

Geachte heer XXXXX,

U heeft namens de familie XXXXX een klacht bij ons ingediend over het college van burgemeester en wethouders van Oldambt (hierna: het college). Eerder hebben wij u laten weten dat wij geen onderzoek doen naar de manier waarop de gemeente Oldambt in de periode 2013-2015 betrokken is geweest bij het gezin XXXXX.

Klacht voorgelegd

De reactie op de eerdere klacht van 15 november 2016 riep bij ons echter wel vragen op. Het ging dan met name om:

1. de vernietiging van een aantal documenten van de familie, ondanks eerdere verzoeken van hen om die stukken aan hen te overhandigen;
2. de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgedaan.

Wij hebben daarom een beperkt onderzoek uitgevoerd en enkele vragen aan het college gesteld, om meer duidelijkheid te krijgen en om te bezien of er verbeterpunten zijn wat betreft de klachtafhandeling.

Reactie college

Het college geeft aan dat het vernietigen van stukken na de emigratie van het gezin XXXXX met de kennis van nu en gezien het verloop van de zaak, geen handige keuze is geweest.

De gemeente heeft van de klachtafhandeling geleerd dat het bij de communicatie met een inwoner die zich in een moeilijke situatie bevindt, extra nauw steekt wat er gezegd wordt en hoe er uitleg wordt gegeven. De gemeente acht de eerdere klacht ongegrond.

Uw reactie daarop

U blijft van mening dat de gemeente veel meer stukken had over de familie XXXXX, dan wordt beweerd, en dat de gemeente deze stukken bewust niet heeft willen afstaan en vervolgens heeft vernietigd. De leerplichtambtenaar had immers tijdens een gesprek met de familie vele stukken over de familie in zijn bezit.

Onze conclusie

Nu het college heeft aangegeven dat het geen handige keus is geweest om persoonsgegevens te vernietigen na de emigratie van de familie, valt daar voor de Nationale ombudsman weinig aan toe te voegen. Wat betreft de gegevens die aanwezig waren bij de gemeente, blijft er een verschil van inzicht.

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

Datum

21 maart 2018

Ons nummer

2017.18825

Uw bericht

19 februari 2018

Onderwerp

einde onderzoek

Volgens de gemeente ging het om slechts enkele stukken, volgens de familie bestond er een dik dossier. Over de bij de gemeente aanwezige stukken is door de gemeente in ieder geval niet helder gecommuniceerd.

Voor zover wij hebben kunnen nagaan, heeft de gemeente ook niet verwezen naar de instanties waar dan wel meer informatie beschikbaar zou kunnen zijn, zoals het Oude Ambt of de GGD. Indien daar inderdaad niet naar is verwezen, is dat een gemiste kans.

Wat betreft de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgedaan, zien wij verbeterpunten, nu niet staat omschreven hoe de klacht wordt samengevat, en er geen duidelijk oordeel wordt gegeven over de klacht. Ook wordt niet duidelijk aangegeven wat is geleerd van de klacht.

Gelet hierop wil ik de volgende aandachtspunten aan de gemeente meegeven:

- geef in de klachtafhandelingsbrief aan hoe de klacht wordt samengevat en wat het oordeel (gegrond of niet gegrond) is over de klacht;
- geef in deze brief, indien van toepassing, concreet aan wat er is geleerd van een klacht.

Onderzoek beëindigd

Op basis van bovenstaande, hebben wij besloten het onderzoek te beëindigen. Wij hebben een kopie van dit bericht aan het college gestuurd.

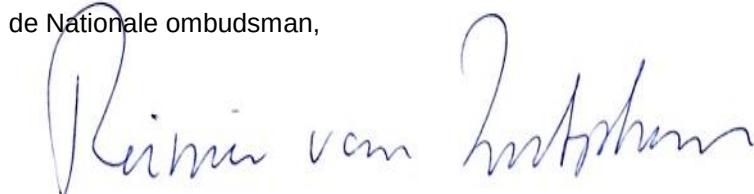
Bericht ook anoniem op website

Een geanonimiseerde versie van dit bericht zal worden gepubliceerd op onze website www.nationaleombudsman.nl. Om uw privacy te waarborgen is het bericht anoniem: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met mevrouw XXXXX. U kunt haar op dinsdag, woensdag of donderdag bereiken via telefoonnummer XXXXX. 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



Het college van burgemeester en wethouders van Oldambt
T.a.v. de voorzitter, de heer XXXXX
Postbus 175
9670 AD WINSCHOTEN

Geachte heer XXXXX,

Op 22 december 2017 zijn wij een beperkt onderzoek gestart naar aanleiding van een klacht van XXXXX, namens de familie XXXXX. Het ging met name om:

1. de vernietiging van een aantal documenten van de familie, ondanks eerdere verzoeken van hen om die stukken aan hen te overhandigen;
2. de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgedaan.

Aandachtspunten

Wat betreft de afhandeling van klachten willen wij u graag de volgende aandachtspunten meegeven:

- geef in de klachtafhandelingsbrief aan hoe de klacht wordt samengevat en wat het oordeel (gegrond of niet gegrond) is over de klacht;
- geef in deze brief, indien van toepassing, concreet aan wat er is geleerd van een klacht.

Afschrift

Om u op de hoogte te stellen van de behandeling van de brief van de heer XXXXX, stuur ik u hierbij een afschrift van de brief die ik vandaag stuurde aan de heer XXXXX. Graag maak ik ook van de gelegenheid gebruik om u te bedanken voor de informatie die u hebt verstrekt.

Een geanonimiseerde versie van deze brief zal worden gepubliceerd op onze website www.nationaleombudsman.nl.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mevrouw XXXXX. U kunt haar op dinsdag tot en met donderdag bereiken via telefoonnummer XXXXX 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

Datum

21 maart 2018

Ons nummer

2017.18825

Uw bericht

8 februari 2018

Bijlagen

1

Onderwerp

Afschrift