

**PER REGULIERE EN AANGETEKENDE POST VERZENDEN**

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Onderwerp Klacht over mevr. [REDACTED]  
Uw kenmerk [REDACTED]  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Dienst Veiligheidsdomein  
Sector Juridische Veiligheidszaken  
Contact [REDACTED], 14 058  
WhatsApp Klik of tik om tekst in te voeren.  
Bijlagen Klik of tik om tekst in te voeren.  
Datum 6 mei 2025

Geachte meneer [REDACTED],

Op 15 april 2025 hebt u een klacht ingediend. Langs deze weg willen wij u onder meer laten weten dat we uw klacht in goede orde ontvangen hebben.

Uw klacht is gericht op de wijze waarop de klachtenbemiddelaar en ambtenaren zich bezig houden met de WMO. U stelt in uw klacht verschillende punten aan de orde:

- U stelt dat op uw klachten niet inhoudelijk en zorgvuldig gereageerd is;
- U stelt dat van bemiddeling geen sprake is geweest;
- U stelt dat het onduidelijk is of de ambtenaar met wie u contact hebt gehad over uw klacht namens het college handelt;
- U stelt dat een persoonlijk gesprek met de klachtenbemiddelaar en de secretaris van de burgemeester zonder enige toelichting is geannuleerd.

Na onderzoek beoordeel ik uw klacht als ongegrond. In deze brief zal ik dat nader toelichten.

**Juridisch kader**

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna te noemen: Awb) heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

De gemeente Leeuwarden heeft een door B&W vastgestelde klachtenregeling. Hierin is in artikel 6, eerste lid, bepaald dat klachten worden afgehandeld door de aangewezen klachtbemiddelaar of klachtbehandelaar, onder verantwoordelijkheid van het betreffende bestuursorgaan. Als het mogelijk is, wordt de klacht informeel afgehandeld. Nu uw klacht (onder meer) gaat over de klachtenbemiddelaar, die verantwoordelijk is voor de informele

klachtenbehandeling, is een informele afdoening niet mogelijk. U ontvangt deze brief daarom in het kader van een formele afdoening.

#### **Voorgeschiedenis**

Op 4 oktober 2021 is door middel van telefonisch contact met uw dochter, toentertijd uw budgetbeheerder, afgestemd dat voor u huishoudelijke hulp zou worden ingezet voor een periode van drie jaar. Dit is op 16 december 2021 aan u bevestigd in een beschikking, met daarin een startdatum voor de huishoudelijke hulp van 4 oktober 2021 en een einddatum van 3 oktober 2024. Verder is zowel telefonisch als in de beschikking d.d. 16 december 2021 vermeld dat als u na de periode van drie jaar een verlenging van de huishoudelijke hulp zou wensen, u zich minimaal acht weken voor de einddatum van de indicatie bij de gemeente Leeuwarden zou kunnen melden.

Uw dochter, uw budgetbeheerder, was wegens omstandigheden niet in staat om binnen de acht weken voorafgaand aan de einddatum een nieuwe indicatie voor u aan te vragen. Zodoende is uw huishoudelijke hulp na de periode van drie jaar stopgezet. De reden voor het niet opnieuw aanvragen van de indicatie door uw dochter was ons niet bekend.

Op 18 december 2024, dus na het aflopen van de eerste indicatie, hebt u een nieuwe aanvraag gedaan op grond van de Wmo. Op 4 februari 2025 is er telefonisch contact met u geweest. U hebt toen gevraagd om een huisbezoek. Op 11 februari 2025 zijn er daarom twee consultants bij u langs geweest. Uw zoon was daarbij aanwezig. Op diezelfde dag, te weten 11 februari 2025, is er in de middag telefonisch contact geweest met u. Daarbij is aangegeven dat er huishoudelijke hulp ingezet kan worden. Er is besproken dat er een budgetplan moet worden ingevuld door uw budgetbeheerder. Tevens is vermeld dat er een VOG moet worden aangevraagd voor de budgetbeheerder conform de Wmo. Daarover is u ook een brief gestuurd, d.d. 11 februari 2025.

Op 26 februari 2025 hebt u een klacht ingediend bij de gemeente Leeuwarden wegens het stopzetten van de huishoudelijke hulp. Naar aanleiding van uw klacht zou eerst een fysiek gesprek met u plaatsvinden. Telefonisch bent u later, te weten op 3 april 2025, geïnformeerd over het feit dat u toch een schriftelijke reactie zou ontvangen. Deze hebt u gekregen op 19 maart 2025. In voornoemde brief is door de klachtenbemiddelaar op uw klacht gereageerd in het kader van de informele afdoening. Met deze brief van de klachtenbemiddelaar is gepoogd u uitleg te verschaffen over de gang van zaken. Hetgeen hierboven is vermeld, staat zodoende ook in de brief van de klachtenbemiddelaar.

