



# Rapport gemeentelijke ombudsman

## *'Geen telefoonnotities'*



inzake de klacht van mevrouw W. over het college van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Hellevoetsluis

Dossiernummer: 2016.960/2648  
Datum: 1 november 2017



### *Samenvatting*

Mevrouw W. ontvangt een uitkering van de gemeente Hellevoetsluis, maar wil verhuizen naar Schiedam. Ze belt diverse malen met haar klantmanager over de mogelijkheden voor een verhuiskostenvergoeding. Ze doet vervolgens een aanvraag bijzondere bijstand voor verhuiskosten en verhuist naar Schiedam. Als blijkt dat een verhuiskostenvergoeding hooguit in de vorm van een lening kan worden verstrekt gaat ze terug naar Hellevoetsluis en maakt ze extra kosten.

Zowel de gemeente Hellevoetsluis als de gemeente Schiedam proberen de problemen voor mevrouw W. te beperken. Ze verhuist vervolgens opnieuw naar Schiedam en beide gemeenten komen haar uiteindelijk ook financieel tegemoet.

Mevrouw W. zegt nooit te zijn verhuisd als ze wist dat de verhuiskostenvergoeding een lening was. Ze klaagt dat haar klantmanager haar onjuiste informatie heeft gegeven. De gemeente Hellevoetsluis verklaart haar klacht ongegrond. Van de telefoongesprekken met de klantmanager zijn namelijk geen notities gemaakt. Mevrouw W. legt haar klacht voor aan de ombudsman. De ombudsman onderzoekt de klacht.

De regelgeving op het gebied van de verhuiskostenvergoeding is op de website duidelijk. De klantmanager stelt dat hij mevrouw W. goed heeft geïnformeerd, maar heeft ze hem ook begrepen? Zeker omdat mevrouw W. handgeschreven brieven stuurde, had het op het pad van de gemeente gelegen om bij haar na te gaan of zij over die informatie als vermeld op de website beschikte. Dan had de gemeente haar bijvoorbeeld een print van deze webpagina toe kunnen sturen. De klacht van mevrouw W. is gegrond. De ombudsman tekent daarbij aan het dat het meer gaat om het feit dat de gemeentelijke organisatie zich er niet van vergewist heeft dat mevrouw W. voldoende en volledige informatie heeft ontvangen en die informatie heeft begrepen dan om het geven van onjuiste informatie.

Als de feiten niet vastgesteld kunnen worden, is het niet mogelijk om een klacht ongegrond te verklaren. De gemeente zou de medewerkers daarom instructies moeten geven over het maken van telefoonnotities. Van een behoorlijk handelende overheid mag verwacht worden dat zij contacten documenteert zodat transparant is welke informatie er gewisseld is.



## ***Inleiding***

Mevrouw W. doorloopt een schuldhulpverleningstraject. Alles gaat goed en zij krijgt op 20 juli 2015 een zogenaamde 'schone lei'. Nu ze een schone lei heeft, besluit ze te verhuizen naar Schiedam. Voor de kosten verbonden aan de verhuizing doet zij op 24 december 2015 bij de gemeente Hellevoetsluis een aanvraag bijzondere bijstand voor verhuiskosten.

Volgens mevrouw W. kwam zij volgens de medewerker van de gemeente in aanmerking voor een verhuiskostenvergoeding. Van de gemeente krijgt ze uiteindelijk ook een verhuiskostenvergoeding, maar in de vorm van een lening. Mevrouw W. schrijft de ombudsman dat als zij had geweten dat ze de verhuiskostenvergoeding alleen als lening zou kunnen krijgen, ze nooit was verhuisd. Mevrouw W. wil dat zij de verhuiskostenvergoeding alsnog als gift krijgt. Mevrouw W. vindt ook dat de gemeente verantwoordelijk is voor de dubbele huur die zij moest betalen, de nota's van DSW voor een ambulance en andere kosten.

De gemeente kan niet achterhalen wat er in de gesprekken tussen mevrouw W. en haar klantmanager gezegd is, omdat er geen telefoonnotities zijn gemaakt. De gemeente verklaart de klacht van mevrouw W. daarom ongegrond. Mevrouw W. is het daar niet mee eens en legt haar klacht voor aan de ombudsman.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op met een voorlopig oordeel en 2 aanbevelingen. Mevrouw W., klantmanager de heer A. en de gemeente hebben op deze bevindingen gereageerd. Naar aanleiding van deze reacties stelt de ombudsman zijn bevindingen, zijn definitieve oordeel en zijn aanbevelingen vast.

