

Inhoudsopgave

Samenvattingen behandelde zaken 2019

	Pagina
College	2
Burgemeester	4
Griffie	7
Shared Service Center	8
Publieke Dienstverlening	12
Maatschappelijke Ontwikkeling.....	15
Stadsbeheer.....	20
Stadstoezicht	25
Stadsontwikkeling.....	27
Economische Zaken.....	38
Inkomen.....	39
Eigen Onderzoek	46

Leeswijzer:

*Per gemeentelijk onderdeel zijn de zaken op chronologische volgorde geplaatst.
D.w.z. dat de nummers van de zaken oplopen.*

Niet onder de paraplu

19.1.018

Trefwoorden: goede informatieverstrekking, reactietermijn

Een man heeft in 2015 een brief van de gemeente Groningen ontvangen, waarin wordt gesproken over een 'paraplu' bouwvergunning die begin jaren '90 "is opgesteld". De man heeft in 2016 mondeling om een afschrift van deze bouwvergunning gevraagd. Deze heeft hij niet ontvangen. Per brief vraagt hij 2,5 jaar later nogmaals om een afschrift, maar ook dit verzoek blijft zonder resultaat. Twee maanden later spreekt de man met een medewerker. Die vertelt dat de 'paraplu' bouwvergunning vooralsnog onvindbaar is. Daarop vraagt de man per brief om schriftelijk uitsluitel te verlenen over de 'paraplu' bouwvergunning in de vorm van een afschrift of een schriftelijke verklaring anderszins. Als de man ook hierop geen reactie ontvangt, klaagt hij zich vervolgens bij de ombudsman.

Deze constateert na onderzoek dat de gemeente niet gereageerd heeft op de brieven en geen antwoord heeft gegeven op de vraag. Daarmee handelt de gemeente niet behoorlijk. Daarnaast begrijpt de ombudsman de reactie van de gemeente niet dat zij dacht afdoende gereageerd te hebben door te stellen dat de betreffende medewerker zijn best zou doen om de vergunning boven tafel te krijgen. De man mocht naar aanleiding van deze toezegging op zijn minst verwachten dat hij nog een terugkoppeling zou krijgen. De gemeente reageert tijdens het onderzoek alsnog en bevestigt dat er geen parapluvergunning is. Zij zal dit nog schriftelijk aan de man bevestigen.

Contactmaatregel

19.1.021

Trefwoorden: geen

Een vrouw dient een klacht in over een maatregel van de gemeente. Van deze kwestie kan geen samenvatting worden opgenomen omdat, ondanks anonimisering van de zaak, deze samenvatting toch zal leiden tot herkenning van de betreffende persoon.

Waarom ontslagen?

19.1.057

Trefwoorden: motivering, privacyschending, klachtbehandeling

Een man is niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente en meldt zich bij de ombudsman. Hij is via een uitzendbureau enkele jaren werkzaam geweest bij de gemeente. Eind november 2018 is hij plotseling ontslagen, terwijl de functioneringsgesprekken volgens de man altijd positief waren en zijn contract een maand eerder nog werd verlengd. De man klaagt zich erover dat de gemeente in haar reactie op zijn klacht niet uitlegt wat de inhoudelijke gronden zijn voor het ontslag.

De gemeente verwijst tijdens het onderzoek van de ombudsman naar een gespreksverslag dat door het uitzendbureau is gemaakt en dat met de man is besproken op 20 november 2018. Daarin staat volgens de gemeente precies beschreven waarom de opdracht is beëindigd. De man geeft aan het gespreksverslag niet te hebben. De ombudsman vraagt het daarom op bij de gemeente. Die weigert aanvankelijk om het verslag toe te sturen, maar als de ombudsman wijst op haar bevoegdheden, ontvangt ze het verslag alsnog. Ze stuurt het vervolgens aan de man.

Redenen ontslag

Uit de inhoud van het verslag zou kunnen worden afgeleid dat de redenen voor het beëindigen van de opdracht in dat gesprek voldoende duidelijk uiteen zijn gezet. Temeer omdat de man op dat moment verder niet in verweer is gekomen tegen de beëindiging van zijn opdracht. Maar aan de ombudsman laat hij weten dat het hem onduidelijk blijft over welke incidenten er wordt gesproken.

De ombudsman is niet bij het gesprek aanwezig geweest en kan dan ook alleen op basis van het gespreksverslag nagaan wat er toen besproken is. Zij stelt op basis daarvan vast dat de incidenten waarover de gemeente spreekt niet geconcretiseerd worden. In het verslag staan alleen algemene bewoordingen als "aan het roer trekken terwijl de koers al is ingezet" en "onacceptabel gedrag". Ook wordt niet uiteengezet welk handelen door de leidinggevende is gezien als muiserij. De gemeente stelt dat de man op inhoudelijke gronden is ontslagen omdat hij een effectieve uitvoering van de taken van de gemeente belemmerde. Ze legt echter niet uit op welke wijze hij dit zou hebben gedaan. Naar het oordeel van de ombudsman geeft de gemeente met haar reactie onvoldoende inzicht in de gronden waarom zij de opdracht heeft beëindigd. Gelet op het feit dat de man specifiek klaagt over het feit dat het hem onduidelijk is op welke inhoudelijke gronden de gemeente tot haar besluit is gekomen, had dit wel op haar weg gelegen. De gemeente handelt hierdoor in strijd met de norm goede motivering.

Privacy

Na het beëindigen van zijn opdracht bij de gemeente Groningen heeft de man gesolliciteerd bij een andere gemeente. Toen deze gemeente de intentie had om de man aan te stellen, heeft zij contact gezocht met zijn voormalig leidinggevende bij de gemeente Groningen. De leidinggevende heeft toen haar aarzelingen geuit ten aanzien van de samenwerking. Door deze actie is de man uiteindelijk niet aangenomen. De man beklaagt zich erover dat zijn voormalig leidinggevende zonder zijn toestemming met derden over zijn functioneren heeft gesproken.

De ombudsman is niet bevoegd om te onderzoeken of de andere gemeente informatie mocht opvragen zonder toestemming van de man. Het feit is echter dat deze gemeente dat heeft gedaan.

Vervolgens is het de vraag of het de gemeente Groningen vrijstond om informatie over het functioneren van de man desgevraagd te delen met de andere gemeente. Door het delen van informatie over zijn functioneren wordt er immers inbreuk gemaakt op zijn privacy. De man had hiervoor geen toestemming gegeven, hetgeen de gemeente ook niet betwist. Naar het oordeel van de ombudsman legt de gemeente ook tijdens haar onderzoek onvoldoende uit waarom zij deze informatie met een derde meende te mogen delen.

In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente staat als reden genoemd dat zij tot 1 januari 2021 financieel verantwoordelijk is voor het taakveld in de hele provincie. Tijdens het onderzoek van de ombudsman wordt niet duidelijk hoe dit moet worden gewogen ten opzichte van de sollicitatie van de man en de redenen van zijn eerdere ontslag, waarin geen financiële overwegingen en geen concrete belemmeringen kenbaar zijn gemaakt. Daarmee wordt geen grondslag gegeven voor deze inbreuk op de privacy van de man. Ten overvloede merkt de ombudsman op dat in de van toepassing zijnde regelgeving niet genoemd staat dat gegevens van sollicitanten zonder toestemming gedeeld mogen worden met deelnemende gemeenten.

Klachtonderzoek

Ten slotte klaagt de man dat de klachtenfunctionaris zijn klacht alleen heeft voorgelegd aan zijn voormalig leidinggevende over wie de klacht gaat, en niet aan haar leidinggevende. De hogere leidinggevende had naar de mening van de man moeten worden betrokken. De man had graag met hem in gesprek willen gaan.

Hoewel de gemeente de man eerst geen inzicht heeft gegeven in de precieze gang van zaken, herstelt zij dit tijdens het onderzoek van de ombudsman. De gemeente legt in haar reactie duidelijk uit hoe het klachtenonderzoek heeft plaatsgevonden. De hogere leidinggevende is hierbij betrokken zoals de man graag wilde zien. In zoverre treft zijn klacht geen doel. De ombudsman stelt daarnaast wel vast dat de uitleg in de klachtafhandelingsbrief, waarom er niet voor is gekozen om met de man in gesprek te gaan, erg summier is.

Menselijke kant

19.1.063

Trefwoorden: gesprek, schikking

Een man vindt het niet terecht dat zijn verzoek om een gesprek met de gemeente steeds wordt afgewezen. Hij is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht hierover. De ombudsman constateert dat de klacht onderdelen bevat die ook onderwerp zijn van bezwaar- en (hoger) beroepsprocedures. Als er sprake is van dergelijke procedures is de ombudsman niet bevoegd. Als de ombudsman dit met de man bespreekt, komt naar voren waaróm de man graag een gesprek met de gemeente wil. Hij wil het graag hebben over de menselijke kant van het proces. Wat 13 jaar aan procedures met hem als mens heeft gedaan en doet. De man zegt dat hij de gemeente hier al verschillende keren om heeft verzocht. Maar die wijst een gesprek steeds af omdat zijn zaak onder de rechter is. Dat vindt de man niet terecht. Tijdens zijn laatste verzoek was de zaak niet onder de rechter. Desondanks wordt het gesprek afgewezen.

De ombudsman bestudeert de stukken die de man overlegt en stelt vast dat de man in zijn laatste verzoek om een gesprek een ander doel aangeeft dan hij met de ombudsman heeft gesproken, namelijk een minnelijke schikking. Deze wens lijkt een gesprek over de menselijke kant in de weg te staan.

De man vindt dat de ombudsman nu aan zet is omdat volgens hem de gemeente om laakbare redenen het gesprek afwijst. De ombudsman constateert echter dat als de man de gemeente niet (uitdrukkelijk) vraagt om een gesprek om de menselijke kant van het proces te belichten, de gemeente hierop ook niet kan reageren. Dat de gemeente zijn eerdere verzoeken om een gesprek om er minnelijk uit te komen om laakbare redenen heeft afgewezen, is niet de conclusie van de ombudsman. De ombudsman adviseert de man om de gemeente alsnog te verzoeken om een gesprek en daarbij specifiek te melden dat hij het wil hebben hoe het jarenlange proces hem als mens heeft geraakt. De man beraadt zich en meldt de ombudsman uiteindelijk dat hij dit zal doen.

Half jaar wachten op afwijzing verzoek gesprek burgemeester

19.1.002

Trefwoorden: goede organisatie, voortvarendheid, informatieverstrekking, motivering, schade

Een man is niet tevreden over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met zijn klachten over de aan hem geboden hulpverlening en zijn verzoek om in gesprek te gaan met de burgemeester.

