



nationale ombudsman

Rapport

Orionis Walcheren begrensd gedrag burger niet op zorgvuldige manier

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Orionis Walcheren gegrond.

De inhoudsopgave

De inleiding	3
De achtergrond	3
De klacht	3
Dit is er gebeurd	3
Het standpunt van de heer Van Vliet	4
Het standpunt van Orionis Walcheren	4
Het oordeel van de Nationale ombudsman	4
De conclusie	5
De aanbeveling	5

De inleiding

De heer Van Vliet¹ schrijft regelmatig brieven en e-mailberichten aan Orionis Walcheren.² Daarin maakt hij zijn onvrede over bepaalde zaken kenbaar aan Orionis. De klacht van de heer Van Vliet die in dit rapport centraal staat gaat erover dat Orionis Walcheren niet inhoudelijk reageert op zijn brieven en klachten.

Volgens Orionis Walcheren was er alle reden om het gedrag van de heer Van Vliet te begrenzen. Dit rapport gaat over de vraag of Orionis Walcheren het gedrag van de heer Van Vliet op een zorgvuldige manier begrenst.

De achtergrond

Als een burger aanhoudend of grensoverschrijdend klaaggedrag vertoont, dan kan een overheidsinstantie besluiten om het gedrag van de burger te begrenzen. Zo'n begrenzing kan bijvoorbeeld inhouden dat brieven en klachten over een bepaald onderwerp niet meer zullen worden beantwoord. In de leidraad "[Zorgvuldig begrenzen](#)" beschrijft de Nationale ombudsman wanneer en hoe een overheidsinstantie het gedrag van een burger op een zorgvuldige manier kan begrenzen.

Dit rapport gaat niet over de vraag of Orionis Walcheren het gedrag van de heer Van Vliet in dit geval mag begrenzen. Dit rapport gaat wel over de vraag of de manier waarop Orionis Walcheren het gedrag van de heer Van Vliet begrenst, in overeenstemming is met de leidraad "Zorgvuldig begrenzen" en daarmee behoorlijk is.

De klacht

De heer Van Vliet ontvangt een brief van Orionis Walcheren met de volgende begrenzende mededeling: "Brieven van u gericht aan Orionis die geen betrekking hebben op een rechtsgevolg, zullen wij niet meer in behandeling nemen." Volgens de heer Van Vliet ontvangt hij deze mededeling standaard in reactie op zijn brieven aan Orionis. Hij vindt dat Orionis Walcheren daarmee niet handelt in overeenstemming met de eigen missie en kernwaarden.

Naar aanleiding van de klacht van de heer Van Vliet stelden wij een onderzoek in. Wij onderzochten deze klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht. De vraag die wij onderzochten luidt als volgt: is de manier waarop Orionis Walcheren het gedrag van de heer Van Vliet begrenst behoorlijk?

Dit is er gebeurd

Procedures

De heer Van Vliet ontvangt een bijstandsuitkering van Orionis Walcheren. Zijn uitkering is meerdere malen gekort omdat hij niet zou voldoen aan de inlichtingenplicht.³ Hij vraagt Orionis soms ook om bijzondere bijstand. Zijn aanvragen worden regelmatig afgewezen.

De heer Van Vliet is ontevreden over de manier waarop Orionis Walcheren hem behandelt. Volgens de heer Van Vliet vraagt Orionis bijvoorbeeld onnodig veel gegevens bij hem op om zijn recht op een

¹ Om de privacy van de betrokken persoon te beschermen is gekozen voor een fictieve naam.

² Orionis Walcheren is een gemeenschappelijke regeling, die bepaalde taken uitvoert voor de gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen. Orionis Walcheren voert onder meer de Participatiewet uit voor deze gemeenten.

³ De inlichtingenplicht op grond van artikel 17 van de Participatiewet.

bijstandsuitkering te controleren. Telkens als een aanvraag van hem door Orionis wordt afgewezen, gaat hij daartegen in bezwaar en beroep. Hij voert dus regelmatig procedures tegen Orionis Walcheren.

Klachten

De heer Van Vliet stuurt ook regelmatig brieven en e-mailberichten met vragen en uitingen van onvrede aan Orionis Walcheren. Volgens de heer Van Vliet beantwoordt Orionis Walcheren zijn brieven echter nooit inhoudelijk.

Het standpunt van de heer Van Vliet

De heer Van Vliet vindt dat Orionis Walcheren niet handelt in overeenstemming met de eigen missie (*wij geloven dat iedereen ertoe doet*) en kernwaarden (*respectvol, empathisch, verbindend*).