De ombudsman heeft de klachten van mevrouw W. als volgt samengevat.

### ***Klacht***

- Klacht 1* De gemeente Hellevoetsluis heeft mij onjuiste informatie verstrekt over een verhuiskostenvergoeding.
- Klacht 2* Mijn klacht is ten onrechte ongegrond verklaard. Dat de gemeente geen notities maakt van telefoongesprekken met cliënten, is geen reden om klacht 1 ongegrond te verklaren.



De ombudsman besluit een onderzoek naar de klachten in te stellen, maar informeert mevrouw W. dat hij, ongeacht de uitkomst van het onderzoek, er niet voor kan zorgen dat zij een (schade)vergoeding krijgt.

## ***Bevindingen***

1. Op 20 juli 2015 eindigt het schuldsaneringstraject van mevrouw W.
2. Op 24 december 2015 doet mevrouw W. bij de gemeente Hellevoetsluis een aanvraag bijzondere bijstand voor verhuiskosten. Voor en na deze aanvraag is er een aantal keer telefonisch contact geweest tussen mevrouw W. en haar klantmanager van de afdeling Werk, Inkomen & Zorg, de heer A. en zijn collega's.
3. Vanuit de Basisregistratie Personen komt er begin januari 2016 bericht dat mevrouw W. in de Basisregistratie Personen van de gemeente Schiedam ingeschreven is.
4. Op 20 januari 2016 neemt de gemeente Hellevoetsluis het besluit om het tot en met de maand december 2015 gereserveerde vakantiegeld vervroegd aan mevrouw W. uit te betalen.
5. In een brief van 27 januari 2016 met als onderwerp 'Verzoek tot intrekking aanvraag bijzondere bijstand' schrijft de gemeente Hellevoetsluis aan mevrouw W.: *"U heeft op 20 januari 2016, nadat u klantmanager A. uitvoerig heeft gesproken en aan u is verteld dat u niet voor vergoeding van verhuiskosten in aanmerking komt, aangegeven dat u deze aanvraag wilt intrekken...Door middel van deze brief bevestigen wij de met u gemaakte afspraak om uw aanvraag in te trekken."* In de brief staat daarnaast *"Wij bieden u de gelegenheid om binnen een termijn van 7 dagen na dagtekening van deze brief te reageren wanneer u van gedachten bent veranderd. Bij geen tegenbericht gaan wij ervan uit dat de aanvraag is ingetrokken."*
6. Op 28 januari 2016 schrijft mevrouw W. dat zij besloten heeft niet te verhuizen en dat zij de woning in Schiedam heeft opgezegd. Zij vraagt de gemeente Hellevoetsluis om haar te helpen met de kosten.
7. Op 28 januari 2016 bevestigt de gemeente Hellevoetsluis de ontvangst van haar klacht. In de brief staat dat de vakafdeling onderzoekt of er een oplossing mogelijk is.



8. Op 1 februari 2016 dient mevrouw W. een klacht in over de heer A. Haar uitkering is te laat gestort. In die brief geeft zij aan dat zij zich weer in de Basisregistratie Personen van de gemeente Hellevoetsluis heeft laten inschrijven.
9. Op 5 februari 2016 nodigt de secretaris van de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Hellevoetsluis mevrouw W. uit voor een hoorzitting in het kader van een formele behandeling van haar klacht.
10. Op 18 februari 2016 levert mevrouw W. de huurwoning in Hellevoetsluis op en verhuist zij naar de gemeente Schiedam.
11. Op 28 april 2016 adviseert een arts van de GGD Rotterdam-Rijnmond aan de heer A. van de gemeente Hellevoetsluis om de verhuiskosten van mevrouw W. te vergoeden. Hij schrijft: *“Gelet op de lichamelijke medische klachten in relatie tot de te grote woning en de psychische klachten in relatie tot de woonafstand van de mantelzorg is verhuizing naar Schiedam op medische gronden noodzakelijk.”* Dit advies is door een collega van de heer A. afgehandeld. Hij is op dat moment niet meer werkzaam voor de gemeente Hellevoetsluis.
12. Op 4 mei 2016 claimt mevrouw W. een bedrag van ongeveer € 4.500,- van de gemeente Hellevoetsluis vanwege dubbele huur, voorschotten, eigen bijdrage ziektekosten, dubbele ENECO-kosten etc.
13. Op 27 mei 2016 besluit de gemeente Hellevoetsluis de klachten van mevrouw W. overeenkomstig het advies van de Adviescommissie bezwaarschriften van 24 mei 2016 ongegrond te verklaren. In het advies staat: *“Omdat er geen telefoonnotities zijn kan de commissie niet controleren of dat wat klager beweert ook daadwerkelijk klopt. Wel is de commissie van mening dat van een klantmanager verwacht mag worden dat die altijd de juiste informatie verschaft. Dat er geen telefoonnotities zijn van dit soort telefoongesprekken heeft de commissie bevreemd. Maar omdat gebleken is dat de klantmanagers bij de gemeente een discretionaire bevoegdheid hebben zelf te bepalen of zij een telefoongesprek zodanig van belang achten om daarvan een notitie te maken, is de commissie van mening dat er geen onzorgvuldige handeling heeft plaatsgevonden aan de kant van de heer A.”*

