*RAPPORT*

**Wat is het verzoek?**

Verzoeker wil dat de Ombudscommissie zijn klachten onderzoekt en beoordeelt. Hij voelt zich niet gehoord en niet serieus genomen door de gemeente. Zijn verzoek aan de Ombudscommissie is een noodkreet. Voor mijnheer is belangrijk dat hij zijn zelfstandigheid zo veel mogelijk behoudt. Hierbij wil hij geholpen worden, waar nodig. Hij vraagt de Ombudscommissie te reageren op zijn hulpvraag.

Mijnheer wil verder dat de gemeente het gespreksverslag van de WMO-consulent en het advies van TriviumPlus vernietigt. Deze staan vol leugens en onwaarheden. De klachtafdoeningsbrief is volgens verzoeker niet volledig. Ook verdraaiden de opstellers van deze verslagen zijn woorden.

Het gaat verzoeker niet meer om extra uren huishoudelijke hulp, maar om het rechtzetten van onrecht en leugens. Mijnheer wil een zwaard breken voor lotgenoten en medeburgers die in de toekomst met een (her-)indicatie van de gemeente ’s-Hertogenbosch te maken krijgen. Het kan volgens verzoeker toch niet zo zijn dat burgers zich, min of meer, overdonderd en monddood voelen na een bezoek aan een indicatiesteller. Het is voor verzoeker een principezaakgeworden.

**Wat is ons oordeel (samenvatting)?**

*Moeten de verslagen en het medisch advies van tafel? Oordeel van de Ombudscommissie: Nee.*

De Ombudscommissie stelt vast dat de inhoud van het advies van de medisch adviseur van TriviumPlus, alsmede het onderzoek dat zij verrichtte, onderdeel was van een andere juridische (bezwaar-) procedure. Om die reden onthoudt de commissie zich op dit punt van een oordeel over de juistheid van dit advies en over het onderzoek zelf. Doordat verzoeker geen beroep instelde tegen de beslissing op bezwaar van de gemeente, staat de juistheid van het onderzoek in rechte vast en kan verzoeker dit onderzoek inhoudelijk ook niet meer aanvechten. Gelet hierop is er ook geen reden te oordelen dat dit advies van tafel moet.

De commissie volgt verzoeker niet in zijn standpunt dat er door de WMO-consulent geen onderzoek plaatsvond naar zijn lichamelijke beperkingen. De commissie kon ook niet vaststellen dat in het gespreksverslag van de WMO-consulent leugens staan. Een leugen of onwaarheid is namelijk een bewering waarvan de schrijver (WMO-consulent) weet dat die in strijd is met de waarheid, maar dat zijn lezer (verzoeker) niet laat weten. Bij leugens moet er dus sprake zijn van opzet om bewust af te wijken van de waarheid. Deze opzet heeft de Ombudscommissie op basis van haar onderzoek niet kunnen vaststellen. Dit betekent dat er, naar het oordeel van de commissie, ook geen reden is om het gehele gespreksverslag te vernietigen. De commissie onthoudt zich om die reden op dit punt verder van een oordeel.

De klachtbehandelaar hoorde de WMO-consulent over de klachten van verzoeker. Tijdens dit horen stelde de WMO-consulent dat hij de vermindering van het aantal uren huishoudelijke hulp, niet in het begin, maar aan het eind van het huisbezoek vertelde aan verzoeker. Het gesprek met verzoeker ervaarde hij grotendeels als prettig. De klachtbehandelaar nam in de klachtafdoeningsbrief op wat de WMO-consulent tijdens dit horen aan haar vertelde.

De commissie stelt vast dat partijen inhoudelijk verdeeld zijn. Het feit dat verzoeker het met de visie van de WMO-consulent niet eens is, maakt voor de commissie nog niet dat daarmee vaststaat dat deze visie onwaar zou zijn of dat de klachtbehandelaar bewust woorden verdraaide.

Op basis van haar onderzoek heeft de Ombudscommissie niet kunnen vaststellen dat de klachtbehandelaar met opzet bewust afweek van de waarheid. De commissie onthoudt zich om die reden op dit punt verder van een oordeel.

*Moeten de verslagen aangepast worden? Oordeel van de Ombudscommissie: Ja.*

Wel zijn er naar het oordeel van de commissie redenen om het gespreksverslag van het huisbezoek (alsnog) gewijzigd vast te stellen. Het had naar het oordeel van de commissie namelijk in de rede gelegen, om vanuit het oogpunt van de-escalatie, voortvarendheid en maatwerk, het verslag nadien alsnog gewijzigd vast te stellen. Vooral omdat de door verzoeker gevraagde aanpassingen (over kortademigheid en zijn huisvesting) geen afbreuk doen aan de inhoud van het verslag en de vereiste informatie die nodig is om op de aanvraag te kunnen beslissen. De commissie vraagt de gemeente dit alsnog te doen.

