

PERSBERICHT

Als de rechter spreekt ...

Een verzoek van een inwoner van de gemeente Hulst om de kosten van remedial teaching voor zijn dochter wordt afgewezen. Het door verzoeker ingestelde beroep wordt door de rechtbank gegrond verklaard waarbij wordt bepaald dat de dyslexiebehandelingen wel door de gemeente moeten worden vergoed.

De gaan van zaken daarna is voor verzoeker aanleiding om de volgende klacht in te dienen:

1. de gemeente had wat betreft de uitbetaling van de kosten niet vier maanden moeten wachten en eerder uitvoering moeten geven aan het vonnis van de rechtbank;
2. de gemeente komt toezeggingen niet na en
3. er worden vraagtekens geplaatst bij de wijze van klachtbehandeling.

1. Uiteindelijk heeft de afwikkeling bijna vier maanden na dato plaatsgevonden. Daarbij heeft de gemeente aangegeven dat zij zelf normaliter een termijn van drie weken hanteert voor de betaling van facturen. De Zeeuwse Ombudsman heeft er met waardering kennis van genomen dat de verantwoordelijke ambtenaren tijdens het onderzoek hebben erkend dat de afwikkeling van de uitspraak van de rechter te lang heeft geduurd. Dit neemt niet weg dat verzoeker terecht klaagt over de traagheid van het handelen van de gemeente die op dit onderdeel niet behoorlijk heeft gehandeld.

2. Tijdens de klachtbehandeling is gebleken dat de verhouding tussen de gemeente en de Stichting Hulst voor Elkaar voor verzoeker erg onduidelijk is. De gemeente heeft aan de stichting een aantal taken in het kader van de uitvoering van de Jeugdwet opgedragen. De stichting heeft daarbij echter slechts een voorbereidende c.q. adviserende rol. De besluitvorming blijft voorbehouden aan de gemeente. Dat communiceert de stichting ook helder via hun website. De Zeeuwse Ombudsman heeft de door verzoeker toegezonden correspondentie die hij met de stichting heeft gevoerd geen enkele grond kunnen vinden voor de stelling dat er sprake zou zijn van een toezegging van de stichting die, zoals verzoeker aanvoert, de gemeente zou binden. Dit klachtonderdeel is niet gegrond.

3. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de gemeente de door verzoeker ingediende klacht zonder hoorzitting c.q. contact met verzoeker heeft afgedaan. De gemeente heeft uit de klachtbrief de conclusie getrokken dat via het klachtrecht wordt geprobeerd om een vergoeding en/of toezegging van betaling van kosten/nota's te verkrijgen waarvoor het klachtrecht niet bedoeld is. De klachtbrief heeft echter ook betrekking op een aantal andere gedragingen, die in het kader van de externe klachtbehandeling nu door de Zeeuwse Ombudsman worden beoordeeld. Bij een goede klachtbehandeling past het de gemeente steeds om te toetsen of de getrokken conclusie over de in het geding zijnde gedraging(en) volledig zijn en of deze corresponderen met de door de burger ervaren en aangevoerde klachten.

Hieraan heeft het in het onderhavige geval ontbroken. De gemeente heeft niet behoorlijk gehandeld.

De Zeeuwse Ombudsman ziet aanleiding voor de volgende aanbevelingen aan de gemeente Hulst:

- bij het indienen van een klacht bij een verzoeker toetsen op welke gedragingen deze betrekking heeft als de burger de gedragingen niet concreet heeft omschreven
- de uitvoering van rechterlijke uitspraken steeds voortvarend ter hand nemen

19-02-2018