**Standpunt klager**

14. Mijn klantmanager de heer A. zei: *“Als u naar een andere gemeente vertrekt is alles snel geregeld, want dan heeft de gemeente Hellevoetsluis er één minder, die een uitkering krijgt”*. Ik heb toen in een onbeantwoorde brief aan de heer V. gevraagd om een andere klantmanager.
15. Later heeft de heer A. gezegd dat als de artsen bevestigen dat ik niet in orde ben, dat nog geen reden is om een vergoeding voor verhuiskosten te ontvangen, omdat ik al in een 55+ woning op de begane grond woon.
16. In het verslag van de Adviescommissie bezwaarschriften staat dat er sinds 2005 alleen een verhuisvergoeding wordt verstrekt op leenbasis als er een medische of sociale indicatie is, maar in 2008 en 2010 heb ik een vergoeding gekregen voor verhuiskosten, die ik niet hoefde terug te betalen.
17. Ik heb met de gemeente Hellevoetsluis een schikking getroffen van € 1.850,. De gemeente Schiedam heeft mij uiteindelijk bijzondere bijstand toegekend voor een maand dubbele huur inclusief administratiekosten (€ 501,61).

**Standpunt gemeente**

18. De gemeente gaat er vanuit dat de heer A. heeft gezegd dat bijzondere bijstand voor verhuiskosten als lening wordt verstrekt en alleen als er een medische of sociale indicatie is.
19. Toen het bericht kwam dat mevrouw W. ingeschreven stond in Schiedam, had zij zich eigenlijk moeten melden bij de gemeente Schiedam. De gemeente Hellevoetsluis is dan ten aanzien van de Participatiewet niet meer de bevoegde gemeente.
20. Er kan in zijn algemeenheid niet worden aangegeven van welke telefoongesprekken klantmanagers in de praktijk wel of niet notities maken. Dit is aan het oordeel van de klantmanager. De klantmanager bepaalt dit aan de hand van de specifieke omstandigheden. Het is niet ongebruikelijk dat er geen telefoonnotities worden gemaakt van informatieve telefoongesprekken, waarbij de opgevraagde informatie ook beschikbaar is op de website van de gemeente.

**Standpunt klantmanager**

21. Ik ben van maart 2015 tot 12 april 2016 op detacheringbasis werkzaam geweest bij de gemeente Hellevoetsluis. Op telefoengebied heb ik van de gemeente Hellevoetsluis geen instructies gekregen.
22. Mevrouw W. belde mij op in 2015, rond Sinterklaas. Zij vertelde dat zij speelde met de gedachte om te verhuizen. Zou de gemeente haar een verhuiskostenvergoeding geven, vroeg ze zich af? Ik reageerde dat het een bestaande kostensoort is en gaf haar uitleg en informatie. Daarna belde ze mij een



aantal keer waarin zij haar plannen om te verhuizen met mij besprak. Ik heb wel degelijk duidelijk verteld aan mevrouw W. dat de bijzondere bijstand voor verhuiskosten leenbijstand was.

