het sociaal domein na de decentralisaties.

² Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft de minimumvereisten voor klachtbehandeling voor aan overheidsinstanties.

³ Zie bijvoorbeeld ons rapport 2004/443 en het daarin ook vermelde Tekst & Commentaar bij artikel 9:7 Awb

Ons nummer

2016.33232

3

de lezing van de klager en die van de medewerker tegenover elkaar staan, zoals in uw geval, mag de klachtbehandelaar niet zonder meer uitgaan van de juistheid van de lezing van de medewerker. De klachtbehandelaar moet onderscheid maken tussen feiten en meningen en moet zijn oordeel baseren op een weging van de feiten. De teamleider heeft tegenover de Nationale ombudsman benadrukt dat hij niet aanwezig was bij het gesprek tussen u en uw klantmanager en het dus moest doen met uw beider verklaringen daarover. Nu niet is gebleken dat de verklaring van de één meer aannemelijk was dan de verklaring van de ander, had het voor de hand gelegen als de gemeente Emmen in de klachtafhandelingsbrief geen oordeel over uw klacht had uitgesproken, in plaats van uw klacht ongegrond te verklaren. Daarmee had de gemeente ook kunnen laten zien dat zij uw negatieve beleving van het gesprek met uw klantmanager serieus nam. Dat was op zijn plaats geweest. De gemeente dient uit te gaan van het burgerperspectief en vanuit dat gezichtspunt had de gemeente primair vanuit uw beleving en niet vanuit dat van haar medewerker op uw klacht moeten reageren.

Conclusie

Gezien het voorgaande acht de Nationale ombudsman uw klacht over de klachtbehandeling door de gemeente Emmen gegrond. De gemeente heeft op onvoldoende wijze uitvoering gegeven aan een professionele, onpartijdige wijze van klachtbehandeling.

Slotopmerkingen

U heeft gevraagd om een uitspraak van de Nationale ombudsman met betrekking tot uw wens om zonder sollicitatieplicht uit de bijstand te komen. Het is echter niet ter beoordeling van de Nationale ombudsman of de gemeente Emmen u vrijstelling van sollicitatieplicht zou moeten geven. Daarover zal de Nationale ombudsman zich dan ook niet uitspreken. U kunt een beslissing van de gemeente over uw sollicitatieplicht zo nodig in beroep laten beoordelen door de bestuursrechter.

Ook kan de Nationale ombudsman er niet voor zorgen dat er een andere klantmanager aan u wordt toegewezen. De Nationale ombudsman beoordeelt de huidige door de gemeente gekozen werkwijze – een andere klantmanager aanwezig laten zijn bij de gesprekken tussen u en uw klantmanager – als een oplossingsgerichte aanpak. Mocht de gekozen aanpak uiteindelijk niet blijken te werken, dan is het aan de gemeente en u samen om te bekijken of er een andere oplossing zou kunnen worden gevonden. De Nationale ombudsman benadrukt het belang dat betrokken partijen met elkaar in gesprek blijven. Dat is essentieel voor het wederzijds behoud dan wel herstel van vertrouwen.

Ons nummer

2016.33232

4

Onderzoek afgerond

Met deze brief wordt het onderzoek naar uw klacht afgerond. Een kopie van deze brief wordt gestuurd aan de gemeente Emmen.

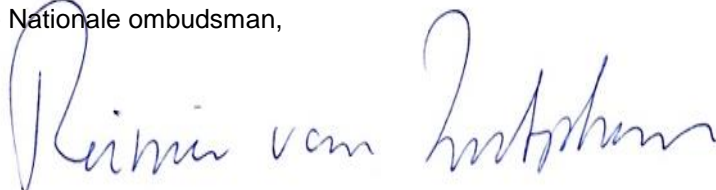
Brief ook anoniem op website

Een geanonimiseerde versie van deze brief vindt u op onze website www.nationaleombudsman.nl. Om uw privacy te waarborgen is de brief anoniem: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over deze brief, dan kunt u bellen met mevrouw xxxxxxxx. U kunt haar bereiken via telefoonnummer xxxxxxxx. Mailen naar bureau@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. U vindt dit dossiernummer boven aan dit bericht achter 'Ons nummer'.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen



xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx

Geachte heer xxxxxxxx

De Nationale ombudsman heeft een klacht onderzocht van de heer xxxxxxxx te xxxxxxxx. De klacht betrof de manier waarop de gemeente Emmen zijn klacht over zijn klantmanager had behandeld. Graag informeer ik u over de afronding van dit onderzoek.

Einde na onderzoek

Wij hebben het onderzoek afgerond met een brief aan de heer xxxxxxxx. Daarin concluderen wij dat de klacht van de heer xxxxxxxx over de klachtbehandeling terecht is. Voor een toelichting hierop verwijs ik u naar deze brief die ik heb bijgevoegd.

Wij publiceren een geanonimiseerde versie van deze brief op onze website. Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om u te bedanken voor de informatie die in het kader van het onderzoek namens de gemeente is verstrekt.

Een kopie van deze brief en van de brief aan de heer xxxxxxxx versturen wij via de email aan onze contactpersoon bij uw gemeente, mevrouw xxxxxxxx.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mevrouw xxxxxxxx. U kunt haar bereiken via telefoonnummer xxxxxxxx en e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

xxxxxxxxxx

Datum

Ons nummer

2016.33232

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

xxxxxxxxxx

Onderwerp

rapportbrief