De commissie is verder van oordeel dat – in dit geval – de gemeente verzoeker in de gelegenheid had moeten stellen te reageren op de (aparte) schriftelijke verslagen van eht horen van verzoeker en het horen van beklaagden. De reactie van verzoeker had dan nog meegenomen kunnen worden in de klachtafdoeningsbrief.

De gemeente wist in dit geval namelijk inmiddels[[1]](#footnote-1), dan wel behoorde te weten, hoe belangrijk het voor verzoeker is dat zijn woorden goed verwoord worden in verslagen. Ook wist de gemeente dat verzoeker wantrouwig wordt tegenover ambtenaren als zij zijn woorden, naar zijn mening, niet goed verwoorden. De commissie vraagt om die reden de gemeente om verzoeker alsnog de mogelijkheid te geven het verslag van het horen in zijn eigen woorden aan te vullen.

*Oordeel*

De commissie vindt de onderzochte klachten *deels gegrond en deels ongegrond.* De onderzochte gedraging is *deels behoorlijk en deels niet behoorlijk*. De onderzochte gedraging is niet in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor. En deels ook niet in strijd met het beginsel van een actieve en adequate informatieverstrekking.

De informatieverstrekking door de gemeente aan verzoeker over het medisch onderzoek bij TriviumPlus acht de commissie wel in strijd met het beginsel van een actieve en adequate informatieverstrekking. De commissie is namelijk van oordeel dat verzoeker zowel voorafgaand als ook tijdens het medisch onderzoek bij TriviumPlus onvoldoende en niet actief en adequaat is geïnformeerd. Hem is onvoldoende verteld en uitgelegd wat hij kon verwachten van het spreekuur, waarom er geen lichamelijk onderzoek plaatsvond, waarom geen nadere informatie werd opgevraagd bij zijn artsen en specialisten en wat de medisch adviseur ging doen met de door hem verstrekte aanvullende medische informatie.

Over hoe wij tot dit oordeel gekomen zijn, leest u hieronder meer. Ook over onze aanbevelingen aan de gemeente.

**Wat zijn de feiten?**

Mijnheer is een man van zesenzeventig jaar. Door een slechte gezondheid heeft verzoeker hulp nodig bij het schoonmaken van zijn huis, licht poetswerk en de was. Mijnheer had een indicatie voor huishoudelijke hulp tot en met 31 december 2012. Voor vier uur per week.

Verzoeker vraagt de gemeente om verlenging van zijn huishoudelijke hulp. De gemeente besluit, na herindicatie, tweeënhalf uur (150 minuten) huishoudelijke hulp per week te verlenen voor de periode van vijf jaar. De gemeente baseert zich op een medisch advies van Triviumplus, een externe adviesinstantie.

Met het oog op zijn beperkingen en behoefte, vindt verzoeker dit aantal uren veel te laag. Hij heeft behoefte aan zes uur per week. Hij maakte bezwaar. De gemeente gaf mijnheer geen gelijk in zijn bezwaar. Het aantal uren huishoudelijke hulp bleef gelijk. Later verhoogde de gemeente het aantal uren huishoudelijke hulp later alsnog naar drieënhalf uur per week.

Verzoeker heeft een hekel aan leugens. Dit komt door een negatieve ervaring in het verleden met een welzijnsofficier (ambtenaar) van de marine. Dit had grote gevolgen. Verzoeker kreeg hierdoor nooit een baan bij de overheid.

De commissie stelt vast dat dit voorval het vertrouwen van verzoeker in ambtenaren ernstig schaadde. Verzoeker wordt wantrouwig tegenover ambtenaren als zij zijn woorden, naar zijn mening, niet goed verwoorden.

**Wat zijn de klachten?**

Verzoeker stelt dat er leugens en onwaarheden staan in het verslag van het huisbezoek. Ook verdraaide de WMO consulent zijn woorden in dit verslag.

De klachtafdoeningsbrief vindt hij onvolledig. Hij vindt hierin onvoldoende terug wat hij vertelde aan de klachtbehandelaar in het klachtgesprek. Ook staan hierin volgens hem onwaarheden.

Verder stelt verzoeker dat de medisch adviseur van TriviumPlus geen lichamelijk onderzoek verrichtte en om die reden geen goed advies uitbracht. Ook was de ruimte waarin hij tijdens het spreekuur werd ontvangen, niet representatief.