23. Na al deze vragen over verhuizen en een verhuiskostenvergoeding bood ik haar aan om een aanvraagformulier bijzondere bijstand toe te sturen. Het ingevulde formulier kwam op 24 december 2015 bij de gemeente binnen.
24. Vanuit de Basisregistratie Personen kwam onverwacht het bericht dat mevrouw W. zich in Schiedam had gevestigd. Tijdens ons 9e, 10e of 11e gesprek heb ik haar dit signaal voorgelegd. Ik kon uit het signaal alleen maar opmaken dat zij allerlei stappen had gezet zonder de gemeente Hellevoetsluis daarover te informeren. Formeel had mevrouw W. op dat moment niets meer met ons te maken maar moest zij bij de gemeente Schiedam zijn. Met allerlei noodgrepen hebben we geprobeerd te voorkomen dat ze in de problemen kwam. Zo is haar vakantiegeld uitgekeerd en stuurden we onze correspondentie naar zowel haar oude als haar nieuwe adres. Toen ze begreep dat de bijstand alleen als leenbijstand werd verstrekt, zei ze: *“Laat maar zitten”*.
25. Mevrouw W. nam het beleid van de gemeente op, alsof dat van mij persoonlijk afkomstig was. Ze gaf steeds aan dat ik haar teleurstelde, terwijl iedere andere beoordelaar van haar aanvraag om een verhuiskostenvergoeding tot dezelfde conclusie zou zijn gekomen. Bovendien moest ik binnen een vaste en voorgeschreven tijd beslissen.
26. Als een manager of een leidinggevende achteraf anders had besloten en toch geld wilde geven aan mevrouw W., dan had ik daar geen problemen mee gehad. Voor mij moest dan wel duidelijk zijn dat het om een afwijking van het normale beleid ging.
27. Op 12 april 2016 eindigde mijn opdracht bij de gemeente Hellevoetsluis.

### ***Wet en regelgeving***

28. Participatiewet en informatie van de website<sup>1</sup> van de gemeente Hellevoetsluis *“Bijzondere bijstand wordt verstrekt op grond van artikel 35 Participatiewet en biedt de gemeente de mogelijkheid om extra ondersteuning te bieden aan diegene die zich geconfronteerd zien met bijzondere noodzakelijke kosten van het bestaan. Bijzondere noodzakelijke kosten waarin de algemene bijstand (Participatiewet) of een vergelijkbaar inkomen niet kunnen voorzien. Om recht te hebben op bijzondere bijstand is niet vereist, dat u ook recht heeft op algemene bijstand...”*

---

1

[https://www.hellevoetsluis.nl/Inwoners/Digitale\\_balie/Producten\\_en\\_diensten/B/Bijzondere\\_bijstand](https://www.hellevoetsluis.nl/Inwoners/Digitale_balie/Producten_en_diensten/B/Bijzondere_bijstand)



### *Vormen van bijzondere bijstand*

*Bijzondere bijstand kan als lening en om niet verstrekt worden. Verstrekkingen ten aanzien van verhuizing, woninginrichting en duurzame gebruiksgoederen worden altijd als lening verstrekt. Overige vergoedingen worden in principe om niet verstrekt. Op individuele basis kan de gemeente vergoedingen verstrekken waarbij de omstandigheden bepalen of de vergoeding in de vorm van een lening of om niet wordt verstrekt."*

#### 29. Beleidsregels bijzondere bijstand 2012 gemeente Hellevoetsluis

In de beleidsregels staat onder 'Verhuiskosten' dat voor medisch geïndiceerde verhuizingen de Wet maatschappelijke ondersteuning geldt als voorliggende voorziening. Indien in het kader van een voorliggende voorziening een eigen bijdrage wordt gevraagd, kan voor de eigen bijdrage in beginsel bijzondere bijstand worden verleend. Bijzondere bijstand in de kosten van een noodzakelijke verhuizing wordt in principe verstrekt als lening en moet worden aangevraagd in de gemeente van vertrek. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de aanwezige draagkracht.

#### 30. Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2015

(Definitieve versie, 9 december 2014):

##### **Artikel 4.7 Aanspraak tegemoetkoming meerkosten**

Tegemoetkoming in de verhuiskosten in relatie tot algemeen gebruikelijk Een verhuiskostenvergoeding wordt alleen toegekend als de verhuizing voor de cliënt in kwestie niet algemeen gebruikelijk is. Een verhuizing is algemeen gebruikelijk voor bijvoorbeeld:

- jongeren die op zichzelf gaan wonen;
- jonge gezinnen die groter gaan wonen;
- 55 plussers die naar een 55-pluswoning of seniorenwoning verhuizen;
- bewoners van een AWBZ/Wlz-instelling die op een zeker moment zelfstandig gaan wonen.