De man heeft een ongeluk gehad en heeft daardoor sinds 2010 hulp voor het bijhouden van zijn administratie. Tot 2014 ging dat prima. Sindsdien zijn er veel wisselende instanties en hulpverleners betrokken geweest. De man stelt dat zijn schulden zijn opgelopen door de gebrekkige hulpverlening. Hij is van mening dat de gemeente de kosten die voortkomen uit het niet tijdig verlenen van hulp en het falen van de hulpverleners op zich moet nemen. In een brief geeft de man aan dat hij graag in een persoonlijk gesprek met de burgemeester tot een oplossing wil komen.

Pas na 3,5 maand ontvangt de man een reactie, waarin staat dat de burgemeester op vakantie is. Bij terugkomst zal met hem worden overlegd. Zes weken later meldt de man zich opnieuw omdat hij nog niets heeft gehoord. Weer een maand later nogmaals. Uiteindelijk krijgt de man ruim een half jaar na zijn oorspronkelijke brief een inhoudelijke reactie. Na contact met WIJ Groningen blijkt een gesprek met de burgemeester geen zin te hebben. Niet wordt uitgelegd waarom. Wel krijgt de man het advies om gebruik te (blijven) maken van alle hulpverlening die er in en buiten de gemeente beschikbaar is. De man stuurt per ommegaande een reactie. Hij geeft aan dat hij met kosten wordt geconfronteerd door de falende hulpverlening, waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Hij krijgt echter geen reactie meer.

De ombudsman constateert dat de man erg lang heeft moeten wachten op een inhoudelijke reactie op zijn brief. Door fouten binnen de organisatie van de gemeente blijkt de brief pas een week of 8 later op het stadhuis te zijn bezorgd. Dat een inhoudelijke reactie daarna nog 4,5 maand op zich heeft laten wachten, is niet voortvarend. En het helemaal niet meer reageren op de laatste e-mail van de man is ook niet behoorlijk.

Verder constateert de ombudsman dat het verzoek om in gesprek te gaan met de burgemeester in eerste instantie nauwelijks gemotiveerd is afgewezen. De gemeente had de kans om dit motiveringsgebrek tijdens het klachtonderzoek te herstellen maar heeft dit nagelaten. Ook in tweede instantie komt er geen inzicht in wat het contact van de medewerker van de burgemeester met WIJ heeft opgeleverd. Daarnaast lijkt de gemeente het punt te missen dat de man schade zegt te hebben door gebrekkige hulpverlening en samen met de burgemeester tot een oplossing wil komen. Een gesprek met de burgemeester is echter niet de aangewezen weg om schade vergoed te krijgen. Dat had de man al heel snel na ontvangst van zijn brief gemeld kunnen worden. Hij had gewezen moeten worden op de mogelijkheid om de gemeente formeel aansprakelijk te stellen voor de schade.

Tijdens het klachtenonderzoek heeft de gemeente het verzoek van de man om schadevergoeding alsnog doorgestuurd naar de afdeling Verzekeringen, zodat beoordeeld kan worden of de gemeente aansprakelijk is. Als de man het vervolgens niet eens is met de reactie van de gemeente kan hij naar de burgerlijke rechter. De ombudsman is niet bevoegd te oordelen over schadevergoedingszaken.

Aanpak overlast blijft uit

19.1.023

Trefwoorden: toezegging, informatieverstrekking, communicatie, motivering

Een man ervaart sinds 2009 (geluids)overlast van een voetbalkooi bij zijn woning. Hij heeft hierover al veel contact gehad met WIJ en meldpunt Overlast en Zorg maar de overlast blijft. De man spreekt de burgemeester in 2017 hierop aan. Nadat die zich in de zaak heeft verdiept, zegt de burgemeester volgens de man toe dat hij hulp zou krijgen en er een oplossing zou komen voor de voetbalkooi. Enkele maanden daarna vraagt de man hiernaar en krijgt van de burgemeester te horen dat de situatie de volle aandacht heeft maar dat een goede oplossing veel tijd kost. Ondanks verdere herinneringen van de man en zijn contactpersoon bij WIJ hoort de man niets meer van de burgemeester. Omdat hij nog steeds overlast ervaart, stelt de man dat de burgemeester zijn toezeggingen niet is nagekomen. Ten einde raad stapt hij naar de ombudsman.

Informatieverstrekking

De ombudsman stelt vast dat de burgemeester niet heeft toegezegd dat er een oplossing zal komen voor de voetbalkooi. Wel heeft de burgemeester toegezegd dat hij op zijn manier serieus bezig zal gaan met de overlast. Verder constateert de ombudsman dat de man na een aantal contacten niets meer van de burgemeester hoort. Ook niet nadat hij en zijn contactpersoon bij WIJ aangeven nog te wachten op een reactie. Volgens de gemeente zouden de contacten na het laatste bericht van de burgemeester echter via WIJ verlopen. Dat is de man nooit gemeld (door de burgemeester).

De ombudsman constateert dat er geen sprake is van goede informatieverstrekking. De gemeente erkent dit en wil tegemoetkomen aan eventuele (verdere) informatiebehoefte van de man door nogmaals met hem in gesprek te gaan. Dat is mooi. De ombudsman zal de man het voorstel van de gemeente voorleggen.

Nakoming van de toezegging

Met betrekking tot de toezegging constateert de ombudsman dat de burgemeester na zijn gesprek met de man een actie heeft uitgezet, namelijk monitoring van de voetbalkooi. Daarmee komt de burgemeester zijn toezegging na om ' bezig te gaan met de overlast, maar op zijn manier'.

De monitoring bestond uit het verzamelen van overlastmeldingen bij onder andere jongerenwerk en de politie. De uitkomst is dat er nauwelijks sprake is van overlast. Het meldpunt Overlast en Zorg lijkt niet bij de monitoring betrokken te zijn, terwijl de ombudsman constateert dat de man zijn meldingen met name daar heeft gedaan. Gelet op de overlast die de man ervaart (naast geluidsoverlast zouden de jongeren ook specifiek richting hem en zijn gezin actie ondernemen) vraagt de ombudsman zich af of de monitoring zoals is beschreven wel adequaat is om ook de overlast die specifiek op verzoeker (s gezin) is gericht in kaart te brengen. Er lijkt niet vanuit de volle breedte naar de ervaren overlast te zijn gekeken. Daar komt bij dat de man ook niet is meegenomen in de acties die werden uitgezet en wat er van hem werd verwacht. Ook zijn de bevindingen en de conclusie niet (inzichtelijk) aan hem teruggekoppeld. Naar het oordeel van de ombudsman heeft de gemeente in deze dan ook niet transparant gehandeld.

Reactie op latere e-mails

De gemeente laat tijdens het onderzoek van de ombudsman weten dat de latere e-mails van de man aanleiding waren om door jongerenwerk en de politie nogmaals uitgebreid na te gaan of omwonenden van de voetbalkooi overlast ervaren. Hieruit blijkt dat niet het geval te zijn. De man geeft echter aan van verschillende bureaus te hebben gehoord dat met hen geen contact is geweest. De ombudsman stelt vast dat de gemeente geen inzicht geeft hoe zij het onderzoek heeft uitgevoerd en hoe zij tot de uitkomst komt dat omwonenden geen overlast ervaren. Ook op dit punt handelt de gemeente niet transparant. Daarnaast mist de ombudsman ook hier een (inzichtelijke) terugkoppeling richting verzoeker. De ombudsman maakt uit de reactie van de gemeente op dat zij de kwestie als afgedaan beschouwt. Een duidelijke motivering ontbreekt echter.

Overlastmeldingen

De ombudsman stelt ten slotte vast dat de gemeente geen ernstige overlast heeft geconstateerd ondanks de vele overlastmeldingen van de man bij meldpunt Overlast en Zorg. De vraag is hoe dit kan. De gemeente legt uit dat er sprake moet zijn van normoverschrijdend gedrag. Als er geen normen worden overschreden dan kan er namelijk niet gehandhaafd worden. Daarnaast is het belangrijk dat de man op het moment dat het gebeurt, meldt bij de politie dat er overlast is door normoverschrijdend gedrag. Dan kan de politie dit komen vaststellen. Normoverschrijding moet namelijk door een officiële instantie worden vastgesteld. De man kan ook melden bij het meldpunt, maar achteraf kan niet meer geconstateerd worden of er sprake is van overlast door normoverschrijdend gedrag. Het meldpunt registreert en geeft adviezen wat de melder kan doen, zoals melden bij de politie. Wel kijkt het meldpunt of de meldingen eventueel een patroon van overlastgevend normoverschrijdende gedragingen laat zien. Mocht dat het geval zijn dan kan het meldpunt dit doorgeven aan de politie met het verzoek om op een bepaald tijdstip langs te gaan. Vooralsnog is het belangrijk dat de man dat op het moment van de overlast direct meldt bij de politie. Daar lijkt nog weinig sprake van te zijn geweest.

Naar aanleiding van dit klachtenonderzoek heeft de ombudsman een rapport opgesteld.

Buurthuis voor iedereen?

19.1.030

Trefwoorden: WMO, buurthuis

Een vrouw uit de gemeente Het Hogeland bezoekt de ombudsman omdat zij niet meer mee mag doen met de activiteiten in een buurthuis in Groningen. Dat vindt ze niet terecht. Ze wil graag duidelijkheid hierover. Daarom heeft ze een mail gestuurd naar de wijkwethouder. Van de burgemeester ontvangt ze vervolgens een reactie. Hij schrijft dat haar klacht is doorgestuurd naar de gemeente waar de vrouw woont. Ze heeft namelijk een WMO-indicatie en een PGB (van haar eigen gemeente), op basis waarvan ze deelneemt aan de activiteiten in het buurthuis.

De ombudsman constateert dat het buurthuis een stichting is en dat de activiteiten waar de vrouw aan deelneemt worden gefaciliteerd door een andere stichting. Deze activiteiten kunnen volgens de ombudsman gezien worden als een algemene voorziening voor de inwoners van de gemeente Groningen. De WMO-indicatie en het PGB zijn niet door de gemeente Groningen afgegeven maar door de gemeente Het Hogeland. Dat de burgemeester haar heeft verwezen naar haar eigen gemeente kan de ombudsman volgen. De ombudsman is niet bevoegd onderzoek te doen naar gedragingen van andere gemeenten of van de betrokken stichtingen.

Overlast: wie kan er wat aan doen?