Verzoeker wil dat het verslag van het huisbezoek en het advies van TriviumPlus vernietigd worden. Deze zijn volgens verzoeker waardeloos.

Reactie op verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen, geeft verzoeker het advies aan de gemeente

’s-Hertogenbosch om hogere eisen te stellen aan de deskundigheid van de indicatiesteller en zorg te dragen voor een respectvolle behandeling.

**Wat vindt de gemeente?**

Intentie van de gemeente is om te leren van klachten. Zowel de klachtbehandelaar als de WMO-consulent schrikken dat verzoeker de klachtbehandeling anders ervoer.

De klachtbehandelaar onderzocht alles, stelt de gemeente. Zij sprak om die reden met de WMO-consulent, de medisch adviseur van TriviumPlus en onderzocht de plaats van het spreekuur.

Ook sprak zij vijf kwartier met verzoeker zelf (klachtgesprek) en gaf zij een persoonlijke terugkoppeling van het gemeentelijk klachtonderzoek aan verzoeker. Dat zij de klachtafdoeningsbrief later aan verzoeker verstuurde dan zij afsprak, is haar niet te verwijten. De brief bleef liggen op het bureau van de verantwoordelijk leidinggevende.

De gemeente zorgde ervoor dat medisch adviseurs van Trivium Plus klanten tijdens een spreekuur voortaan in een betere ruimte ontvangen. De gemeente geeft verzoeker gelijk dat de ruimte waarin het spreekuur plaats vond niet representatief was. Tegenwoordig vindt het spreekuur om die reden in een andere ruimte plaats.

De gemeente stelt dat het niet gebruikelijk is dat medisch adviseurs van Triviumplus functioneel onderzoek doen. Meestal is dat onderzoek al gedaan door de eigen arts(en) van de klant. De medisch adviseurs van Triviumplus baseren zich meestal op de informatie die zij van de behandelend artsen krijgen. Ook baseren zij zich op eigen onderzoek door een gesprek met de klant. Bij verzoeker heeft geen lichamelijk onderzoek plaats gevonden. De medisch adviseur had door eigen onderzoek en bevindingen al voldoende inzicht in de aard en de omvang van de aanwezige beperkingen bij verzoeker.

De vraag of het onderzoek door Triviumplus en het advies zorgvuldig en correct waren, is volgens de gemeente al beoordeeld door de bezwarencommisie. De gemeente twijfelt, met het oog op dit advies, niet aan de juistheid van het onderzoek of het advies van Triviumplus.

De gemeente is het niet met verzoeker eens dat de WMO-consulent hem onbehoorlijk behandelde. Het gespreksverslag van het huisbezoek is niet waardeloos, zoals verzoeker stelt. De consulent wilde in het verslag een waarheidsgetrouw beeld van het huisbezoek geven.

De WMO-consulent heeft een ruime ervaring met huisbezoeken. Eerder als ouderenconsulent, nu als WMO-consulent. Hij ontving niet eerder klachten over zijn functioneren.

De WMO-consulent heeft het huisbezoek niet zo ervaren, dat hij de slechte boodschap in het begin van het gesprek bracht. Wel spijt het de gemeente dat verzoeker zich onrecht voelt aangedaan door de woordkeuze van de WMO-consulent over zijn kortademigheid. Verzoeker vulde het gespreksverslag op dit punt aan. Onder kortademig verstaat de gemeente nu “vijf meter lopen of de trap op en dan weer een half uur puffen”. Verzoeker mag hiernaar verwijzen. De beoordeling over de kortademigheid leidde niet tot een nadeliger beslissing voor verzoeker, stelt de gemeente.

De WMO-consulent sprak met verzoeker over wat hij zelf nog kon doen wat betreft huishoudelijke hulp. Ook sprak hij over welke ondersteuning verzoeker kon krijgen in zijn omgeving of van familie. In dat kader sprak de WMO-consulent uitdrukkelijk over de buurtgenoten van verzoeker. De intentie van de WMO-consulent was om de reactie van verzoeker in nette bewoordingen op te schrijven. Dat verzoeker het niet eens is met deze bewoordingen ligt nu vast. Verzoeker mag hier ook naar verwijzen.

**Hoe beoordeelden wij het verzoek?**

De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met verzoeker. Daarbij toetste de commissie het verzoek aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan:

1. *Het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking*.
2. *Het vereiste van hoor en wederhoor.*

**Hoe was de procedure?**

De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting. Partijen waren hierbij aanwezig en vertelden ieder hun kant van het verhaal. Ook stelde de commissie vragen aan partijen.

Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. Verzoeker reageerde zowel schriftelijk als telefonisch op dit verslag. Zijn reactie nam de commissie mee in dit verslag. De commissie baseert haar rapport op dit verslag van bevindingen.

**Wat zijn onze overwegingen?**

Hieronder treft u onze overwegingen aan die geleid hebben tot ons oordeel.

**Ad 1) Beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking.**

Het beginsel van goede voorbereiding houdt in dat de gemeente alle informatie verzamelt die van belang is om een goede beslissing te nemen. Dit betekent dat een burger van de gemeente mag verwachten dat zij voorafgaand aan het nemen van beslissingen actief informatie verwerft. En dat de gemeente deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger. Vervolgens is het belangrijk dat de gemeente die informatie juist weergeeft in rapportages.

De commissie vraagt zich het volgende af. Gaf de gemeente verzoeker juiste, volledige en duidelijke informatie? Over het spreekuur en medisch onderzoek bij TriviumPlus?

Had de gemeente kunnen voorkomen dat verzoeker andere verwachtingen hierover had? Staan er leugens en onwaarheden in het verslag van het huisbezoek?

**Advies van medisch adviseur TriviumPlus**

Verzoeker is van mening dat het advies van de medisch adviseur van TriviumPlus niet deugt. Omdat de medisch adviseur geen lichamelijk onderzoek verrichte. Hij wil daarom dat dit advies van tafel gaat.

De Ombudscommissie stelt vast dat de inhoud van het advies van de medisch adviseur van TriviumPlus, alsmede het onderzoek dat zij verrichtte, onderdeel was van een andere juridische (bezwaar-) procedure. Om die reden onthoudt de commissie zich op dit punt van een oordeel[[2]](#footnote-2) over de juistheid van dit advies en over het onderzoek zelf.

Doordat verzoeker geen beroep instelde tegen de beslissing op bezwaar van de gemeente, staat de juistheid van het onderzoek in rechte vast en kan verzoeker dit onderzoek inhoudelijk ook niet meer aanvechten. Gelet hierop is er ook geen reden te oordelen dat dit advies van tafel moet.

Het voorgaande laat onverlet dat de Ombudscommissie aandacht wil vragen voor de informatieverstrekking over het medisch onderzoek door TriviumPlus. Ter zitting is het de commissie duidelijk geworden dat verzoeker verwachtte dat de medisch adviseur gericht lichamelijk onderzoek zou verrichten. Op zijn minst zijn pols zou voelen. Het ging namelijk om een indicatiestelling door een arts (van TriviumPlus). Over wat verzoeker nog wel en niet meer zelf kon in het huishouden, gezien zijn toenemende medische beperkingen en verslechterende gezondheid.

In de praktijk – zo stelt de gemeente – is het echter niet gebruikelijk dat artsen van TriviumPlus functioneel onderzoek doen. Dit onderzoek is namelijk meestal al gedaan door de eigen arts(en) van de cliënt. Ook wint de medisch adviseur niet standaard (nadere) informatie in bij de artsen of specialisten van cliënt. Als eigen onderzoek en bevindingen van de medisch adviseur (al) inzicht geven in de aard en omvang van de aanwezige beperkingen, wordt het voorgaande achterwege gelaten.

De commissie is van oordeel dat verzoeker op dit punt zowel voorafgaand als ook tijdens het medisch onderzoek onvoldoende en niet actief en adequaat is geïnformeerd. Hem is onvoldoende verteld en uitgelegd wat hij kon verwachten van het spreekuur, waarom er geen lichamelijk onderzoek plaatsvond, waarom geen nadere informatie werd opgevraagd bij zijn artsen en specialisten en wat de medisch adviseur ging doen met de door hem verstrekte aanvullende medische informatie.

Doordat de verwachtingen van verzoeker over het medisch onderzoek niet strookten met de praktijk, leidde dit tot veel onbegrip, frustratie, irritatie en toenemend wantrouwen bij verzoeker. En uiteindelijk ook tot een klacht.

Vooral omdat verzoeker zich compleet niet serieus genomen voelt door de gemeente in zijn aantoonbaar toenemende medische beperkingen en verslechterende gezondheid. Alsmede de persoonlijke gevolgen die dit voor verzoeker heeft.

Het had in de rede gelegen verzoeker – op enigerlei wijze - te erkennen in zijn medische klachten en zijn gevoelens hierover. En hem een betere uitleg te geven over vorm en inhoud van het medisch onderzoek waarvoor de medisch adviseur hem uitnodigde. Oόk als de aanwezige medische beperkingen geen recht geven op uitbreiding van het aantal uren huishoudelijke hulp. Mogelijk had hiermee de klacht van verzoeker op dit punt voorkomen kunnen worden.