In de tussentijd, te weten op 14 maart 2025, heeft uw sociaal werker de aanvraag ingetrokken, omdat u bij haar had aangegeven geen gebruik meer te willen te maken van de huishoudelijke hulp in de PGB. Uw sociaal werker heeft aangegeven dat u een passende oplossing heeft gevonden voor hulp bij het huishouden. Op 17 maart 2025 is de intrekking door de gemeente Leeuwarden bevestigd.

Op 1 april 2025 hebt u gereageerd op de brief d.d. 19 maart 2025 van de klachtenbemiddelaar. Daarin hebt u aangegeven dat u meent dat de klachtenbemiddelaar partijdig is. Verder benoemt u dat u vanuit de gemeente

Leeuwarden geen bericht hebt gekregen naar aanleiding van uw 70-jarige huwelijk op 2 mei 2022. Daarvoor is al eerder schriftelijk excuses gemaakt op 11 mei 2022. Op 4 april 2025 heeft de klachtenbemiddelaar schriftelijk gereageerd op uw reactie. Daarin heeft zij nog kort uitgelegd waarom u niet geïnformeerd bent over het aflopen van uw indicatie voor huishoudelijke hulp.

#### **Zienswijze**

Op 1 mei 2025 heeft mevrouw [REDACTED], onze klachtenbehandelaar, u gebeld in het kader van artikel 9:10 lid 1 Awb. Zij heeft u gevraagd of u nog iets wilde aanvullen ten opzichte van de schriftelijke correspondentie die u ons reeds heeft doen toekomen. U hebt aangegeven dat u geen bericht hebt gekregen naar aanleiding van uw 70-jarige huwelijk en dat u nu wederom geen bericht hebt gekregen aangaande uw indicatie voor huishoudelijke hulp. U had echter geen nieuwe informatie ten opzichte van de reeds ontvangen brieven.

#### **Beoordeling van uw klacht**

U klaagt onder andere over het feit dat op uw klachten niet inhoudelijk en zorgvuldig is gereageerd en dat van bemiddeling geen sprake is geweest. Echter, de klachtenbemiddelaar heeft u op 19 maart 2025 geprobeerd uit te leggen hoe - conform de reguliere gang van zaken - bepaalde processen zijn verlopen. Deze uitleg is inhoudelijk correct en bovendien uitvoerig. Dat dit niet het antwoord is dat u had gewenst, doet niets af aan het feit dat van bemiddeling sprake is geweest. Bemiddeling houdt immers niet zonder meer een gewenste uitkomst in. Met de bemiddeling is geprobeerd de situatie zorgvuldig aan u uit te leggen, om zo begrip te creëren.

Verder klaagt u dat het onduidelijk is of de ambtenaar met wie u contact hebt gehad bevoegd heeft gehandeld. In de Klachtenregeling Leeuwarden 2022 staat dat de klachtenbemiddelaar belast is met de informele afdoening van klachten. Meer specifiek staat dit vermeld in artikel 4 lid 1 van voornoemde regeling.

Tot slot klaagt u over dat u een fysiek gesprek zou voeren met de klachtenbemiddelaar en de secretaris van de burgemeester. Dit is telefonisch op 2 april 2025 met u afgestemd. Op 3 april 2025 bent u telefonisch geïnformeerd over dat u toch een schriftelijke reactie zou krijgen. Op basis van Hoofdstuk 9 hebt u geen recht op een fysiek gesprek. Wel dient u te worden gehoord ingevolge artikel 9:10 lid 1 Awb. Gedurende het telefoongesprek op 1 mei 2025 hebt u aangegeven geen aanvullingen te hebben. Wel merkt u nogmaals op dat u naar aanleiding van uw 70-jarige huwelijk geen bericht hebt gekregen. Daarvoor hebt u echter in 2022 reeds een excuses ontvangen. Die klacht wordt daarom als afgehandeld beschouwd.

#### **Conclusie en vervolg**

Gelet op bovenstaande ben ik van oordeel dat uw klacht ongegrond is.

#### **Nationale Ombudsman**

Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u dit melden aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, telefoon 0800-335 5555, e-mail [bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl).

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Leeuwarden,  
Namens dezen,

mr. W.J. Borghardt  
sectormanager Juridische- en Veiligheidszaken

Onder deze brief treft u geen handtekening aan.  
Meer informatie: <https://www.leeuwarden.nl/digitalepost>