19.1.053

Trefwoorden: reactietermijn, luisteren

Een vrouw vertelt dat haar buurman veel overlast veroorzaakt en hierop niet aanspreekbaar is. Naast stank- en geluidsoverlast veroorzaakt door de buurman, gooit hij ook glazen flesjes vanaf de eerste verdieping op straat. De vrouw maakt zich ernstig zorgen over haar veiligheid en die van anderen. De vrouw heeft de situatie begin november 2018 onder de aandacht gebracht van de burgemeester. In zijn reactie van 5 april laat de burgemeester weten dat hij dit heeft laten uitzoeken. Vooropgesteld dat het gooien van glas onacceptabel is, constateert hij dat maar één keer is vastgesteld dat de buurman zich hieraan schuldig heeft gemaakt. Verder heeft er een portiekonderzoek bij de andere bewoners plaatsgevonden en samen met de brief van de vrouw geeft de uitkomst daarvan geen aanleiding tot verder ingrijpen. De vrouw heeft de burgemeester op 17 april gemeld dat er van het gooien met glas op zijn minst sprake is van 2 meldingen bij Meldpunt Overlast en Zorg en dat dit nog steeds elke week gebeurt. Ook betreurt de vrouw dat ze niet betrokken is bij het portiekonderzoek. Ze nodigt de burgemeester uit om met haar en haar burens in gesprek te gaan om duidelijk te maken dat het hier niet gaat om een enkel incident. Op een ontvangstbevestiging na heeft de vrouw 5 weken later nog geen reactie ontvangen.

Twee weken na haar bezoek aan de ombudsman meldt de vrouw dat de buurman de week ervoor een voorbijganger heeft geraakt met glas. De angst dat er iemand wordt geraakt is hiermee werkelijkheid geworden. Naast dat de ervaren overlast wordt opgelost, wil de vrouw graag dat er 1 aanspreekpunt komt die acties en meldingen bij en van de diverse instanties in deze casus coördineert. De vrouw ervaart in deze kwestie namelijk dat er verschillende instanties betrokken zijn die voor eventuele acties en informatie naar elkaar verwijzen.

Na onderzoek komt de ombudsman tot de volgende bevindingen.

Op een ontvangstbevestiging na heeft de vrouw van de gemeente geen inhoudelijke reactie meer ontvangen op haar e-mail van 17 april aan de burgemeester. Dat is niet correct. De gemeente erkent dit en geeft uitleg hoe dit heeft kunnen gebeuren. Voor dit verzuim biedt de gemeente haar excuses aan en dat is netjes.

De gemeente bevestigt dat de vrouw al langere tijd overlast ervaart. De kwestie is meerdere keren aan de zogenaamde casustafel Woonoverlast besproken en het WIJ-team is bezig om het probleem op te lossen. Wat echter in dit soort situaties belangrijk is, is dat er door de instanties zelf geconstateerd wordt welke overlast er is. Daaraan ontbreekt het in dit geval. Ook wil de betrokken buurman niet meewerken. Om die reden constateert de gemeente dat er tot nu toe voor het probleem nog geen bevredigende oplossing is gekomen. Wel heeft er op 6 september een - volgens WIJ Groningen goed - gesprek met de vrouw plaatsgevonden waar de onmogelijkheden om dit aan te pakken nogmaals zijn besproken. Om eventueel over te kunnen gaan tot het opleggen van een gedragsaanwijzing dan wel een uithuiszetting moet eerst een zorgvuldig (overlast)dossier worden opgebouwd dat een rechterlijke toets kan doorstaan.

Hoewel er nog geen oplossing is gevonden, constateert de ombudsman dat het overlastprobleem serieus wordt genomen. Hoewel het voor haar misschien niet zo voelt, heeft het probleem dat de vrouw aankaart wel degelijk de aandacht van de verschillende instanties.

Over het aanspreekpunt laat WIJ aan de ombudsman weten dat de vrouw voor de nodige informatie terecht kan bij de WIJ-medewerkers met wie ze al herhaaldelijk contact heeft gehad. WIJ zit regelmatig met Meldpunt Overlast en Zorg, de politie en woningcorporaties aan de zogenaamde casustafel Woonoverlast overleg. Hoewel deze medewerkers niet zo worden genoemd, handelen zij op dit onderwerp feitelijk als casemanager voor de vrouw.

Niet op lijst ingekomen stukken

19.1.052

Trefwoorden: klachtbehandeling

Een man klaagt zich bij de ombudsman over de afhandeling van zijn klacht betreffende het niet plaatsen van zijn e-mail op de lijst van ingekomen stukken voor de gemeenteraadsvergadering.

De ombudsman stelt na ontvangst van de reactie op de klacht van de griffie het volgende vast.

Volgens het reglement van orde worden bij de raad ingekomen stukken op een lijst geplaatst. Die wordt gevoegd bij de agenda voor de raadsvergadering en op de website van de gemeente geplaatst. De e-mail van de man is niet op deze lijst geplaatst. Het is naar het oordeel van de ombudsman niet onbehoorlijk om van de beleidslijn af te wijken als daar goede redenen voor zijn. Een omstandigheid kan bijvoorbeeld zijn als het onderwerp een feitelijk meningsverschil betreft waarover al langdurig is gecorrespondeerd en van de zijde van de gemeente geen nieuwe standpunten te verwachten zijn. Ook kan de toon van brieven een reden zijn om van plaatsing af te zien, zoals brieven met discriminerende, kwetsende en/of beledigende opmerkingen.

De ombudsman stelt na lezing van de e-mail van de man onder andere vast dat deze spreekt over gedragingen die reeds in 2009/2010 hebben plaatsgevonden. Hierover heeft de man vanaf 2009 al meerdere malen met de gemeente gecorrespondeerd en die heeft haar standpunt hierover ook aan hem kenbaar gemaakt. Daar heeft de ombudsman de man reeds in 2013 op gewezen.

Gelet hierop was de beslissing van de griffie om de e-mail niet te plaatsen, niet onbehoorlijk. Daarbij was het wel zorgvuldig geweest als de griffie de man op de hoogte had gesteld van het voornemen.

Herhaling van zetten dreigt

19.1.079

Trefwoorden: klachtbehandeling, bejegening

Eerder heeft de ombudsman een klacht van een man afgehandeld (19.1.052). In de afhandelingsbrief heeft de ombudsman aangegeven dat zij het met de gemeente eens is dat een opmerking die van gemeentezijde is gemaakt, beter niet gedaan had kunnen worden. De reden is dat de man het standpunt van de gemeente hierover al kende en het bij de gemeente ook bekend was dat de man het met het gemeentelijk standpunt niet eens is. De herhaling van de gemeente van haar standpunt wakkert onnodig een nieuwe discussie aan.

De man verzoekt de gemeente daarop om excuses en eerherstel. Omdat die dat weigert, heeft de man daarover een klacht ingediend. De gemeente laat de man weten hiervoor geen reden of aanleiding te zien. De man is niet tevreden met de reactie op zijn klacht. Hij wendt zich daarom opnieuw tot de ombudsman.

Deze is het echter met de gemeente eens dat er geen aanleiding is voor excuses en eerherstel. De ombudsman heeft namelijk niet geoordeeld dat de gemeente op dit punt een fout heeft gemaakt of onbehoorlijk heeft gehandeld. De ombudsman constateerde eerder alleen dat de gemeente deze opmerking beter niet had kunnen maken. De reden hiervoor was dat hiermee onnodig een nieuwe discussie werd aangewakkerd. De vervolklacht van de man bij de gemeente en de ombudsman bevestigt dit. Daarnaast is de ombudsman van oordeel dat het gewicht van de beklagde gedraging onvoldoende is voor een nader onderzoek. De ombudsman sluit het dossier over deze kwestie definitief en zal in vervolg brieven en e-mails hierover voor kennisgeving aannemen.

Schadevergoedingsverzoek alleen procesmatig beoordeeld

19.1.005

Trefwoorden: aansprakelijkheid, schadevergoeding

Een moeder stelt de gemeente aansprakelijk voor de schade die haar zoon heeft doordat hij met zijn scooter onderuit is gegaan op de hoek Helperzoom/Helperbrink. Zij stelt dat het wegdek spiegelglad was, terwijl het niet regende of vroom. De gemeente stuurt de aansprakelijkstelling door naar de aannemerscombinatie die het wegbeheer doet tijdens de aanleg van een tunnel onder het spoor. De vrouw is bang in een strijd tussen de gemeente en de aannemerscombinatie terecht te komen en vindt dat de gemeente de aansprakelijkstelling zelf moet behandelen. De aannemerscombinatie bevestigt echter verantwoordelijk te zijn voor dit gedeelte van de weg, maar zegt niet aansprakelijk te zijn voor de schade en legt ook uit waarom. De vrouw is het niet met de afwijzing eens en legt de kwestie vervolgens voor aan de ombudsman.

De ombudsman meldt de vrouw dat zij niet bevoegd is schadevergoedingszaken inhoudelijk te beoordelen. Daarvoor moet de vrouw naar de burgerlijke rechter. De ombudsman bekijkt wel de procesmatige kant van de zaak. Zij komt tot de conclusie dat de doorzending van de gemeente correct was. De aannemerscombinatie heeft de verantwoordelijkheid niet betwist en heeft het schadevergoedingsverzoek van de vrouw in behandeling genomen. Verder constateert zij dat de aannemerscombinatie de vrouw binnen een maand een gemotiveerd afwijzingsbesluit heeft gestuurd. Dit maakt dat er voor de ombudsman verder geen rol is weggelegd.

Toezegging achterhaald

19.1.006

Trefwoorden: besluit, verwachtingen

De gemeente belooft een van haar medewerkers in 2014 dat hij een besluit krijgt dat hij niet in aanmerking komt voor een zogenaamde uitloopschaal met daarbij de reden voor dat besluit. Het besluit komt echter niet waardoor de man geen bezwaar kan maken. Hij heeft in 2018 een gesprek hierover met de gemeente, maar die wil niet meer met hem over deze situatie praten. De man stapt vervolgens naar de ombudsman.