De onderzochte gedraging is – gelet op het voorgaande - op dit punt niet behoorlijk.

*Aanbeveling*

De commissie beveelt aan om zowel de mondelinge[[3]](#footnote-3), als schriftelijke[[4]](#footnote-4) informatieverstrekking, over (de verwachtingen van) het medisch onderzoek door de medisch adviseur duidelijker te maken. Met name dat veelal geen lichamelijk onderzoek wordt verricht en de redenen waarom vaak geen nadere informatie wordt opgevraagd bij artsen en specialisten.

**Verslag huisbezoek**

Verzoeker stelt dat het doel van het huisbezoek van de WMO-consulent hem (vooraf) niet duidelijk was. Hij verwachtte een onderzoek naar zijn lichamelijke beperkingen. Over wat hij nog wel en niet meer zelf kon in het huishouden, gezien zijn toenemende medische beperkingen en verslechterende gezondheid.

De commissie is van oordeel dat dit ook hetgeen is dat verzoeker van de indicatiesteller mocht verwachten. De indicatiesteller brengt in kaart welke huishoudelijke hulp of begeleiding een aanvrager nodig heeft. Wat hij in dat kader nog zelf kan of wie in het sociale netwerk van de aanvrager, indien aanwezig, deze hulp kan bieden. De indicatiesteller stelt hierover gerichte vragen aan de aanvrager. Op basis van de geldende richtlijnen berekent de indicatiesteller vervolgens op voor hoeveel uren huishoudelijke hulp de aanvrager vervolgens recht heeft.

Volgens verzoeker vond er geen onderzoek plaats naar zijn lichamelijke beperkingen. Hierdoor kreeg verzoeker het idee dat de beslissing van de gemeente om hem te korten op zijn uren huishoudelijke hulp vooraf al vaststond. Zeker nu de WMO-consulent deze boodschap, zo stelt verzoeker, hem al in de eerste dertig seconden van het gesprek vertelde. Dit voedde het wantrouwen van verzoeker richting de gemeente.

De commissie volgt verzoeker niet op dit punt. Partijen betwisten niet dat de WMO-consulent en verzoeker geruime tijd spraken in zijn eigen woning. Gelet op het gespreksverslag van dit bezoek stelde de WMO consulent gerichte en relevante vragen aan verzoeker over zijn woon- en leefsituatie, alsmede zijn medische beperkingen en gezondheid. Daarom kan niet worden volgehouden dat er geen onderzoek plaatsvond naar de lichamelijke beperkingen van verzoeker. Dat verzoeker hierover andere verwachtingen had, maakt het voorgaande niet anders.

Niettemin had het wel in de rede gelegen, verzoeker voorafgaand aan het huisbezoek, een informatieve brief te sturen.

*Leugens*?

Verzoeker geeft vervolgens aan dat het verslag van het huisbezoek vol leugens en onwaarheden staat. Over zijn kortademigheid en dat hij niet veel op heeft met de buurt. Met name dit laatste is volgens verzoeker een pertinente leugen. Hij wil dat de gemeente dit verslag om die reden vernietigt.

De commissie stelt vast dat verzoeker de gemeente hier een zwaar verwijt maakt. Een leugen of onwaarheid is namelijk een bewering waarvan de schrijver (WMO-consulent) weet dat die in strijd is met de waarheid, maar dat zijn lezer (verzoeker) niet laat weten[[5]](#footnote-5). Bij leugens moet er dus sprake zijn van opzet om bewust af te wijken van de waarheid. Deze opzet heeft de Ombudscommissie op basis van haar onderzoek niet kunnen vaststellen. Dit betekent dat er, naar het oordeel van de commissie, ook geen reden is om het gehele gespreksverslag te vernietigen. Op dit punt onthoudt de commissie zich verder van een oordeel.

*Wijziging gespreksverslag?*

Wel kijkt de commissie of er redenen zijn het gespreksverslag (alsnog) op onderdelen gewijzigd vast te stellen. De commissie vindt daarbij het volgende van belang.

De gemeente stuurde een concept van het gespreksverslag op 6 november 2012 toe aan verzoeker, met de mogelijkheid hierop te reageren. Van deze mogelijkheid maakte verzoeker gebruik. Hij voegde het volgende toe aan het verslag. “Ondergetekende heeft eerder 1,5 uur extra nodig dan eraf. Er staat erg kortademig. Dat is 5 meter lopen of de trap op en dan een half uur puffen”. Met deze aanvulling ondertekende verzoeker op 13 november 2012 het gespreksverslag.

Doordat de gemeente het gespreksverslag voor reactie voorlegde aan verzoeker, verifieerde de gemeente de juistheid van de informatie in het verslag. Hiermee voldeed de gemeente aan het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking.

Ook paste de gemeente hiermee wederhoor toe. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. Dat verzoeker – nadien – de juistheid van het gespreksverslag betwistte, maakt het voorgaande niet anders.

Niettemin had het naar het oordeel van de commissie in de rede gelegen, om vanuit het oogpunt van voortvarendheid, de-escalatie en maatwerk, het verslag nadien alsnog gewijzigd vast te stellen. Verzoeker is het niet eens met de omschrijving van “kortademigheid”. Ook wil hij dat uit het verslag verwijderd wordt dat hij niet veel op heeft met de buurt. Verzoeker heeft – met verklaringen – betoogt dat hij wel prettig woont in de buurt.

De gevraagde aanpassingen doen – naar het oordeel van de commissie - geen afbreuk aan de inhoud of volledigheid van het verslag. Ook niet aan de vereiste informatie die nodig is om op de aanvraag te kunnen beslissen. Bovendien komt de gemeente hiermee (alsnog) tegemoet aan de vurige wens van verzoeker op dit punt.

*Aanbeveling*

De commissie beveelt de gemeente aan om het gespreksverslag van het huisbezoek (alsnog), als volgt gewijzigd vast te stellen.:

* Onder het kopje gezondheid. De door verzoeker gegeven aanvulling over wat verstaan moet worden onder “kortademigheid” toevoegen.
* Onder het kopje huisvesting. Verwijderen dat mijnheer niet veel op heeft met de buurt.

**Ad 2) Het vereiste van hoor en wederhoor.**

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat de gemeente bij de voorbereiding van

een beslissing de betrokken burger vooraf hoort. Zo kan deze burger voor zijn belangen opkomen.

De commissie overweegt als volgt.

**Verslag van klachtgesprek met klachtbehandelaar**

De hoorplicht legde de wetgever vast in de wet[[6]](#footnote-6). Op 19 augustus 2013 hoorde de klachtbehandelaar verzoeker in een persoonlijk gesprek over zijn klachten. Verzoeker kon zijn klachten mondeling toelichten. Dit gesprek duurde vijf kwartier. Op dit punt voldeed de gemeente aan de wettelijke hoorplicht.

Van het horen moet de gemeente een verslag maken[[7]](#footnote-7). De gemeente mag zelf de vorm van het verslag bepalen. De gemeente moet in het verslag dehoofdlijnen van wat zij besprak tijdens het horen, schriftelijk vastleggen. Dit is belangrijk voor een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging plaatsvond. Ook is dit belangrijk voor een correcte weergave van de klacht.

Verzoeker vindt dat het verslag de hierin opgenomen feiten niet goed weergeeft. Volgens verzoeker verdraaide de klachtbehandelaar woorden hierin bewust. Volgens verzoeker klopt het niet dat de WMO-consulent pas in het laatste kwartier van het huisbezoek vertelde over de vermindering van huishoudelijke hulp. Volgens hem gebeurde dat al binnen dertig seconden. Ook gelooft verzoeker niet dat de WMO-consulent het gesprek met verzoeker grotendeels als prettig heeft ervaren. Volgens verzoeker verliep het gesprek namelijk niet in een prettige sfeer.

*Bewust verdraaien van woorden?*

De klachtbehandelaar hoorde de WMO-consulent over de klachten van verzoeker. Tijdens dit horen stelde de WMO-consulent dat hij de vermindering van het aantal uren huishoudelijke hulp, niet in het begin, maar aan het eind van het huisbezoek vertelde aan verzoeker. Het gesprek met verzoeker ervaarde hij grotendeels als prettig. De klachtbehandelaar nam in de klachtafdoeningsbrief op wat de WMO-consulent tijdens dit horen vertelde.

De commissie stelt vast dat partijen hierover inhoudelijk verschillen. Het feit dat verzoeker het met de visie van de WMO-consulent niet eens is, maakt voor de commissie nog niet dat daarmee vaststaat dat deze visie onwaar zou zijn of dat de klachtbehandelaar bewust woorden verdraaide. Op basis van haar onderzoek heeft de Ombudscommissie dit niet kunnen vaststellen. De commissie onthoudt zich om die reden op dit punt verder van een oordeel.

*Wederhoor*

Verder vindt verzoeker dat het verslag van de klachtbehandelaar niet volledig was. Hij stelt dat de klachtbehandelaar hierin niet de hoofdlijnen opnam van het besprokene tijdens het horen. Ook verwachtte hij dat de klachtbehandelaar, die hij vertelde dat hij zich wel thuisvoelt in de buurt, dit ook opnam in haar verslag. Maar in het verslag leest hij hierover niets terug.

De commissie constateert dat de gemeente van het horen van verzoeker (op 19 augustus 2013) geen apart verslag maakte[[8]](#footnote-8). Ook maakte de gemeente geen apart verslag van het horen van de WMO consulent en de medisch adviseur van Trivium Plus. Dit zijn degenen over wie verzoeker klaagde:

de beklaagden.

De gemeente stelt dat zij in de klachtafdoeningsbrief vermeldde wat tijdens het horen van verzoeker en het horen van beklaagden door partijen aan de orde werd gesteld. En op deze manier voldeed aan haar verplichting om van het horen van verzoeker en beklaagden een verslag te maken.

De commissie vraagt zich af of deze wijze van invulling van de verplichting om een verslag te maken van het horen, in dit geval, behoorlijk was.

De commissie stelt vast dat de wet het mogelijk maakt dat gemeenten zelf beoordelen of het gewenst is een klager en beklaagden, in elkaars aanwezigheid te horen. Of niet. In het onderhavige geval zag de gemeente hier vanaf. Dit is niet in strijd met de wet. Maar de commissie merkt hierbij wel op dat het naar het oordeel van de commissie niet de voorkeur verdient dat de gemeente partijen in de regel afzonderlijk van elkaar hoort. Zeker bij bejegeningsklachten verdient het horen in elkaars aanwezigheid van klager en degene op wie de klacht betrekking, vanuit het oogpunt van de waarheidsvinding en soms ook, conflictoplossing, de voorkeur.

Als de gemeente (toch) kiest voor afzonderlijk horen van partijen moeten zij wel op elkaars standpunten kunnen reageren[[9]](#footnote-9). Dit is vanwege de waarheidsvinding, die bij de klachtafdoening wordt nagestreefd.

De gemeente hoorde de WMO-consulent en de medisch adviseur van TriviumPlus over de klachten van verzoeker. Hun reactie legde de gemeente voor aan verzoeker. Dit gebeurde in een persoonlijk gesprek op 13 september 2013. Ook nam de gemeente hun reactie op in de klachtafdoeningsbrief van 23 september 2013. Hiermee voldeed de gemeente ook aan haar wettelijke plicht tot wederhoor.

*Apart toesturen verslag van horen*

De commissie constateert dat verzoeker het niet eens is met de inhoud van het verslag van het horen in de klachtafdoeningsbrief. Hij ziet hierin onvoldoende terug wat hij besprak met de klachtbehandelaar in het klachtgesprek op 19 augustus 2013.

De commissie is van oordeel dat– in dit geval – de gemeente verzoeker voorafgaand aan het gesprek van 13 september 2013, maar in ieder geval voorafgaand aan de verzending van de klachtafdoeningsbrief, het (aparte) verslag van het horen - op schrift - moest toesturen. Zowel het verslag van het horen van verzoeker zelf, als ook van het horen van beklaagden. Uit een oogpunt van een zorgvuldige voorbereiding had dat in dit geval de voorkeur.

De gemeente wist in dit geval namelijk inmiddels[[10]](#footnote-10), dan wel behoorde te weten, hoe belangrijk het voor verzoeker is dat zijn woorden goed verwoord worden in verslagen. Ook wist de gemeente dat verzoeker wantrouwig wordt tegenover ambtenaren als zij zijn woorden, naar zijn mening, niet goed verwoorden.

Als de gemeente het verslag van het horen voorafgaand aan de klachtafdoeningsbrief aan verzoeker toestuurt dan heeft dat de volgende voordelen:

* Verzoeker kan reageren op het verslag: Misverstanden kunnen worden weggenomen, de gemeente kan fouten herstellen en verzoeker kan het verslag (desgewenst) aanvullen of verbeteringen voorstellen.
* De gemeente kan vaststellen of het verslag van het horen ook daadwerkelijk een weergave van de hoofdlijnen van het besproken betrof (voor verzoeker), of de klacht van verzoeker juist is verwoord en of sprake is van een correcte weergave van bewoordingen en feiten.
* De gemeente kan in de klachtafdoeningsbrief rekening houden met de eventuele opmerkingen van verzoeker. Dit kan mogelijk voorkomen dat verzoeker, als hij het niet eens is met het verslag van het horen, zich tot de Ombudscommissie wendt.

