

5.1.2e

De heer 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e Stiens

Onderwerp Afhandeling formele klacht
Uw kenmerk
Ons kenmerk 2025-191547
Dienst Sociaal Domein
Sector Bedrijfsvoering en Advies Sociaal Domein
Contact 14 058, 5.1.2e
WhatsApp
Bijlagen
Datum 23 februari 2026

Geachte heer 5.1.2e,

U heeft op 16 juli 2025 een klacht ingediend bij de gemeente Leeuwarden. Uw klacht gaat over de behandeling van het dossier en de bejegening van uw zoon en schoondochter door een aantal medewerkers van de gemeente Leeuwarden. U heeft hierover gesproken met mevrouw 5.1.2e, teamleider van het team Inkomen, en mevrouw 5.1.2e, medewerker van het team Inkomen. Ook heeft u gesproken met mevrouw 5.1.2e, klachtenbehandelaar van de gemeente Leeuwarden. U heeft aangegeven dat u wilt dat uw klachten op formele wijze worden afgehandeld.

In het formele traject hebben wij onderzoek naar uw klachten gedaan. Wij komen tot de conclusie dat uw klachten deels gegrond en deels ongegrond zijn. In deze brief leest u over onze bevindingen van het onderzoek en de motivering van deze conclusie.

Uw klacht

Uw klacht bestaat uit meerdere onderdelen en gaat over het volgende:

1. Gedrag van en bejegening door medewerkers van de gemeente, met name mevrouw 5.1.2e.
2. Schriftelijke communicatie: Brieven zijn niet altijd B1.
3. Geen gesprek over rechten en plichten bij het opnieuw opstarten van de uitkering en informatie op website.
4. Het gesprek waarbij de heer 5.1.2e van Handhaving aanwezig was.
5. Gebruik van BSN in communicatie.

Het onderzoek

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (artikel 9:10 lid 1) is de gemeente in de formele afhandeling van een klacht verplicht de wettelijke klachtenprocedure te volgen. Dat betekent dat de gemeente met u spreekt over uw klacht en dat de gemeente spreekt met de personen waarover wordt geklaagd.

Op 15 december 2025 heeft u gesproken met mevrouw 5.1.2e en mevrouw 5.1.2e. U heeft uw klachten tijdens dit gesprek toegelicht. Van dit gesprek is een verslag gemaakt. Het verslag is door u aangevuld en met u gedeeld.

Ad.1. Gedrag van en bejegening door medewerkers van de gemeente

U bent niet tevreden over de bejegening van uw zoon en schoondochter door medewerkers van de gemeente, met name mevrouw 5.1.2e. Er is naar uw mening ook te weinig empathie getoond. Uw zoon heeft meerdere keren aangegeven dat hij zijn financiën wilde toelichten in een gesprek. Mevrouw 5.1.2e is hier echter niet op ingegaan. De reden was dat er nog veel gegevens aangeleverd moesten worden van meerdere bankrekeningen. Zij wilde deze eerst ontvangen zodat dit ook meegenomen kon worden wanneer hier nog vragen over waren.

Mevrouw 5.1.2e heeft aangegeven dat zij achteraf gezien eerder in gesprek had moeten gaan met uw zoon en schoondochter. Zij gaf verder aan dat zij zich onvoldoende bewust was van de situatie van uw zoon en schoondochter en dus van het belang om eerder in gesprek te gaan. We kunnen ons dan ook voorstellen dat uw zoon en schoondochter zich niet gehoord voelden.

Uw klacht is op dit onderdeel gegrond. We bieden onze excuses hiervoor aan.

Ad.2. Schriftelijke communicatie: Brieven zijn niet altijd B1

U heeft aangegeven dat (veel) brieven niet B1 zijn en daardoor niet goed te begrijpen waren voor uw zoon en schoondochter. Ook ontvingen zij soms meerdere brieven op één dag of hele lange brieven. U gaf aan dat dit één van de redenen was waardoor uw zoon en schoondochter verder afgleden. Erkend wordt door mevrouw 5.1.2e dat op dit moment nog niet alle brieven op B1 niveau zijn. Hier wordt wel aan gewerkt maar dit is een geleidelijk proces. We kunnen ons dan ook voorstellen dat onze communicatie nog niet altijd duidelijk en begrijpelijk genoeg is voor iedereen. De doorverwijzing naar het buurtservicepunt is door u als storend ervaren. Wij vinden het jammer dat u dit zo heeft ervaren. Wij trekken ons uw klacht dat nog niet al onze communicatie op B1-niveau is zeker aan. Wij begrijpen ook dat dit voor uw zoon en schoondochter lastig was. Daarvoor bieden de buurtservicepunten ondersteuning aan. Het is dan ook gebruikelijk dat inwoners hiernaar worden verwezen.

Sommige brieven worden automatisch vanuit ons systeem gegenereerd en verstuurd. Medewerkers kunnen daarnaast handmatig brieven opstellen en versturen. Dit kan er soms toe leiden dat geautomatiseerde en handmatig opgestelde brieven tegelijkertijd worden verstuurd en/of ontvangen. Voor de soms lange brieven is als meest voor de hand liggende verklaring aangegeven dat er veel vragen waren over alle bankrekeningen van uw zoon en schoondochter. Hoewel we ons kunnen voorstellen dat dit als veel wordt ervaren, is dit niet altijd te voorkomen. Toch is het voor ons als gemeente Leeuwarden belangrijk om ons ervan bewust te zijn dat dit overweldigend kan zijn.