Een ombudsman onderzoekt in beginsel alleen klachten over gedragingen die zich niet langer dan een jaar geleden hebben afgespeeld. Het gesprek in 2018 valt weliswaar binnen deze termijn, maar de toezegging die de gemeente niet zou zijn nagekomen valt daar ver buiten.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente de man een toezegging heeft gedaan die op zichzelf voldoende duidelijk en concreet is. De vraag is echter of de man ná 4 jaar van de gemeente nog nakoming van deze toezegging kan eisen. Daarbij is van belang welke acties de man in de tussentijd heeft ondernomen om nakoming te vragen. Ook kan de toezegging door allerlei ontwikkelingen in de tussenliggende periode zijn achterhaald. Om dit te kunnen onderzoeken heeft de man 4 uitgebreide dossiers over deze kwestie achtergelaten bij de ombudsman. Uit het onderzoek van deze dossiers blijkt dat de man en de gemeente ná 2014 verschillende malen over de uitloopschaal hebben gesproken. De gemeente heeft zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt waarom de man niet in de uitloopschaal komt. Dat de man het met dit standpunt niet eens is, maakt dat niet anders. De ombudsman constateert dat de man voldoende in de gelegenheid is geweest om tegen dit standpunt actie te ondernemen. Tegen het schriftelijke standpunt heeft een rechtshulpverlener van de man in 2017 bezwaar gemaakt. Het bezwaarschrift is echter wegens het ontbreken van nadere gronden niet verder in behandeling genomen. Gelet op de ontwikkelingen ná 2014 concludeert de ombudsman dat nakoming van de toezegging niet meer aan de orde is. Dat de gemeente in 2018 niet meer met de man over de uitloopschaal in discussie wil gaan, is naar het oordeel van de ombudsman dan ook niet onbehoorlijk.

Adres onbekend

19.1.007

Trefwoorden: informatieverstrekking, BAG

Een man heeft in 2007 een zomerhuisje gekocht op een volkstuincomplex. In 2018 hoort de man over de mogelijkheid van inschrijving op dit adres. Als hij hierover contact opneemt met de gemeente, krijgt hij tot zijn verbazing te horen dat het adres niet bestaat en zelfs nooit heeft bestaan. Dat is volgens de man niet juist en hij laat verschillende brieven van de gemeente zien die gericht zijn aan het betreffende adres. Het adres heeft dus wel degelijk bestaan, maar blijkbaar heeft de gemeente dat op enig moment ingetrokken. De man klaagt zich erover dat hij hiervan niet op de hoogte is gesteld. Ook krijgt hij geen antwoord op de vraag waarom en wanneer dit is gebeurd. Hij wil zijn officiële adres met huisnummer en postcode terug. Het niet hebben van een officieel adres heeft volgens de man namelijk gevolgen voor bijvoorbeeld de bereikbaarheid van hulpdiensten bij calamiteiten. De man stapt naar de ombudsman.

Tijdens haar onderzoek blijkt het volgende. De adressen op het complex zijn nooit officiële adressen geweest. De nummering die aan de verschillende objecten is toegekend, diende als locatieaanduiding. Dat is in het verenigingsverband van het volkstuintencomplex bepaald. De gemeente heeft hierin geen rol gespeeld. Door het tijdsverloop is voor de ombudsman niet te achterhalen hoe dit is verlopen.

Gezien de correspondentie van de gemeente kan de ombudsman zich wel voorstellen dat de man uitging van een officieel adres. De gemeente erkent dat in het verleden brieven zijn gestuurd naar niet officiële adressen op het complex. Dat gebeurde omdat er destijds mensen woonden die nergens anders hun hoofdverblijf hadden. Met deze uitleg geeft de gemeente naar het oordeel van de ombudsman voldoende inzicht waarom er destijds toch brieven naar het niet officiële adres zijn gestuurd.

Tijdens een handhavingsproject van de gemeente hebben alleen de objecten met een persoonsgebonden woonbeschikking een huisnummer in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) gekregen. Zodra deze woonbeschikking komt te vervallen, zal volgens de gemeente ook het huisnummer in de BAG vervallen. De man heeft geen persoonsgebonden woonbeschikking. Omdat er in zijn geval sprake is van een 'tuinhuis' wordt daaraan geen huisnummer toegekend. Door een beleidswijziging in maart 2019 kan hij dat echter wel aanvragen, zo blijkt uit nieuwe informatie van de gemeente. Mocht de gemeente zijn aanvraag onverhoopt afwijzen, dan kan hij daartegen bezwaar en beroep aantekenen.

Met een huisnummer heeft de man nog geen postcode. Het toewijzen van een postcode is ook geen bevoegdheid van de gemeente, maar van PostNL. Die kent alleen postcodes toe aan verblijfsobjecten met een specifiek gebruiksdoel zoals een woonfunctie. Het tuinhuis van de man valt onder "overige" gebruiksfuncties. Aan dergelijke verblijfsobjecten wordt geen postcode toegekend.

Ten slotte blijkt voor het uitrukken van hulpdiensten een formeel adres geen vereiste te zijn. Uit een bericht van de politie blijkt dat het afhankelijk is van de melding en prioriteit of er een hulpdienst komt, niet of er sprake is van een officieel adres.

Juiste tijd, verkeerde plaats

19.1.009

Trefwoorden: hoorzitting, onkostenvergoeding

Door een fout in een uitnodiging voor een hoorzitting van de adviescommissie bezwaarschriften is een vrouw, samen met een collega, tevergeefs op een verkeerde locatie van de gemeente verschenen. De gemeente biedt de vrouw nog dezelfde dag excuses aan voor de gemaakte fout. De vrouw dient een klacht in en verzoekt de gemeente de door haar gemaakte onkosten te vergoeden. Pas na het verzenden van meerdere herinneringen ontvangt de vrouw na bijna vijf maanden een reactie van de gemeente. De gemeente biedt aan een deel van haar onkosten te vergoeden. De vrouw gaat hier niet mee akkoord en verzoekt de gemeente alsnog de volledige kosten te vergoeden. Hierop komt, zelfs na zeven herinneringsmails, geen reactie van de gemeente. De vrouw meldt zich daarom bij de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in en constateert dat de vrouw heel erg lang heeft moeten wachten op een inhoudelijke reactie van de gemeente op haar klacht. De gemeente had sneller moeten reageren. De gemeente erkent dat er sprake is geweest van een ongebruikelijk lange afhandelingstermijn en biedt hiervoor haar excuses aan. Daarnaast zegt de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman uiteindelijk toe de volledige onkosten van de vrouw te zullen vergoeden. Dit vanwege het feit dat zij verzuimd heeft tijdig op de klacht en het verzoek van de vrouw om schadevergoeding te reageren. De ombudsman vindt dat een mooi gebaar van de gemeente.

Driemaal excuses

19.1.019

Trefwoorden: behandeltermijn, voortvarendheid, informatieverstrekking

Een vrouw stelt vragen in het kader van haar bezwaarschrift tegen de voorgenomen kap van bomen aan de Aa-Kerkhof. Daar krijgt ze geen antwoord op. Om die reden dient de vrouw een klacht in, maar ook daarop komt geen antwoord. Na het verstrijken van de termijn voor klachtbehandeling stapt de vrouw naar de ombudsman.

Als de ombudsman bij de gemeente navraag doet, neemt die direct telefonisch contact op met de vrouw. In het gesprek belooft de gemeente dat de vragen van de vrouw alsnog worden beantwoord en zij van het gesprek een verslag zal krijgen. Daarna blijft het echter opnieuw stil en daarom wendt de vrouw zich opnieuw tot de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de klachtbehandeling door de gemeente niet behoorlijk is geweest. De behandeltermijn is overschreden en de gemeente heeft de vrouw niet (tijdig) geïnformeerd over de vertraging en de reden daarvan. Ook tijdens het onderzoek van de ombudsman kan de gemeente geen verklaring geven. De gemeente biedt voor het uitblijven van een reactie wel haar excuses aan.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman blijkt verder dat het beloofde verslag van het telefoongesprek niet is gemaakt. Daarnaast is de medewerker die met de vrouw heeft gesproken langdurig ziek, waardoor het voor de gemeente niet te

achterhalen is wat er in dat gesprek is besproken en afgesproken. De gemeente biedt ook hiervoor haar excuses aan en vraagt de vrouw om opnieuw met haar in gesprek te gaan. Dan kan de gemeente opnieuw horen hoe de vrouw het proces heeft ervaren en wat volgens haar verbeterpunten zijn. De vrouw accepteert het aanbod van de gemeente. Ten slotte erkent de gemeente dat zij de vragen van de vrouw over de bezwaarprocedure had moeten beantwoorden. Door de hoeveelheid aan bezwaarschriften en uiteindelijke niet-ontvankelijkheidsverklaringen is dit niet gebeurd, aldus de gemeente. Ook hiervoor biedt de gemeente haar excuses aan. Tijdens het klachtonderzoek geeft de gemeente alsnog antwoord op de vragen.

Hoewel in deze bezwaarprocedure het een en ander niet goed is gegaan, meldt de gemeente aan de ombudsman dat zij nog geen maatregelen heeft getroffen om deze fouten in de toekomst te voorkomen. Wel is de gemeente van plan onderzoek te doen naar de kwaliteit van de processen. Daarbij zal onder andere gekeken worden hoe zij beter om kan gaan met een grote hoeveelheid bezwaarschriften ineens, zoals dat het geval was bij de vergunning voor het vellen van de bomen aan de Aa-kerkhof.

Persoonsgegevens gedeeld

19.1.032

Trefwoorden: privacy, bezwaarschrift

Een vrouw dient, mede namens enige buurtbewoners, een pro forma bezwaarschrift in tegen een door de gemeente verleende omgevingsvergunning. De gemeente stuurt de vrouw een ontvangstbevestiging. In deze brief vermeldt de gemeente dat zij een kopie van het bezwaarschrift, ter informatie, naar de vergunninghouder heeft gestuurd. Daarbij geeft de gemeente aan de persoonlijke gegevens van de vrouw onleesbaar te hebben gemaakt, met uitzondering van haar naam en adres. De vrouw vindt het erg vervelend en voorbarig dat de vergunninghouder nu al beschikt over haar gegevens. Volgens haar was er slechts sprake van een pro forma bezwaar, alleen ingediend om de termijn veilig te stellen. Over het verstrekken van de persoonsgegevens aan de vergunninghouder heeft de vrouw zich beklaagd bij de gemeente. Omdat zij niet tevreden is met de reactie die zij hierop krijgt, meldt zij zich bij de ombudsman. Deze stelt een onderzoek in en schakelt hierbij ook een deskundige in die advies uitbrengt. De ombudsman stelt, op basis hiervan, dat de wet bepaalt dat iemand die bezwaar indient zijn naam- en adresgegevens moet vermelden in het bezwaarschrift. Dat betekent dat een bezwaarmaker uit de anonimiteit treedt, zodra hij bezwaar maakt. Deze gegevens zijn onder andere van belang om te beoordelen of de indiener van het bezwaarschrift belanghebbende is, in de zin van de wet. Op grond van de wet is er alleen sprake van het mogen geheimhouden van gegevens als er gewichtige redenen zijn. De vrouw heeft niet aangegeven dat er sprake is (geweest) van dergelijke gewichtige redenen. De gemeente geeft aan dat er maar één soort bezwaarschrift is en stelt een vergunninghouder er meteen van op de hoogte als er een (pro forma) bezwaar is ingediend. Het is de houder van een vergunning niet verboden om van de vergunning gebruik te maken, ook al is of kan daartegen bezwaar worden gemaakt. Een vergunninghouder heeft er belang bij om te kunnen beoordelen of het bezwaar succesvol zou kunnen zijn. Daarvoor is in de eerste plaats relevant of de indiener als belanghebbende kan worden beschouwd. Met deze redenering zet de gemeente duidelijk uiteen waarom zij van een bezwaarmaker de naam- en adresgegevens doorgeeft aan de vergunninghouder. Daarbij moet worden bedacht dat een vergunninghouder in ruimtelijke zaken, zonder indicatie van het adres van de bezwaarmaker, lastig een inschatting kan maken van de belanghebbendheid. De ombudsman kan deze redenering van de gemeente volgen en acht het verstrekken van de gegevens van de vrouw aan de vergunninghouder dan ook niet onbehoorlijk.

Vergoedingen voor vrijwilligerswerk worden opgeteld

19.1.060

Trefwoorden: informatieverstrekking, belastingaanslag

Een man met een uitkering van de sociale dienst beklagt zich erover dat de gemeente ten onrechte zijn vrijwilligersvergoeding als 'resultaat uit overige werkzaamheden' heeft opgegeven aan de Belastingdienst. De man heeft 2 verschillende soorten vrijwilligerswerk gedaan waarvoor hij een vergoeding heeft ontvangen. In het klachtonderzoek van de ombudsman wordt duidelijk dat het gaat om het *totaal*bedrag van de vergoedingen die de man heeft ontvangen. Dit totaalbedrag mag niet hoger zijn dan € 1500,- per jaar. De man heeft € 1.563,76 ontvangen. Hij komt daarmee boven de norm uit en dan moet de gemeente het gehele bedrag opgeven aan de Belastingdienst. Mocht de man voor zijn vrijwilligerswerk onkosten hebben gemaakt, dan kan hij die bij de Belastingdienst opgeven. Door deze onkosten kan het zo zijn dat het bedrag alsnog onder de € 1.500,- grens komt en niet meer belastbaar is. Deze uitleg van de gemeente vindt de ombudsman helder en duidelijk. Verder blijkt de gemeente een te hoog bedrag te hebben opgegeven aan de Belastingdienst. Een bedrag dat aan betrokkene is uitgekeerd in verband met een door hem gevoerde beroepsprocedure is ten onrechte bij de vergoedingen voor het vrijwilligerswerk opgeteld. De gemeente zegt toe direct contact op te nemen met de

Belastingdienst om het bedrag te laten corrigeren. Verder zal de gemeente de man een brief sturen waarin zij dit aan hem uitlegt.

Wanneer gesprek?

19.1.095

Trefwoorden: informatieverstrekking, communicatie

Een man klaagt zich over de gang van zaken die voorafging aan de verkrijging van zijn gehandicaptenparkeerkaart (GPK). Hierover wil hij graag in gesprek met de gemeente. Hij zegt financieel zowel privé als zakelijk in de problemen te zijn gekomen omdat het allemaal zolang heeft geduurd. Hij begrijpt dat een medewerker van de gemeente, die zijn bezwaarschrift behandelt, bezig is met het organiseren van zo'n gesprek. Onduidelijk is echter wanneer dat gesprek zal plaatsvinden. De man is bang dat het weer lang zal duren.

De ombudsman doet navraag bij de bewuste medewerker. Die meldt de ombudsman dat hem bekend is dat de zaak voor de man nog niet is afgerond, ook al heeft hij inmiddels de GPK. De behandeling van het bezwaarschrift is in een afrondende fase. De medewerker heeft contact gezocht met de klachtenfunctionaris en die zal een gesprek plannen met de man om inzicht te krijgen in wat er nu nog speelt. Na het verkrijgen van deze informatie hoort de ombudsman dat de man inmiddels is uitgenodigd voor een gesprek. Daarmee is de rol van de ombudsman eerst ten einde.

Ongewenst samenwonen dreigt

19.1.096

Trefwoorden: BAG, adressamenvoeging

Een vrouw meldt begin december dat de gemeente met ingang van 1 januari 6x 2 woningen in haar straat qua nummering gaat samenvoegen. Steeds een van beide woningen verliest dan zijn eigen nummer. De woningbouwcorporatie is al zeker een jaar op de hoogte, maar heeft tot nu toe niets gedaan. Omdat bewoners in de knel dreigen te komen met uitkeringen en toeslagen wil de vrouw graag uitstel. Inmiddels is de corporatie namelijk doordrongen van de ernst van de situatie en wil de woningen gaan aanpassen. Dat gaat echter niet meer lukken voor 1 januari.

De ombudsman legt de zaak met spoed voor aan de gemeente. Die laat al snel weten dat er in 2017 gesprekken zijn geweest met bewoners en de corporatie. Er is toen afgesproken dat de samenvoeging uitgesteld zou worden tot 1 januari 2019. De onzelfstandige woningen zouden kunnen worden verbouwd tot zelfstandige woningen. Voor behoud van een eigen nummer ontbreken er namelijk eigen sanitaire voorzieningen. Bij opname van de panden in september 2019 blijken de woningen nog steeds niet verbouwd te zijn. Om die reden heeft de gemeente besloten ze per 1 januari 2020 samen te voegen. Over de gevolgen laat de gemeente weten dat na overleg met de Belastingdienst duidelijk is dat iedereen zijn of haar huurtoeslag behoudt. En dat voor de uitkeringsinstanties van belang is dat iedereen een eigen huurcontract heeft. Tegen het besluit tot samenvoeging kunnen betrokkenen binnen 6 weken bezwaar maken. Vanwege de spoedeisendheid kan dan tevens een voorlopige voorziening worden aangevraagd.

Twee weken later laat de vrouw weten dat betreffende bewoners geen post en pakketjes meer ontvangen, terwijl het nog geen 1 januari is. Ze heeft het nagevraagd bij PostNL en daar bleken de adressen al niet meer te bestaan. De gemeente laat weten dat de adressen nog wel bestaan in het systeem dat hiervoor gebruikt wordt, namelijk de BAG-viewer. Maar als de ombudsman dit bekijkt, blijken de betreffende adressen er niet (meer) in te staan. Daar wijst de ombudsman de gemeente op. Die er vervolgens snel voor zorgt dat dit wordt hersteld.

Schade riool

19.1.102

Trefwoorden: aansprakelijkheid, verzekering

Een man klaagt over het feit dat hij in een definitie-discussie is beland met de gemeente. Het gaat specifiek over de plek waar volgens het rioolontstoppingsbedrijf verzakking of beschadiging is. En of dit een gemeentelijke aangelegenheid betreft of niet. De man wil graag een onafhankelijk oordeel over deze kwestie.

De ombudsman bestudeert de meegestuurde stukken.

Uit deze stukken wordt duidelijk dat de verstopping in de woning van de man het gevolg is van een verzakking of beschadiging van het rioolgedeelte dat zich bevindt tussen zijn woning en het hoofdriool. De man is van mening dat de schade die daardoor bij zijn woning is ontstaan en de kosten die hij daarvoor heeft gemaakt, voor rekening en risico van de gemeente zijn. De gemeente stelt echter op basis van het beleid dat dit rioolgedeelte onder de verantwoordelijkheid van de man valt. De ombudsman kan de klacht over de definitiekwestie die van invloed is op de gevolgschade niet verder in onderzoek nemen aangezien zij niet bevoegd is onderzoek te doen naar schades. Dat is doorgaans een verzekeringskwestie en daarvoor is uiteindelijk de burgerlijke rechter de bevoegde instantie.

Stroef gesprek

19.1.028

Trefwoorden: informatieverstrekking, bejegening

Een man is niet tevreden met de reactie van de gemeente op zijn klacht over een gedraging van een medewerker van het Klant Contact Centrum (KCC). Deze medewerker heeft hem ten onrechte gemeld dat hij het meldingsformulier vrijwilligerswerk kan gebruiken om de sociale dienst te informeren over zijn ontvangen vrijwilligersvergoeding. De gemeente geeft in de reactie op de klacht aan dat deze medewerker hem dat heeft verteld omdat de man zo aandrong. Dat had niet mogen gebeuren en daarvoor biedt de gemeente haar excuses aan. De gemeente ziet echter geen aanleiding om de betreffende medewerker te begeleiden naar een andere baan, zoals de man vraagt. De gemeente constateert echter wel dat het contact tussen hem en de KCC-medewerker niet goed is verlopen. Om te voorkomen dat de dienstverlening hierdoor in de toekomst wordt belemmerd, zal de betreffende medewerker de man doorverbinden met een collega, mocht zij hem weer aan de lijn krijgen.

De man meldt de ombudsman dat hij nog steeds van mening is dat de betreffende medewerker naar een andere baan moet worden begeleid. De ombudsman laat weten dat dit niet via de ombudsman bewerkstelligd kan worden. Dat is een interne aangelegenheid van de gemeente als werkgever.

Verder stelt de ombudsman vast dat de gemeente erkent dat de medewerker niet correct heeft gehandeld en hiervoor excuses heeft aangeboden. Nu de gemeente de man gelijk geeft en vindt dat zijn klacht gegrond is, heeft een klachtenonderzoek van de ombudsman op dit punt geen toegevoegde waarde. Het onderzoek zal namelijk niet tot een andere uitkomst leiden.

Ten slotte vindt de ombudsman de voorgestelde oplossing om een toekomstig telefoontje van de man door te verbinden met een collega van de KCC-medewerker, een nette oplossing. Ook op dat punt ziet de ombudsman geen aanleiding voor een nader onderzoek.

Stemgeheim in gevaar

19.1.044

Trefwoorden: stemgeheim, privacy, klachtbehandeling

Een man vindt dat de stembokjes in het stembureau waar hij zijn stem uitbrengt zo staan opgesteld dat een medewerker van het stembureau mee kan kijken op welke lijst er wordt gestemd. Dit terwijl de verkiezingen in Nederland geheim zijn. Het grootste bezwaar van de man is dat er geen gordijntje meer is dat het zicht van de leden van het stembureau ontnemt op degene die bezig is met stemmen. In vroegere jaren waren er wel gordijntjes. De man heeft daarover in november 2018 geklaagd bij de voorzitter van het stembureau. Die heeft de klacht genoteerd op de stempas van de man. Daarnaast heeft de man hierover per contactformulier een klacht ingediend bij de gemeente. Hierop heeft hij geen enkele reactie ontvangen. Bij de verkiezingen in maart 2019 was er niets gewijzigd in de opstelling van het stembureau en de stembokjes. Ook waren er geen gordijnen geplaatst. De man heeft daarom uit protest niet gestemd. Dat heeft hij ook aan de voorzitter van het stembureau gemeld. De man wil zijn stem kunnen uitbrengen zonder dat mensen kunnen meekijken. Hij meldt zich daarom bij de ombudsman.

Zij constateert allereerst dat de klacht van de man niet door de gemeente is ontvangen. De oorzaak hiervan is, ervan uitgaande dat de man het contactformulier op de juiste wijze heeft verzonden, hoogstwaarschijnlijk gelegen in een storing van het digitale portaal van de gemeente. De klacht is in elk geval niet bekend bij de gemeente, waardoor zij hierop ook niet kon reageren. Tijdens het onderzoek van de ombudsman gaat de gemeente alsnog in op de klacht van de man. De gemeente geeft uitleg over de op basis van de huidige Kieswet geldende voorschriften, waaraan de plaatsing van stembokjes in een stembureau moet voldoen. De Kieswet, en het daarbij behorende Kiesbesluit, schrijven dwingend voor hoe de stembureaus moeten worden ingericht. Sinds de invoering van de huidige Kieswet is het gebruik van gordijntjes in de stembokjes niet meer toegestaan. De leden van het stembureau en aanwezige kiezers moeten op grond van de Kieswet zicht hebben op de toegang tot de stembokjes. Er moet bijvoorbeeld voorkomen worden dat meerdere mensen in een stembokje zijn of sprake is van dwang. De inrichting van het stembureau waar de man zijn stem uitbrengt, voldoet volgens de gemeente aan deze vereisten. Hoewel de ombudsman begrijpt dat de man het gevoel heeft dat zijn stemgeheim minder gewaarborgd is, kan zij de uitleg van de gemeente goed volgen en heeft hij hiermee alsnog een reactie op zijn klacht ontvangen.

Registratie overleden kind vóór aangifte

19.1.055

Trefwoorden: BRP, wetswijziging, levenloos

Een vrouw meldt zich bij de ombudsman omdat zij het niet eens is met de wijze waarop haar overleden dochter door de gemeente in de Basisregistratie Personen (BRP) is geregistreerd. De dochter is in 1992 geboren, maar na een dag overleden. Op het moment dat de partner van de vrouw aangifte wilde doen van de geboorte kreeg hij te horen dat hij een overleden kind niet kon aangeven. Toen de wet dit jaar veranderde, wilde de vrouw haar dochter alsnog in het BRP laten registreren. Hiervoor is zij bij de gemeente geweest. Van de gemeente kreeg zij te horen dat de dochter in 1992 door iemand van het ziekenhuis, waar zij was geboren, is aangegeven. De datum van overlijden is echter niet vermeld en ook staan er fouten in de akte. De vrouw en haar partner hadden gehoopt dat de geboorte- en overlijdensdatum van hun dochter door de verandering in de wet in de BRP geregistreerd konden worden. Dat blijkt echter alleen via de rechtbank geregeld te kunnen worden. Wel kon de dochter alsnog door de partner van de vrouw worden erkend. Hiervan ontvingen de vrouw en haar partner een bevestigingsbrief, maar daarin wordt tot hun grote verdriet nog steeds gesproken over 'uw levenloos geboren kind'. De vrouw vindt dit pijnlijk en geen recht doen aan de werkelijke omstandigheden. De gemeente laat de ombudsman weten dat wanneer een kind is overleden vóór de aangifte van geboorte, er in het verleden een akte van levenloos geboren kind werd opgemaakt. Pas in 1995 is er een wetswijziging geweest waardoor er sindsdien een geboorteakte en een overlijdensakte worden opgemaakt. De gemeente geeft aan dat meerdere ouders haar hebben benaderd met de vraag om voor hun overleden kind alsnog een geboorte- en overlijdensakte op te maken. Omdat de gemeente zelf geen mogelijkheden heeft maar wel iets wil doen, is zij in overleg getreden met het Openbaar Ministerie (OM) en de rechtbank. De gemeente zal, nadat de vrouw hiervoor de benodigde stukken heeft aangeleverd, namens haar een verzoek aan het OM voorleggen om de akte van levenloos geboren kind door te halen en te gelasten een geboorteakte en overlijdensakte op te maken. Het OM zal dit verzoek vervolgens voorleggen aan de rechtbank die daarover zal beslissen. Als de rechtbank beslist dat een geboorte- en overlijdensakte worden opgemaakt, zal de dochter met die gegevens in de BRP worden opgenomen. Met dit initiatief laat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman zien oog en oor te hebben voor de wens van de vrouw.

Naturalisatie; een lastig verhaal

19.1.056

Trefwoorden: naturalisatie, inburgering, informatieverstrekking

Een man vertelt dat zijn 68-jarige moeder eind 2017 een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd heeft gekregen. Zij wil graag naturaliseren (Nederlander worden), maar krijgt maar niet duidelijk wat hiervoor nodig is. Zij wordt voor haar gevoel van het kastje naar de muur gestuurd. De man heeft hierover met een medewerkster van de afdeling Burgerzaken gesproken en zij gaf aan dat zijn moeder óf een ontheffing van DUO óf een beschikking van de gemeente nodig heeft om te voldoen aan de voorwaarden voor naturalisatie. DUO verwijst naar de gemeente maar de gemeente wil niet meewerken. Het is de man niet duidelijk waarom en daarom stapt hij naar de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat mensen moeten inburgeren om voor naturalisatie in aanmerking te komen. Dat betekent dat de moeder een inburgeringsdiploma moet halen. Bij naturalisatie is er géén vrijstelling van deze plicht voor mensen van 65 jaar en ouder, zoals dat bij de verblijfsvergunning wel het geval kan zijn. Alleen wanneer iemand blijvende lichamelijke of ernstige geestelijke beperkingen heeft, kan mogelijk ontheffing worden verleend. Of er sprake is van een dergelijke belemmering mag alleen door Argonaut beoordeeld worden. Argonaut is door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangewezen als medisch adviseur voor deze zaken. Dit heeft de gemeente aan de man uitgelegd. De man snapt het niet, want zijn moeder heeft een keuringsrapport van een GGD-arts. Daarin staat dat zij op medische gronden niet in staat wordt geacht om binnen vijf jaar een inburgeringsdiploma te halen. De ombudsman legt uit dat zij met dit GGD-rapport dus niet de ontheffing kan krijgen die nodig is voor de naturalisatie. Dat moet toch echt een medisch rapport van Argonaut zijn. Dat dit verwarrend is kan de ombudsman zich echter goed voorstellen.

Een andere mogelijkheid is dat de moeder op niet-medische gronden ontheffing krijgt. Daarvoor moet zij aantonen dat zij zich heeft ingespannen om het inburgeringsexamen te halen en dat dit niet is gelukt. Hiervoor is een ontheffing van DUO nodig. Hoewel het om ingewikkelde materie gaat, heeft de ombudsman op basis van het voorgaande niet kunnen concluderen dat de man onjuist is voorgelicht door de gemeente. Zonder de juiste documenten wordt de aanvraag afgewezen en dan is de man € 655,- kwijt en dat wilde de gemeente voorkomen.

Niet in ontvangst genomen brief

19.1.059

Trefwoorden: informatieverstrekking

Een man belt op een middag met de ombudsman. Hij staat aan het loket van de Kreupelstraat en wil een brief afgeven waarvoor hij graag een ontvangstbevestiging wil. Eerder is van hem een brief zoekgeraakt. De loketmedewerker wil de brief echter niet aannemen, laat staan een ontvangstbevestiging afgeven. De man vraagt de ombudsman wat hij moet doen. De ombudsman laat in eerste instantie weten dat de man toch echt moet aandringen. Maar na het 2^e telefoontje van de man, adviseert de ombudsman om naar haar kantoor te komen. Zij neemt de brief in ontvangst met de toezegging om hem door te sturen naar de gemeente en geeft een ontvangstbevestiging af aan de man.

De ombudsman neemt de volgende dag contact op met de directeur Publieke Dienstverlening, die uitzoekt wat er is gebeurd. De receptiemedewerkers die daar op de bewuste dag werkten, waren in de veronderstelling dat zij geen ontvangstbevestiging mochten geven. Aan de man is gezegd dat hij de brief gewoon in de postbus aldaar kon deponeren, maar dat wilde hij niet. De directeur laat weten dat als iemand vraagt om een ontvangstbevestiging, de medewerker van de gemeente die gewoon moet geven. Dat heeft hij inmiddels vast laten leggen en expliciet uitgelegd aan de 2 receptiemedewerkers. Ook is het gehele klantcontactcentrum en zijn alle overige recepties (Harm Buitenplein/Haren/Ten Boer) op de hoogte gesteld van deze werkwijze. Namens de gemeente worden excuses gemaakt aan de man. De ombudsman constateert dat met deze uitleg en handelwijze de kans dat dit nogmaals gebeurt minimaal is. Zij laat de man ook nog weten dat zijn brief is ontvangen door de gemeente. De ombudsman gaat ervan uit dat de brief op correcte wijze zal worden afgehandeld.

Op zoek naar juiste loket

19.1.083

Trefwoorden: naturalisatie

Een vrouw verblijft sinds 1993 in Nederland. In 2008 heeft ze een verblijfsdocument gekregen.

In 2012 heeft ze een brief van de gemeente ontvangen waarin staat dat ze niet langer inburgeringsplichtig is.

In de brief staat dat ze voldoende moeite heeft gedaan om het examen te halen.

In 2013 hebben de vrouw, haar man en hun kinderen een naturalisatieverzoek gedaan. Haar man en kinderen zijn genaturaliseerd, maar de vrouw niet. Ze begrijpt niet zo goed waarom zij niet. Ze wil graag haar enig overgebleven broer bezoeken in Engeland, maar dat lukt nu niet. De vrouw vraagt zich af of er inmiddels geen mogelijkheden zijn om alsnog te naturaliseren. Ze wordt in januari 2020 60 jaar en ze heeft begrepen dat de wetgeving intussen veranderd is.

De ombudsman doet navraag bij een medewerker van de afdeling Burgerzaken van de gemeente.

Die vertelt dat er mogelijkheden zijn als iemand langer dan 15 jaar in Nederland woont en meer dan 3 jaar is getrouwd met een Nederlander. Omdat het erop lijkt dat dit bij de vrouw van toepassing is, zou ze misschien in aanmerking kunnen komen voor een optieprocedure. In deze procedure worden geen taaleisen gesteld. Er wordt binnen 3 maanden een besluit genomen op het naturalisatieverzoek.

Of dit echt van toepassing is, moet tijdens het spreekuur bij de gemeentelijke balie worden bekeken. De ombudsman adviseert de vrouw daarom om op een dinsdagochtend tussen 9 en 11 uur naar het gemeentehuis te gaan. Ze krijgt de namen van 2 medewerkers die goed op de hoogte zijn. Zij kunnen dan precies nagaan wat de mogelijkheden zijn voor de vrouw.

Blokkade DigiD door onderzoek gemeente

19.1.098

Trefwoorden: adresonderzoek, postadres

Een man vertelt de ombudsman dat hij die ochtend merkte dat zijn DigiD geblokkeerd is omdat zijn (post)adres bij de gemeente in onderzoek is. Hij is hiervan niet op de hoogte gesteld en hij begrijpt ook niet waarom dit is. Vanwege de urgentie stelt de ombudsman hierover vragen aan de gemeente.

De gemeente verklaart dat de afdeling Burgerzaken een melding heeft ontvangen van Stichting Het Kopland dat de man geen gebruik meer maakt van zijn (post)adres. Hij heeft al enkele maanden zijn post niet opgehaald. Vanwege deze melding is de gemeente een adresonderzoek gestart. De gemeente heeft de man per post aangeschreven met het verzoek om inlichtingen te verstrekken over zijn huidige verblijfplaats. Dit verzoek herhaalt de gemeente 4 weken later via de e-mail. Een reactie blijft echter uit. De gemeente legt uit dat de DigiD van een burger 'tijdelijk' wordt geblokkeerd als er een adresonderzoek is gestart. Dit is landelijk bepaald door de Rijksoverheid. Hier kan de gemeente geen invloed op uitoefenen. Zodra de twijfel over de juistheid van de adresgegevens weggenomen is, wordt het adresonderzoek beëindigd en kan de man weer gebruik maken van zijn DigiD. De gemeente nodigt de man uit om samen te kijken welke wijze van inschrijving in de Basisregistratie Personen op zijn persoonlijke situatie van toepassing is. De ombudsman adviseert de man enkele relevante stukken, zoals zijn legitimatiebewijs, mee te nemen naar de afspraak en rondt hiermee haar bemoeienis af.

Waar blijft nieuwe Stadjerspas?

19.1.015

Trefwoorden: *reactietermijn*

Een vrouw vraagt, na verlies van haar Stadjerspas, via internet een nieuwe pas aan. Op de website van de gemeente staat vermeld dat een nieuwe Stadjerspas na aanvraag binnen 10 werkdagen naar het huisadres van de aanvrager wordt gestuurd. De vrouw ontvangt echter geen nieuwe pas. Zij vraagt daarop meerdere malen opnieuw een Stadjerspas aan. Ook stuurt ze diverse e-mails over haar Stadjerspas naar de gemeente. Ze ontvangt echter geen enkele reactie. Hierdoor loopt ze verschillende aanbiedingen mis. De vrouw neemt vervolgens telefonisch contact op met de gemeente en haar wordt alleen maar geadviseerd om een e-mail te sturen. Omdat de vrouw al diverse e-mails heeft gestuurd, ziet ze hier weinig heil in en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman belt nog dezelfde dag met een medewerker van de afdeling Stadjerspas van de gemeente. De aanvragen en e-mails van de vrouw zijn niet terug te vinden in het systeem. Hiervan wordt melding gemaakt bij de beheerder van het systeem. Om de vrouw niet langer te laten wachten, wordt er meteen een nieuwe Stadjerspas voor haar aangemaakt. Die krijgt zij zo snel mogelijk thuisgestuurd. Dat is netjes en daarmee kan de vrouw weer gebruik maken van haar pas.

Stadjerspas zonder e-mailadres

19.1.029

Trefwoorden: *digitalisering*

Een vrouw vertelt dat ze al jaren een Stadjerspas wil. Omdat ze geen e-mailadres heeft, krijgt ze echter steeds te horen dat dit niet kan. De ombudsman meldt de vrouw dat een eerder onderzoek heeft uitgewezen dat de gemeente ook zonder een e-mailadres een Stadjerspas afgeeft. Omdat dit onderzoek al van enige jaren geleden is, gaat de ombudsman na of dit nog steeds het geval is.

De gemeente bevestigt dat de vrouw ook zonder e-mailadres een Stadjerspas kan krijgen. Ze zal zonder e-mailadres alleen geen nieuwsbrieven en aanbiedingen ontvangen. De vrouw laat weten dat ze voor deze informatie wel bij vrienden terecht kan. De gemeente zal contact met de vrouw opnemen om een Stadjerspas voor haar te regelen. Daarmee is de kwestie opgelost.

Bewijsstuk voor verzending

19.1.041

Trefwoorden: *meerkostenregeling, Wmo*

Een vrouw heeft een tegemoetkoming meerkosten 2018 aangevraagd maar die is - ook in bezwaar- afgewezen. De gemeente stelt dat de vrouw haar aanvraag niet vóór 1 december 2018 heeft ingediend en dus te laat is. De vrouw is van mening dat ze haar aanvraag wel degelijk op tijd heeft ingediend. Sinds november 2018 heeft de vrouw weer een begeleider van Zorgcompas bij haar administratie. Die heeft geholpen met het invullen van het aanvraagformulier en in bijzijn van deze begeleider heeft de vrouw het aanvraagformulier op 27 november op de post gedaan. De vrouw heeft op 30 november nog een vergeten bijlage nagestuurd.

De gemeente ontvangt de bijlage op 4 december, maar de aanvraag niet. Op 8 januari 2019 deelt de gemeente dit mee aan de vrouw. Ze krijgt de gelegenheid om haar aanvraag alsnog met het bijgevoegde formulier uiterlijk 22 januari 2019 in te dienen. Daarbij tekent de gemeente wel aan dat "*alleen als u een goede reden hebt uw aanvraag alsnog in behandeling wordt genomen*". Op 29 januari 2019 meldt de gemeente de nieuwe aanvraag op 21 januari te hebben ontvangen, maar dat de vrouw te laat is. De aanvraag wordt daarom afgewezen. De vrouw maakt bezwaar, maar dat wordt ongegrond verklaard. Daarop wendt ze zich tot de ombudsman. Die legt aan de vrouw uit dat bezwaar- en beroepsprocedures vóór klachtenprocedures gaan. Zolang zij de mogelijkheid heeft om in beroep te gaan, is de ombudsman niet bevoegd klachten te onderzoeken die onderwerp kunnen zijn van een dergelijke procedure. Een beroepsprocedure heeft echter alleen zin als de vrouw aannemelijk kan maken dat ze op tijd was met haar aanvraag.

De ombudsman wijst op een rechterlijke uitspraak die laat zien dat verklaringen van getuigen als bewijs kunnen dienen. Het is uiteindelijk aan de rechter of die een eventuele verklaring als afdoende bewijs accepteert.

Of de gemeente de vrouw tijdens de bezwaarprocedure specifiek had moeten verzoeken om met bewijsstukken te komen, kan de vrouw ook in de beroepsprocedure aanhangig maken.

Al met al concludeert de ombudsman dat er voor haar geen rol is weggelegd nu de vrouw de mogelijkheid heeft om de tijdigheid van haar aanvraag en alles wat daar mee samenhangt aan de rechter voor te leggen.

Niet alles tegelijk!

19.1.061

Trefwoorden: Wmo-voorziening, bijdrage, betalingsregeling

Een man moet hij een eigen bijdrage betalen voor zorg die hij krijgt. Ieder jaar ontvangt hij erg laat bericht van het CAK dat hij een eigen bijdrage moet betalen. En daarna krijgt hij een nota voor de eigen bijdrage over meerdere periodes. Zo ook in 2019.

Tijdens zijn bezoek aan de ombudsman heeft de man over het eerste half jaar (6 periodes) nog geen nota's voor de eigen bijdrage ontvangen. Hij is niet van plan om dat bedrag straks in één keer te betalen, maar zal iedere 4 weken netjes de eigen bijdrage voor 1 periode overmaken. Hij wil echter niet geconfronteerd worden met aanmaningen en dergelijke. De man vraagt zich af waarom het ieder jaar zo lang moet duren alvorens hij de nota's ontvangt. Hij heeft gehoord dat de gemeente, die het CAK de benodigde zorggegevens moet aanleveren, met achterstanden kampt. De man wil hiervan niet de dupe worden. Hij is bij de gemeente geweest, maar die verwees hem naar WIJ. De man vindt dit een afschuifstelsel. Hij wil graag dat de gemeente en WIJ er zorg voor dragen dat hij in vervolg tijdig de beschikking en de nota's voor de eigen bijdrage ontvangt.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente per 1 januari 2019 nieuwe contracten heeft afgesloten met zorgaanbieders. In het geval van de man is zijn indicatie omgezet. Daarnaast was er op hetzelfde moment sprake van een herindicatie. Door een verkeerde volgorde in de administratieve verwerking heeft de gemeente het juiste toewijzingsbericht pas in april naar de zorgaanbieder verstuurd.

Deze kon daardoor pas laat de zorggegevens van de man aan het CAK doorgeven. De gemeente vindt het heel vervelend dat de man daardoor de nota's voor meerdere periodes tegelijk van het CAK ontvangt. Zij biedt hiervoor haar excuses aan.

De gemeente laat verder weten dat de man de nota's van het CAK niet allemaal tegelijk hoeft te betalen. Hij kan met het CAK een betalingsregeling treffen.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente uitleg geeft over de gang van zaken en erkent fout te hebben gehandeld. Het is netjes dat de gemeente hiervoor excuses aanbiedt. Voor het afspreken van een betalingsregeling kan de man contact opnemen met het CAK. Dat WIJ of de gemeente hierin geen rol spelen, kan de ombudsman volgen. Een betalingsregeling is immers een afspraak die de man samen met het CAK maakt. Dat wordt echter anders als het CAK geen betalingsregeling wil treffen en hier een fout van de gemeente aan vooraf is gegaan.

Ten slotte begrijpt de ombudsman van de gemeente dat de nota's elk jaar laat worden ontvangen omdat het CAK elk jaar opnieuw de gegevens opvraagt die nodig zijn voor de berekening van de eigen bijdrage. Vanaf 2019 is de eigen bijdrage voor hulp en ondersteuning vanuit de Wmo veranderd. Vanaf dit jaar betaalt iedereen maximaal € 17,50 per periode van 4 weken. De eigen bijdrage is dus niet meer afhankelijk van het inkomen. De gemeente hoopt dat met de introductie van het abonnementstarief de nota's eerder verstuurd zullen worden.

Hoe zit het met mijn privacy?