##### Weigeringsgronden tegemoetkoming in de verhuiskosten

Er zijn vier mogelijke afwijzingsgronden:

- algemeen gebruikelijk;
- voorzienbaarheid van het gebruik moeten maken van een voorziening (op basis van unieke persoonskenmerken);
- verhuizing naar een AWBZ/Wlz-instelling of andere zorginstelling;
- verhuizing heeft al plaatsgevonden.





## **Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten**

31. De ombudsman toetst het optreden van gemeente Hellevoetsluis aan de behoorlijkheidsvereisten:

### **Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

*De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

### **Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

*De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwijderen van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haarsystemen.*

### **Goede motivering**

De overheid legt haar handelen en haar besluit duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

*De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.*



## Overwegingen

*Ten aanzien van klacht 1 (onjuiste informatieverstrekking)*

32. Achteraf is niet meer vast te stellen welke informatie de heer A. en mevrouw W. in hun telefoongesprekken wisselden, omdat daar geen notities van zijn gemaakt. De verklaring van mevrouw W. en de verklaring van de heer A. sluiten niet op elkaar aan. Volgens mevrouw W. heeft de gemeente haar niet verteld dat een verhuiskostenvergoeding alleen in de vorm van leenbijstand verstrekt zou worden. Volgens de heer A. heeft hij aangegeven dat de gemeente in de regel helemaal geen verhuiskostenvergoeding verstrekt en dat een verhuiskostenvergoeding altijd leenbijstand is.
33. De ombudsman heeft geconstateerd dat de regelgeving op dit punt heel duidelijk is. Daarom acht hij het aannemelijk dat de heer A. in zijn telefoongesprekken de moeilijkheid van het verkrijgen van een verhuiskostenvergoeding met mevrouw W. heeft besproken.
34. Achteraf is duidelijk dat mevrouw W. zich onvoldoende bewust was van de inhoud en de consequenties van de informatie die zij van de gemeente Hellevoetsluis kreeg. Uit het klachtonderzoek is niet gebleken dat de gemeente bij mevrouw W. is nagegaan of mevrouw W. alle relevante informatie heeft ontvangen en of zij die informatie heeft begrepen. De gemeente had daar wel voor moeten zorgen.
35. Daarbij neemt de ombudsman in ogenschouw dat in het aanvraagformulier bijzondere bijstand geen specifieke informatie over het punt 'lening of gift' staat. Op de website van de gemeente staat wel expliciet informatie over bijzondere bijstand<sup>2</sup> als gift of als lening.
36. Zeker omdat mevrouw W. handgeschreven brieven aan de gemeente Hellevoetsluis stuurde, had het op het pad van de gemeente gelegen om bij haar na te gaan of zij over die informatie als vermeld op de website beschikte. Dan had de gemeente haar een print van deze webpagina toe kunnen sturen.
37. Om die reden besluit de ombudsman de 1<sup>e</sup> klacht (dat de gemeente Hellevoetsluis onjuiste informatie heeft verstrekt over de verhuiskostenvergoeding) gegrond te verklaren, waarbij hij aantekent dat het meer gaat om het feit dat de

---

<sup>2</sup> [https://www.hellevoetsluis.nl/Inwoners/Bijstand/Bijzondere\\_bijstand](https://www.hellevoetsluis.nl/Inwoners/Bijstand/Bijzondere_bijstand)



gemeentelijke organisatie zich er niet van vergewist heeft dat mevrouw W. voldoende en volledige informatie heeft ontvangen en die informatie heeft begrepen dan om onjuiste informatie.