Gezien nog niet alle communicatie op B1 niveau is, is uw klacht op dit onderdeel gegrond.

Ad. 3. Geen gesprek over rechten en plichten bij het opnieuw opstarten van de uitkering en informatie op website

U gaf aan dat er bij aanvang van de uitkering een gesprek is geweest. Dit gesprek ging over de rechten en plichten die het ontvangen van een bijstandsuitkering met zich meebrengt. Op een gegeven moment heeft uw zoon werk gevonden. Helaas is dit werk geëindigd en is de uitkering opnieuw opgestart. Mevrouw 5.1.2e heeft aangegeven dat de uitkering niet volledig is geëindigd, waardoor het niet gebruikelijk is om altijd opnieuw in gesprek te gaan over rechten en plichten na een korte onderbreking. Dit is conform de vaste werkwijze van de afdeling Inkomen.

Ook geeft u aan dat er geen of weinig informatie op de website of in een folder staat. Op de website www.leeuwarden.nl staat informatie over (het aanvragen van) een bijstandsuitkering en andere informatie over minimaregelingen. De informatie op de website is beknopt, omdat dit over het algemeen de leesbaarheid ten goede komt. Daarnaast staat op de website een link naar de website van de Rijksoverheid waar uitgebreide informatie staat over de rechten en plichten die een bijstandsuitkering met zich meebrengen. Voor de meeste mensen is deze informatie voldoende. Zoals eerder aangegeven wordt op een laagdrempelige manier ondersteuning geboden door het buurtservicepunt.

Uw klacht is op dit onderdeel ongegrond.

Ad.4. Het gesprek waarbij de heer 5.1.2e van Handhaving aanwezig was

Op 25 augustus 2025 waren uw zoon en schoondochter uitgenodigd voor een gesprek door mevrouw 5.1.2e. Tijdens dit gesprek is naar uw mening te weinig empathie getoond, aangezien uw schoondochter in het ziekenhuis lag. Ook was de kamer erg heet, duurde het gesprek lang en werd er geen drinken aangeboden. Het gesprek is door u en uw zoon als erg onprettig ervaren. De aanleiding voor het gesprek was een vermoeden van fraude. We kunnen ons daarom voorstellen dat dit gesprek niet is gegaan zoals u van tevoren had verwacht. Wel zijn wij van mening dat we u en uw zoon drinken hadden kunnen aanbieden, aangezien het een warme dag was. U geeft aan dat mevrouw 5.1.2e te weinig empathie heeft getoond. We vinden het vervelend dat u dit zo heeft ervaren.

Bij het gesprek bleek ook de heer 5.1.2e van Handhaving aanwezig te zijn. De reden was een onderzoek naar mogelijke fraude n.a.v. anonieme tips. U geeft aan dat de heer 5.1.2e zich niet heeft voorgesteld of gelegitimeerd aan het begin van het gesprek. De heer 5.1.2e heeft aangegeven dat hij zich normaal gesproken voorstelt, maar dat het gesprek in dit geval wat anders begon dan normaal. De deuren van het gemeentehuis gaan om 8.30 uur open waardoor het voor u en uw zoon niet mogelijk was om op tijd bij de afspraak aanwezig te zijn. U en uw zoon gaven aan zich niet welkom te voelen en zodoende ging het begin van het gesprek hierover. Het voorstellen is hierdoor erbij ingeschoten.

Daarnaast geeft u aan dat uw zoon geen terugkoppeling heeft ontvangen van de uitkomst van het fraudeonderzoek. Na navraag bij zowel mevrouw 5.1.2e als de heer 5.1.2e is gebleken dat zij beide in de veronderstelling waren dat de ander over de uitkomst van het onderzoek richting uw zoon en schoondochter zou communiceren. Een officiële terugkoppeling over de uitkomst van het fraudeonderzoek is niet gegeven. Wij zijn van mening dat dit niet zorgvuldig is

en hierover moet door de afdelingen Inkomen en Handhaving in het vervolg afstemming plaatsvinden. Wij bieden hiervoor onze excuses aan.

Uw klacht is op dit onderdeel gegrond.

Ad. 5. Gebruik van BSN in communicatie

Er is door mevrouw 5.1.2e aan uw zoon en schoondochter gevraagd om het BSN in de brief in de onderwerpregel te zetten. Volgens onze informatie is eerder door mevrouw 5.1.2e aangegeven dat dit niet had mogen gebeuren. Bij mevrouw 5.1.2e is aangegeven dat dit niet is toegestaan en welke risico's dit met zich meebrengt.

Uw klacht is op dit onderdeel gegrond.

Conclusie

Alles overwegende zijn wij van mening dat uw klacht deels gegrond en deels ongegrond is.

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.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Leeuwarden,
namens dezen,

5.1.2e,
Directeur maatschappelijke ontwikkeling

Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens geanonimiseerd op grond van:

Wet	Artikel	Omschrijving	Pagina's
Wet open overheid	Art. 5.1 lid 2 sub e	De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer	1, 2, 3, 4