De heer Van Vliet ervaart Orionis Walcheren als ontoegankelijk en dictatoriaal. Hij is verontwaardigd over deze opstelling van Orionis, die niet overeenkomt met wat hij van de overheid verwacht.

Het standpunt van Orionis Walcheren

De heer Van Vliet stuurt regelmatig e-mailberichten zonder inhoudelijke boodschap, zoals: "Heeft u nog wel vreugde in uw werk?". Zijn brieven en mailberichten zijn vaak onnodig en bedoeld om Orionis te belasten. Zijn berichten gaan vaak over beleid of over onderwerpen waar de heer Van Vliet geen rechtstreeks belang bij heeft. Daar is de klachtenprocedure niet voor bedoeld. Volgens Orionis heeft het weinig zin om inhoudelijk op zijn brieven te reageren. Het klopt dat de heer Van Vliet van Orionis vaak een korte reactie ontvangt waarin staat: "*Brieven van u gericht aan Orionis die geen betrekking hebben op een rechtsgevolg, zullen wij niet meer in behandeling nemen.*" Met die mededeling bedoelt Orionis Walcheren niet dat klachten van de heer Van Vliet niet meer worden behandeld. Zijn klachten, bezwaren en beroepen worden gewoon behandeld. Orionis Walcheren wil geen reactie meer geven op de berichten van de heer Van Vliet waar de klachtenprocedure niet voor bedoeld is.

Orionis Walcheren is bekend met de leidraad "Zorgvuldig begrenzen" van de Nationale ombudsman en onderschrijft de inhoud ervan.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vindt de klacht van de heer Van Vliet over Orionis Walcheren gegrond. De gedraging van Orionis Walcheren vindt de Nationale ombudsman in strijd met het vereiste van goede motivering.

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. De motivering moet ingaan op het concrete individuele geval en moet voor de burger begrijpelijk zijn.

In dit geval schrijft Orionis aan de heer Van Vliet dat brieven van hem die geen betrekking hebben op een rechtsgevolg niet meer worden behandeld. Onder brieven die geen betrekking hebben op een rechtsgevolg vallen ook klachten. Het niet meer reageren op brieven en klachten van een burger is een ingrijpende beslissing, die een goede motivering en een zorgvuldige belangenafweging vereist.

Volgens de leidraad "Zorgvuldig begrenzen" mag de overheid het gedrag van een burger begrenzen in geval van aanhoudend klaaggedrag. Brieven en e-mailberichten met directe of indirecte uitingen van onvrede

vallen ook onder klaaggedrag. De overheid moet wel duidelijk aangeven welk gedrag wordt begrensd en waarom. De beslissing om te begrenzen moet worden gemotiveerd in een brief, ondertekend door een eindverantwoordelijke binnen de organisatie.

In het geval van de heer Van Vliet is deze werkwijze niet gevolgd. Orionis Walcheren heeft niet concreet aangegeven welk gedrag van de heer Van Vliet wordt begrensd. *'Brieven die geen betrekking hebben op een rechtsgevolg'* is een zeer ruime categorie, waar ook klachten onder vallen. De Nationale ombudsman vindt het niet behoorlijk om een burger het klachtrecht volledig te ontfemen. Ook al heeft Orionis niet die bedoeling gehad; het is wel wat er in de brief staat. Bovendien is de gebruikte zin voor de gemiddelde burger niet begrijpelijk. Orionis heeft ook niet gemotiveerd waarom het gedrag van de heer Van Vliet wordt begrensd. Daarmee heeft Orionis Walcheren het vereiste van goede motivering geschonden.

De conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klacht van de heer Van Vliet over Orionis Walcheren gegrond. De Nationale ombudsman vindt dat Orionis Walcheren het gedrag van de heer Van Vliet op een zorgvuldige manier had moeten begrenzen. Daarbij had Orionis schriftelijk moeten toelichten welk gedrag van hem werd aangemerkt als aanhoudend of grensoverschrijdend. Orionis Walcheren had de beslissing om zijn klaaggedrag te begrenzen aan de heer Van Vliet kenbaar moeten maken met een dragende motivering.

De aanbeveling

De Nationale ombudsman doet Orionis Walcheren de aanbeveling om de begrenzing van het klaaggedrag van de heer Van Vliet conform de leidraad "Zorgvuldig begrenzen" aan hem kenbaar te maken met een dragende motivering.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen