



# Gemeentelijke ombudsman

## Rapport

### **De kern van de zaak is goede klachtbehandeling**

De gemeente luistert niet goed naar de klager en geeft geen duidelijkheid over de reden voor afwijzing van een aanvraag

## **Inhoudsopgave**

1. Samenvatting	3
2. Aanleiding	4
3. Bevindingen	5
4. De behandeling van de klacht door de gemeente	6
5. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman	7
6. Onderzoeksgegevens	8
7. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman	9
8. Aanbeveling	11

## 1. Samenvatting

Klager heeft een verzoek gedaan om haar stichting toe te laten tot de Ooievaarsregelingen. Met die regelingen kunnen een aantal inwoners van de gemeente Den Haag korting ontvangen op de toegangsprijs van de voorstellingen die de stichting organiseert in de Haagse theaters. Het verzoek is afgewezen. De afwijzing van het verzoek leidt tot vragen bij klager over wat er precies bedoeld wordt met een opmerking van de medewerker die het verzoek heeft behandeld. Daarom dient ze een klacht in. De gemeente Den Haag heeft bij de klachtbehandeling niet duidelijk gemaakt wat de medewerker van de gemeente wél bedoelde met de opmerking dat ze “voor het eerst hoort” over de gang van zaken bij theatervoorstellingen.

De klacht is gegrond omdat de gemeente heeft gehandeld in strijd met goede klachtbehandeling. Goede klachtbehandeling houdt in dat

- In gesprek met klager duidelijk wordt wat de kern van de klacht is.
- Een gegronde klacht een vervolg krijgt.
- Duidelijke taal niet wegneemt dat de wettelijke termen nodig voor de afronding van de klacht in de klachtafhandeling staan.

De ombudsman beveelt de gemeente aan bij het gebruik van duidelijke taal in brieven en besluiten de noodzakelijke juridische termen wel te blijven gebruiken en in de brief en het besluit in duidelijke taal toe te lichten.

## 2. Aanleiding

### **Verzoek toelating Ooievaarsregelingen**

Mevrouw B heeft namens een stichting een verzoek ingediend bij de gemeente Den Haag (hierna: de gemeente) voor toelating tot de Ooievaarsregelingen.

De stichting is volgens de website een organisatie die eenzaamheid probeert te bestrijden en spel en ontspanning voor kinderen organiseert. De op de website vermelde projecten hebben plaatsgevonden in Suriname. Over projecten in Den Haag en omgeving staat niets vermeld.

### 3. Bevindingen

Tijdens de beoordeling van het verzoek zijn er per e-mail contacten geweest tussen een medewerker van de gemeente en mevrouw B. Mevrouw B heeft aangegeven dat de voorstellingen die de stichting had georganiseerd niet in samenwerking met de theaters zijn opgevoerd, omdat de theaters niet openstonden hiervoor of onacceptabele voorwaarden hadden. De bezoekers van die voorstellingen hebben geen ooievaarskorting gehad. De medewerker van de gemeente heeft op 4 januari 2023 aan de hand van die mededeling van mevrouw B navraag gedaan bij een theater over activiteiten die de stichting daar had georganiseerd.

Op 11 januari 2023 heeft de medewerker van de gemeente aan mevrouw B een e-mail gestuurd waarin haar verzoek werd afgewezen. De reden daarvoor was dat het de gemeente:

*... niet duidelijk is waar uw organisatie voor staat en hoe de activiteiten in de praktijk er uit zien.*

*Dit wordt ook niet duidelijker gemaakt door uw website of huidige Facebookpagina(s). Ik begrijp dat dit een teleurstelling voor u is maar als uw organisatie helder, duidelijk en aan alle voorwaarden van bureau Ooievaarspas voldoet, dan kunt u halverwege januari 2024 weer een nieuwe aanvraag indienen.*

Mevrouw B heeft op die dag een klacht ingediend bij de gemeente. Ze geeft aan dat door de medewerker van de gemeente haar integriteit in twijfel was getrokken. Zij heeft dit aan de medewerker laten weten en de medewerker is er niet meer op terug gekomen. Verder klaagt mevrouw B erover dat ze geen formeel besluit heeft ontvangen en wel aan de voorwaarden voldoet. Niet duidelijk is uit de afwijzing waar ze bezwaar kan maken en dat ze pas voor 2024 weer een aanvraag kan doe. Ze voelt zich in alles onheus bejegend.

Het theater laat in reactie op de e-mail van 4 januari 2023 in een email van 17 januari 2023 weten dat mevrouw B alleen de zaal huurt en zelf de kaartverkoop doet met eigen regels zoals VIP-kaarten en indeling rangen. Zij is geen gastprogrammeur. Andere gezelschappen doen dat niet zo. Zij werken als gastprogrammeur en dan doet het theater de kaartverkoop. Het theater verrekent voor geen van de gezelschappen die alleen de zaal huren de Ooievaarspaskorting.

#### **4. De behandeling van de klacht door de gemeente**

De klacht van mevrouw B is door de klachtbehandelaar, hoofd van een afdeling Inkomensverstrekking van de gemeente Den Haag, met mevrouw B besproken. Een van de klachten was dat mevrouw B meende recht te hebben op een formeel besluit van de afwijzing van het verzoek. De gemeente heeft op 14 februari 2023 haar een formeel besluit gestuurd.

Tijdens de telefonische contacten tussen de klachtbehandelaar en mevrouw B is gesproken over het feit dat de klacht niet over de inhoudelijke argumenten voor afwijzing kan gaan. Mevrouw B laat weten dat te begrijpen, maar haar klacht over de medewerker en de afwijzing hebben wel met elkaar te maken.

Mevrouw B stelt in deze telefonisch contacten aan de orde dat de medewerker van de gemeente haar heeft bericht dat ze het verhaal van mevrouw B dat geen ooievaarskorting wordt gegeven bij de voorstellingen in de aangesloten theaters “moeilijk kan geloven” en daarmee haar verhaal in twijfel trekt. De klachtbehandelaar doet onderzoek in de e-mails en vindt de volgende passage:

*‘Wat betreft de voorstellingen in de aangesloten theaters, moet ik u eerlijk vertellen dat ik dit voor het eerst hoor. De theaters bieden bijna elke voorstelling aan met Ooievaarspaskorting tenzij er uitzonderingen zijn met de organisatie zelf. Ook lukt het veel kleinere organisaties om tot vergoedingsafspraken te komen.’*

In het verslag van de gesprekken heeft de klachtbehandelaar verder opgenomen dat van deze klacht geleerd kan worden, voortaan direct in te gaan op uitingen van onvrede.

#### **De brief met afhandeling van de klacht 28 maart 2023**

In een brief van 28 maart 2023 heeft de gemeente aan mevrouw B uitgelegd wat de gemeente heeft onderzocht naar aanleiding van haar klacht en wat de uitkomst is van dat onderzoek. De gemeente laat weten dat het gevoel van mevrouw B dat ze door de uitlatingen in de e-mails van de gemeente onheus is behandeld, respecteert. De gemeente voert aan dat de medewerker en mevrouw B aan de uitlatingen, een verschillende duiding geven. De gemeente vindt dat het de medewerker van de gemeente vrij staat om op te merken dat ze het verhaal van mevrouw B over de gang van zaken rond theater-voorstellingen voor het eerst hoort. Mevrouw B krijgt van de gemeente gelijk dat de medewerker van de gemeente in de e-mail met de afwijzing niet voldoende heeft uitgelegd wat de juridische mogelijkheden zijn om tegen de afwijzing van het verzoek op te komen. De gemeente meent dat goed te hebben gemaakt met het verzenden van het formele besluit, waarin dat wel staat vermeld.

## **5. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman**

### **Klacht bij de ombudsman**

Mevrouw B heeft vervolgens een klacht ingediend over deze klachtafhandelingsbrief bij de ombudsman.

De ombudsman heeft overleg gehad met mevrouw B en van haar begrepen dat de brief van 28 maart 2023 niet ingaat op de kern van haar klacht. Die kern is dat in het formele besluit van 14 februari 2023 en in de brief van 28 maart 2023 niet duidelijk is gemaakt wat de medewerker van de gemeente wél bedoelde met de opmerking dat ze “voor het eerst hoort” over de gang van zaken bij theatervoorstellingen.

Met het onderzoek door de ombudsman probeert ze te bereiken dat ze weet hoe ze haar organisatie moet aanpassen om wel in aanmerking te komen voor deelname aan de Ooievaarsregelingen. In het onderzoek naar aanleiding van haar klacht en de contacten met de klachtbehandelaar is daar niet naar gevraagd en de brief van 28 maart 2023 geeft daar ook geen duidelijkheid over.

De ombudsman heeft bij de opening van het onderzoek naar deze klacht ook nog aan de orde gesteld dat de gemeente wel een norm formuleert voor contact met burgers, namelijk dat die contacten prettig en informatief zouden moeten zijn. Er worden excuses aangeboden, maar er volgt geen oordeel over de klacht en het ontbreekt aan een vervolg op de excuses.

## 6. Onderzoeksgegevens

### **Reactie op de opening**

De gemeente laat weten vanwege de leesbaarheid van de brieven termen als “gegrond” en “ongeground” niet meer te gebruiken. In plaats daarvan is de tekst “u krijgt gelijk” of “u krijgt ongelijk”.

Verder heeft de gemeente alle berichten en documenten die bij de klachtbehandeling door de gemeente zijn verzameld en onderzocht toegestuurd. Deze berichten en documenten zijn in de bevindingen verwerkt.

### **Reactie op de bevindingen**

De bevindingen zijn aan mevrouw B en de gemeente toegestuurd met een verzoek om zo nodig de feiten aan te vullen of te corrigeren.

Mevrouw B heeft de feiten aangevuld. De gemeente en de subsidieverstrekkingen weten dat de website van de stichting in opbouw is. Ze heeft niet de financiële middelen om de website te laten uitbouwen en daarom zijn er nog geen vermeldingen van de projecten in Nederland. De activiteiten van de stichting van de afgelopen jaren in verschillende theaters staan wel op de flyers en de facebookpagina van de stichting.

De gemeente heeft haar niet op de hoogte gesteld van het feit dat bij één theater onderzoek is gedaan naar de samenwerking met de stichting. Mevrouw B laat weten dat ze met meerdere theaters contacten heeft. Theater Dakota stond niet open voor samenwerking, bij het Laaktheater is ze vaste gastprogrammeur.

De gemeente heeft geen opmerkingen over de bevindingen. De betreffende medewerker van de gemeente heeft ook de gelegenheid gekregen te reageren. De ombudsman heeft geen reactie ontvangen.



## **7. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman**

De klacht van mevrouw B is gegrond omdat de gemeente heeft gehandeld in strijd met goede klachtbehandeling. Goede klachtbehandeling houdt in dat

- In gesprek met klager duidelijk wordt wat de kern van de klacht is.
- Een gegronde klacht een vervolg krijgt.
- Duidelijke taal niet wegneemt dat de wettelijke termen nodig voor de afronding van de klacht in de klachtafhandeling staan.

### **De kern van de klacht**

In het gesprek tussen de ombudsman en mevrouw B is pas duidelijk geworden wat de kern was van haar klacht. Dit had de gemeente bij de behandeling van de klacht ook te weten kunnen komen door met haar daarover op een goede wijze in gesprek te gaan. Daar was zeker aanleiding toe omdat het formele besluit van 14 februari 2023 voor haar niet voldoende was. De ombudsman heeft gemerkt dat de klachtbehandelaar in de gesprekken vooral de indruk had dat mevrouw B via de klachtbehandeling de afwijzing inhoudelijk aan de orde wilde stellen. Dat is naar het oordeel van de ombudsman niet het geval. Mevrouw B wilde weten hoe ze een volgende keer wel succesvol een aanvraag zou kunnen doen en daarom had ze meer duidelijkheid nodig dan in het formele besluit stond. In die zin is er inderdaad een verband tussen de klacht en de inhoud van de afwijzing. Dit doel is via goede klachtbehandeling aan de orde te stellen en te bereiken.