Uit de klachtafdoeningsbrief blijkt niet of en zo ja hoe de gemeente rekening hield met de opmerkingen van verzoeker, zoals verwoord in het gesprek van 13 september 2013. In de klachtafdoeningsbrief nam de gemeente alleen op dat er een persoonlijke terugkoppeling plaatsvond van het onderzoek naar de klachten van verzoeker. Verzoeker had zich mogelijk meer gehoord gevoeld en meer serieus genomen gevoeld als de gemeente wel aangaf wat de gemeente deed met de gemaakte opmerkingen.

*Aanbeveling*

De commissie beveelt in zijn algemeenheid aan om - in voorkomende gevallen- het verslag van het horen separaat en voorafgaand aan de klachtafdoeningsbrief toe te sturen. En om in de klachtafdoeningsbrief op te nemen hoe is omgegaan met de reactie van verzoeker op dit verslag.

De commissie beveelt ook aan om - in dit geval- verzoeker alsnog de mogelijkheid te geven het verslag van het horen in zijn eigen woorden aan te vullen en deze reactie aan te hechten aan het verslag van het horen. Zodat dit verslag – ook voor verzoeker – een weergave is van wat tijdens het horen met hem is besproken. Hiermee komt de gemeente dan (alsnog) tegemoet aan de wens van verzoeker op dit punt.

**Wat is ons eindoordeel?**

Naar het oordeel van de commissie zijn de onderzochte gedragingen deels behoorlijk, deels niet behoorlijk. De commissie vindt de klachten van verzoeker *deels gegrond en deels ongegrond.*

**Wat zijn onze aanbevelingen?**

1. Stuur het verslag van het horen – in voorkomende gevallen -separaat en voorafgaand aan de klachtafdoeningsbrief toe aan klager en beklaagden, voor een reactie.
2. Neem in de klachtafdoeningsbrief op hoe de gemeente omging met de reactie van verzoeker en beklaagden op dit verslag.
3. Geef verzoeker alsnog de mogelijkheid het verslag van het horen in zijn eigen woorden aan te vullen en deze reactie aan te hechten aan het verslag van het horen.
4. Maak zowel de mondelinge[[11]](#footnote-11), als schriftelijke[[12]](#footnote-12) informatieverstrekking, over het medisch onderzoek door de medisch adviseur duidelijker.
5. Wijzig het gespreksverslag van het huisbezoek als volgt:

* Onder het kopje gezondheid. De door verzoeker gegeven aanvulling over wat verstaan moet worden onder “kortademigheid”.
* Onder het kopje huisvesting. Verwijderen dat mijnheer niet veel op heeft met de buurt.

18 februari 2014

De Ombudscommissie gemeente ‘s-Hertogenbosch,

J.C.M. van den Akker, vice-voorzitter Y. Nass, secretaris

1. Zowel uit zijn klachtbrief, maar ook uit de gesprekken op 19 augustus en 13 september 2013. [↑](#footnote-ref-1)
2. Artikel 9:23 Awb. [↑](#footnote-ref-2)
3. Door zowel gemeentelijke ambtenaren, maar ook door medisch adviseurs van TriviumPlus. [↑](#footnote-ref-3)
4. Bijvoorbeeld de uitnodigingsbrief voor het spreekuur, maar ook de informatie op de gemeentelijke website. [↑](#footnote-ref-4)
5. Definitie op Wikipedia. [↑](#footnote-ref-5)
6. Artikel 9:10 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht. [↑](#footnote-ref-6)
7. Artikel 9:10 lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht. [↑](#footnote-ref-7)
8. De wet schrijft dit ook niet voor . MvT, Kamerstukken II 1997/98, 25 837, nr. 3[Kamerstukken II 1997/98, 25 837, nr. 3](https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-25837-3.html), p. 20. Een separaat verslag is noodzakelijk indien tijdens het horen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen, die nog niet in eerdere stukken aan de orde zijn gekomen. [↑](#footnote-ref-8)
9. Dit wordt het vereiste van wederhoor genoemd. [↑](#footnote-ref-9)
10. Zowel uit zijn klachtbrief, maar ook uit de gesprekken op 19 augustus en 13 september 2013. [↑](#footnote-ref-10)
11. Door zowel gemeentelijke ambtenaren, maar ook door medisch adviseurs van Trivium Plus. [↑](#footnote-ref-11)
12. Bijvoorbeeld de uitnodigingsbrief voor het spreekuur, maar ook de informatie op de gemeentelijke website. [↑](#footnote-ref-12)