*Ten aanzien van klacht 2 (klacht ten onrechte ongegrond verklaard)*

38. In zijn algemeenheid vindt de ombudsman dat de gemeente ervoor verantwoordelijk is dat de juiste informatie aan haar burgers wordt verstrekt. Ook heeft de gemeente de taak om te controleren of de burger de verstrekte informatie juist heeft begrepen. Alleen op die manier is het voor een burger mogelijk een afgewogen beslissing te nemen.
39. Om achteraf vast te kunnen stellen welke informatie is verstrekt en of die juist was, is het nodig dat de communicatie tussen medewerkers en burgers van een gemeente op een goede manier vastgelegd wordt. Dat kan ook door belangrijke informatie waarover telefonisch is gesproken, schriftelijk te bevestigen. Van geval tot geval zal moeten afgewogen worden of dat wenselijk is.
40. De gemeente Hellevoetsluis heeft de heer A. of zijn collega's geen instructies gegeven om de inhoud van telefoongesprekken vast te leggen. De ombudsman zou het een teken van een goede organisatie van de gemeente vinden, als deze dat wél zou doen. Van een behoorlijk handelende overheid mag verwacht worden dat zij contacten documenteert zodat transparant is wélke informatie er gewisseld is.
41. De ombudsman is het met mevrouw W. eens dat de gemeente haar klacht ten onrechte ongegrond heeft verklaard. Als de feiten niet vastgesteld kunnen worden, is het niet mogelijk om een klacht ongegrond te verklaren. Het enkele feit dat een medewerker geen instructie van de gemeente heeft gekregen over het vastleggen van telefonische contacten en daarom niet in strijd met enig voorschrift zou hebben gehandeld, betekent niet dat de gedraging van de gemeente behoorlijk is. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van een goede motivering gehandeld omdat de beslissing de klacht ongegrond te verklaren, niet door feiten onderbouwd kan worden. De klacht daarover van mevrouw W. is gegrond.



## **Oordeel**

42. De 1<sup>e</sup> klacht dat de gemeente Hellevoetsluis onjuiste informatie heeft verstrekt over de verhuiskostenvergoeding is gegrond. De gemeente heeft niet overeenkomstig het behoorlijkheidsvereiste Goede informatievoorziening gehandeld. De ombudsman tekent daarbij aan het dat het meer gaat om het feit dat de gemeentelijke organisatie zich er niet van vergewist heeft dat mevrouw W. voldoende en volledige informatie heeft ontvangen en die informatie heeft begrepen dan om onjuiste informatie.
43. De 2<sup>e</sup> klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Hellevoetsluis is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste van een Goede motivering.
44. De gemeente is ervoor verantwoordelijk dat achteraf wel nagegaan had kunnen worden welke informatie er aan mevrouw W. was verstrekt. De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel een aanbeveling te verbinden.

## **Aanbevelingen**

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hellevoetsluis in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman.

1. Geef medewerkers instructie over de wijze waarop wanneer en hoe telefonische contacten in een logboek of elektronisch systeem genoteerd moeten worden. Uit de notities moet tenminste blijken welke afspraken er zijn gemaakt en/of welke relevante informatie er is gewisseld.
2. Bevestig belangrijke, mondeling verstrekte informatie schriftelijk, per e-mail of anderszins (app etc.).

*In reactie op de aanbevelingen schrijft de gemeente Hellevoetsluis in haar brief van 4 september 2017 aan de ombudsman dat de gemeente in het voortdurend proces ter verbetering van de dienstverlening aandacht aan de aanbevelingen zal geven. De ombudsman maakt daaruit op dat de gemeente het eens is met de ombudsman dat burgers volledig en juist geïnformeerd moeten worden en dat achteraf na te gaan moet zijn, welke informatie gewisseld*



*is en dat belangrijke informatie altijd schriftelijk, per e-mail of anderszins bevestigd moet worden. De ombudsman neemt zich voor om de gemeente te vragen op welke manier zij uitvoering geeft aan zijn aanbevelingen.*