### **Het vervolg op een gegronde klacht**

De gemeente heeft gemeend met het verzenden van het formele besluit een terechte klacht te hebben opgelost. De ombudsman is van oordeel dat het inderdaad van groot belang is om het afwijzen van verzoeken en aanvragen schriftelijk te doen. Dat maakt het mogelijk voor een aanvrager/verzoeker om een -inhoudelijke- rechtsgang te volgen. In dit geval bleek dit maar een deel van de klacht op te lossen. De klachtbehandelaar constateert terecht dat er "uitingen van onvrede" zijn gedaan door mevrouw B. Daarvoor is in de klacht-afhandelingsbrief van de gemeente respect getoond. In de brief staat niet vermeld, wat de klachtbehandelaar terecht heeft genoteerd, dat de les hiervan is dat direct op die uitingen van onvrede moet worden ingegaan.

De gemeente laat dit ten onrechte achterwege in de klachtafhandelingsbrief. Mevrouw B heeft steeds gezegd dat ze graag van de betreffende medewerker wilde weten wat de achtergrond van haar opmerkingen was. Daar is geen gevolg aan gegeven, niet door de medewerker en ook niet door een andere medewerker van de gemeente namens haar.

### **Duidelijke taal**

De ombudsman erkent dat de uitkomst van een klacht als “ongegrond” of “gegrond”, laat staan de termen “niet-ontvankelijk” en “niet bevoegd” niet altijd de nodige duidelijkheid bieden. Dat kan, ook binnen duidelijke-taal-beleid, worden opgevangen door in de klachtafhandelingsbrief de juridische termen toe te lichten. De ombudsman is van oordeel dat de termen gebruikt moeten blijven worden, omdat zij juridisch duidelijk maken of en zo ja welke volgende stap de ontvanger van de klachtafhandelingsbrief kan zetten.

Dit leidt tot een aanbeveling.

### **En verder nog: zorgvuldige besluitvorming**

Tijdens de klachtbehandeling door de gemeente is het resultaat bekend geworden van een onderzoek dat de medewerker van de gemeente had ingesteld naar aanleiding van het verzoek. Dit resultaat was wel bekend op 17 januari 2023, maar is niet opgenomen in het formele besluit van 14 februari 2023.

In reactie op de bevindingen stelt mevrouw B dat ze dit pas na het onderzoek van de ombudsman te weten is gekomen. Ze heeft daarover geen klacht kunnen indienen. De ombudsman maakt daarover met het oog op toekomstige onderzoeken naar een verzoek van mevrouw B de volgende opmerkingen.

Als tijdens een onderzoek vragen worden gesteld aan een andere organisatie, zoals in dit geval een theater dan is hoor- en wederhoor noodzakelijk. De ombudsman ziet wel de relevantie van de gestelde vraag, het gaat om theatervoorstellingen en de Ooievaarspas-regeling is ook via de theaters mogelijk. Wederhoor bij mevrouw B had die informatie compleet kunnen maken. In reactie op de bevindingen merkt mevrouw B namelijk op dat ze met het ene theater geen samenwerking heeft, maar met het andere wel. Al deze informatie had moeten worden afgewacht voordat een besluit werd genomen.

De ombudsman oordeelt verder dat de onzorgvuldige besluitvorming niet is rechtgezet omdat de gemeente de verkregen informatie van een theater niet heeft meegenomen in het formele besluit van de afwijzing.

## 8. Aanbeveling

De ombudsman beveelt de gemeente aan bij het gebruik van duidelijke taal in brieven en besluiten de noodzakelijke juridische termen wel te blijven gebruiken en in de brief en het besluit in duidelijke taal toe te lichten.

Ik vraag de gemeente om binnen vier weken te reageren op mijn aanbeveling.  
Ook vraag ik de gemeente haar reactie op mijn onderzoek aan klager kenbaar te maken.  
Zodat klager weet wat de gemeente met de aanbeveling doet.



Addie Stehouwer  
Gemeentelijke Ombudsman  
Den Haag en Leidschendam-Voorburg