### *Bijlage bij rapport 2016.960/2648*

#### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Op 20 januari 2016 stuurt de gemeente Hellevoetsluis een beschikking aan mevrouw W.. De gemeente heeft besloten om het gereserveerde vakantiegeld uit te betalen, zodat zij vloerbedekking kan kopen voor haar huurwoning in Schiedam.
2. Op 21, 24, 28 januari 2016 en op 1 februari 2016 dient mevrouw W. klachten in bij de gemeente Hellevoetsluis.
3. Op 28 januari 2016 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging voor de klacht van 21 januari 2016.
4. Op 5 februari 2016 stuurt de gemeente Hellevoetsluis een brief aan mevrouw W. dat zij de klachten voor advies neerlegt bij de Adviescommissie bezwaarschriften. Onder voorbehoud is een hoorzitting gepland op 15 maart 2016.
5. Op 3 mei 2016 vindt een hoorzitting plaats.
6. Op 4 mei 2016 stuurt mevrouw W. een brief met bijlagen aan de gemeente Hellevoetsluis.
7. De Adviescommissie geeft advies op 24 mei 2016
8. Op 27 mei 2016 reageert de gemeente Hellevoetsluis op de klachten van mevrouw W. Haar klachten worden ongegrond verklaard. Mevrouw W. is het daar niet mee eens.
9. Op 30 mei 2016 stuurt de advocaat van mevrouw W. een fax aan de gemeente Hellevoetsluis. De advocaat vraagt wanneer er een hoorzitting plaatsvindt voor de inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift.
10. Mevrouw W. stuurt op 8 juni 2016 een brief aan de ombudsman.
11. Op 8 juli 2016 dient de advocaat van mevrouw W. een bezwaarschrift in bij de gemeente Hellevoetsluis.
12. Op 4 november 2016 stuurt de advocaat van mevrouw W. een ingebrekestelling, omdat er nog geen besluit op het bezwaarschrift zou zijn genomen.
13. Op 17 januari 2017 bevestigt de gemeente Hellevoetsluis aan de advocaat van mevrouw W. dat zij een minnelijke oplossing hebben gevonden. De gemeente verstrekt aan mevrouw W. € 1850,- bijzondere bijstand als gift.

#### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

14. Op 8 juni 2017 schrijft mevrouw W. een brief aan de ombudsman met klachten over de gemeente Hellevoetsluis.
15. De ombudsman stuurt mevrouw W. op 22 juni 2016 een ontvangstbevestiging. De ombudsman heeft even tijd nodig om goed naar de klacht te kijken. Hij verwacht mevrouw W. binnen 3 weken meer informatie te kunnen geven.



16. De ombudsman stuurt op 14 september 2016 brieven aan de gemeente en aan mevrouw W. Daarin schrijft hij dat hij onderzoek doet naar de klachten van mevrouw W. De ombudsman wil de klantmanager horen en stelt een aantal onderzoeksvragen aan de gemeente.
17. Op 11 oktober 2016 reageert de gemeente Hellevoetsluis op de brief van de ombudsman van 14 september 2016.
18. Op 29 november 2016 stelt de ombudsman aanvullende vragen aan de gemeente.
19. Op 29 november 2016 vraagt de ombudsman de organisatie waar de heer A. werkt om contact met de ombudsman op te nemen, omdat hij de heer A. wil horen.
20. Op 7 december 2016 nodigt de ombudsman de heer A. uit voor een hoorgesprek op 9 december 2016.
21. Op 9 december 2016 hoort de ombudsman de heer A..
22. Op 9 december 2016 reageert de gemeente op de aanvullende vragen van de ombudsman.
23. Op 15 december 2016 vraagt de ombudsman bij de gemeente aanvullende stukken op.
24. Op 15 december 2016 stuurt de ombudsman het concept-verslag van het hoorgesprek op 9 december 2016 toe.
25. Op 25 december 2016 laat de heer A. weten dat hij zich kan vinden in het verslag.
26. Op 27 december 2016 stuurt de gemeente de aanvullende stukken toe.
27. Op 31 januari 2017 stelt de ombudsman het verslag van het gesprek op 9 december definitief vast en stuurt hij het naar de heer A.
28. Op 28 juli 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen met een voorlopig oordeel en 2 aanbevelingen aan mevrouw W., de heer A. en de gemeente toe.
29. Op 30 juli 2017 reageert de heer A. op de bevindingen.
30. Op 1 augustus 2017 reageert mevrouw W. telefonisch op de bevindingen. Zij zal aanvullende informatie opsturen.
31. Op 8 september 2017 stuurt de ombudsman de heer A. een tussenbericht.
32. Op 29 augustus 2017 reageert de gemeente Hellevoetsluis op de bevindingen.
33. Op 25 september 2017 vraagt de ombudsman aan mevrouw W. om aanvullende informatie.
34. Op 6 oktober 2017 reageert mevrouw W. op de bevindingen. Daarbij stuurt zij een aantal stukken toe met betrekking tot bezwaarschriftenprocedures tegen besluiten van de gemeente Hellevoetsluis en de gemeente Schiedam en een beroep bij de rechtbank.