19.1.062

Trefwoorden: privacy, meerkostenregeling, beleid

Een man klaagt zich bij de ombudsman over gewijzigde regels voor vergoeding van de meerkosten van chronisch zieken en beperkten (hierna meerkostenregeling). De man vertelt dat voorheen alleen een verklaring van de huisarts voldoende was dat er sprake is van een chronische ziekte.

Nu wil de gemeente dat de huisarts in zijn verklaring aangeeft van welke chronische ziekte(n) de man last heeft. De man vindt dit een aantasting van zijn privacy. Als de man ter voorbereiding op zijn bezoek aan het spreekuur van de ombudsman een aanvraagformulier voor de meerkostenregeling 2019 ophaalt, ziet hij dat het formulier op dit punt is aangepast. De huisarts hoeft nu alleen maar te verklaren dat de aanvrager 'sinds 2018 of eerder een chronische ziekte of beperking heeft'.

Wel ziet de man op het nieuwe aanvraagformulier dat de gemeente het recht op de meerkostenregeling koppelt aan het verplicht eigen risico. Een aanvrager moet een bewijs inleveren waaruit blijkt dat dit volledig in rekening is gebracht. En als dit niet het geval is, wil de gemeente 'een overzicht en kopie van nota's dat de aanvrager minimaal € 385,- aan extra kosten had in verband met de chronische ziekte of beperking'.

De man vindt deze koppeling aan het eigen risico niet terecht en ook een schending van zijn privacy. De verklaring dat er sprake is van een chronische ziekte zou voldoende moeten zijn om aan te nemen dat er meerkosten zijn.

De ombudsman meldt de man dat zij het systeem van de meerkostenregeling, zoals dat is neergelegd in het beleid van de gemeente, niet mag beoordelen. Wel gaat de ombudsman na of de wijze van vraagstelling van vorig jaar en van dit jaar overeenkomt met de beleidsregels. Zij stelt vast dat de vragen op het aanvraagformulier hun basis vinden in deze beleidsregels.

Met betrekking tot de privacy ziet de ombudsman aan het eind van het aanvraagformulier staan dat de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is op de verwerking en uitwisseling van de betreffende gegevens. De AVG gaat over het rechtmatig omgaan met persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt hier toezicht op. Een betrokkene kan bij de Autoriteit Persoonsgegevens een eventuele klacht indienen over de verwerking van zijn persoonsgegevens.

Waarom jaarlijks adresonderzoek?

19.1.065

Trefwoorden: vrijstelling leerplicht, basisregistratie

Een man is het er niet mee eens dat hij elk jaar moet aantonen dat zijn kinderen, die in het buitenland naar school gaan, minimaal 4 maanden per jaar in Nederland verblijven. De man heeft er geen probleem mee dat hij elk jaar vrijstelling van de Leerplichtwet moet aanvragen, maar wel met een jaarlijks adresonderzoek. Hij vindt dit belastend. Hierover heeft de man diverse gesprekken gevoerd met verschillende (leerplicht)ambtenaren.

De gemeente wil het proces tot het aanvragen van een vrijstelling op grond van de Leerplichtwet voor de man versimpelen. De door de gemeente geboden oplossing, namelijk het meesturen van de vliegtickets van de kinderen bij de vrijstellingsaanvraag, wordt door de man echter niet gezien als een versimpeling en hierover is hij niet tevreden.

Uit de reactie van de gemeente aan de ombudsman blijkt dat de leerplichtambtenaar op grond van de wet geen vrijheid heeft om af te zien van de meldplicht aan Burgerzaken. Ook niet om dat minder vaak te doen, bijvoorbeeld eens in de 4 of 5 jaar, zoals de man graag wil. De leerplichtambtenaar moet de melding doen in de gevallen waarin hij 'gerede twijfel' heeft over de juistheid van de registratie in de Basisregistratie Personen. Daarvan is sprake bij kinderen die hun hoofdverblijf in het buitenland hebben en daar voltijds onderwijs genieten.

De ombudsman constateert dat wettelijk is bepaald dat voor inschrijving in de Nederlandse Basisregistratie Personen iemand tenminste 4 maanden per jaar in Nederland moet verblijven. Vier maanden per jaar is ruim 17 weken. Als de kinderen van de man alleen in de schoolvakanties naar Nederland reizen, zouden zij dus minimaal 17 weken vakantie moeten hebben om te voldoen aan dit vereiste. Nu het erop lijkt dat de kinderen in het buitenland minder dan 17 weken schoolvakanties hebben en daarnaast niet zeker is dat de kinderen elke schoolvakantie terug naar Nederland reizen, kan de ombudsman de redenering van de gemeente volgen dat er sprake is van gerede twijfel. De gemeente heeft duidelijk uitgelegd waarom de leerplichtambtenaar een dergelijke melding doet. Daarnaast heeft de gemeente geprobeerd het traject voor de man enigszins te versimpelen door de hoeveelheid contacten die hij hierover met de gemeente heeft te verminderen. Hoewel de ombudsman zich kan voorstellen dat de man het erg vervelend vindt om ieder jaar aan te moeten tonen dat zijn kinderen in elk geval 4 maanden per jaar in Nederland verblijven, acht zij de handelingen van de gemeente, die mede gericht zijn op het terugbrengen van de belasting voor de man, niet onbehoorlijk.

Duur ritje

19.1.070

Trefwoorden: informatieverstrekking, coulance

Een man vertelt dat zijn vrouw te veel heeft moeten betalen aan de Wmo-taxi. Sinds mei heeft ze een Wmo-vervoerspas. Zij ontving hierbij de folder "Reizen met de Wmo-pas: Spelregels en Wmo-bijdrage, Groningen - 2019". In deze folder staat informatie over de te betalen eigen bijdrage. Voor ritten tot en met 25,5 kilometer geldt volgens de folder een instaptarief van € 0,96 en een bijdrage van € 0,153 per kilometer. Daarnaast staat aangegeven dat er op werkdagen tussen 11.00 en 14.00 uur slechts € 1,- per rit hoeft te worden betaald. In juni gaat zijn vrouw naar haar vriendin in Hoogkerk. Haar man brengt haar en om half 2 reist de vrouw terug met de Wmo-taxi. Aangezien dit in de daluren is, zou zij € 1,- hebben moeten betalen. Zij krijgt echter te horen dat zij een bedrag van € 4,10 moet betalen. Gelet op het aantal kilometers tussen hun huis en dat van de vriendin (10km) klopt dit ook niet. Op basis van de bedragen in de folder had buiten daluren een bedrag van € 2,49 in rekening gebracht moeten worden. Van de vervoerder krijgt de man te horen dat er voor inwoners van Haren een ander tarief geldt dan voor Groningen. Waarom dat zo is, wordt de man niet uitgelegd. In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat zij ervan uitgaat dat de vrouw de verkeerde folder heeft gekregen: "Reizen met de Wmo-pas: Spelregels en Wmo-bijdrage" voor Groningen 2019 in plaats van de informatie voor Haren 2018.

Eén van de verschillen is dat Haren vóór de herindeling een ander tarief heeft dan Groningen. In het kader van harmonisatie heeft de gemeente Groningen vanaf de herindeling 2 jaar de tijd om één tarief vast te stellen. Tot die tijd zijn er verschillende spelregels en bijdragen. Voor de vrouw zijn dat de spelregels en bijdragen van Haren 2018. De ombudsman is niet bevoegd om te oordelen over de maximaal 2 jaar durende ongelijke tarieven voor inwoners van de voormalige gemeente Groningen en de voormalige gemeente Haren.

De ombudsman constateert dat de vrouw de fout niet had kunnen opmerken omdat zij een inwoner van de nieuwe gemeente Groningen is en de tarieven betrekking hebben op 2019. De gemeente biedt excuses aan voor het toezenden van de verkeerde informatie. Verder zal zij in het volgende overleg met de Wmo-vervoerder vragen om extra alert te zijn op het toesturen van de juiste folder. Daarnaast zal zij de Wmo-vervoerder vragen het verschil van € 3,10 aan haar over te maken.

Het loopt niet op rolletjes

19.1.073

Trefwoorden: Wmo-taxi

Een vrouw meldt zich bij de ombudsman met diverse klachten over de Wmo-taxi. De klachten zijn erg divers en ze overlegt een aantal documenten. De ombudsman spreekt met de vrouw af dat zij de geuite klachten en de door de vrouw overgelegde stukken zal bestuderen om te bekijken wat de ombudsman kan betekenen. De ombudsman constateert na vooronderzoek dat zij naar een aantal klachten van mevrouw onderzoek zou kunnen doen. Deze klachten moeten echter eerst aan WIJ, als uitvoerder van de Wmo-regeling, worden voorgelegd. De ombudsman heeft de klachten van de vrouw, na haar goedkeuring, doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris van WIJ.

Hogere bijstandsnorm bij pensioengerechtigde leeftijd

19.1.075

Trefwoorden: meerkostenregeling, bijstandsnorm

Een man meldt zich bij de ombudsman omdat zijn aanvraag voor een tegemoetkoming aannemelijke meerkosten door de gemeente is afgewezen. Iemand die hij kent ontvangt wel een tegemoetkoming op basis van de meerkostenregeling, terwijl die met zijn AOW-uitkering een hoger inkomen heeft dan de man op basis van zijn WIA-uitkering. Dit vindt de man niet eerlijk.

De ombudsman stelt een onderzoek in en constateert dat iemand een jaarinkomen mag hebben van maximaal 120 procent van de van toepassing zijnde bijstandsnorm om in aanmerking te komen voor de meerkostenregeling. De bijstandsnorm voor iemand die de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt ligt hoger dan de bijstandsnorm voor iemand die deze leeftijd nog niet heeft bereikt.

Nu de inkomensgrens in de meerkostenregeling is gekoppeld aan de bijstandsnorm kan het dus zijn dat iemand met een AOW-uitkering wel voor de meerkostenregeling in aanmerking komt, terwijl iemand met een lager inkomen hier geen recht op heeft. Hoewel de ombudsman begrijpt dat dit door de man als oneerlijk wordt ervaren, is dit conform het systeem van de meerkostenregeling.

Onduidelijkheid over contactmaatregel

19.1.089

Trefwoorden: motivering, contactbeperking, aanbeveling

Een man heeft een contactmaatregel gekregen. Als hij hulp van WIJ en de gemeente wil, mag hij alleen nog met één contactpersoon via een postbusnummer contact opnemen. Hoe lang de maatregel duurt, wordt in de brief niet gezegd.

De man klaagt zich hierover bij de gemeente. Die verklaart zijn klacht niet-ontvankelijk omdat zij aangeeft dat de contactmaatregel alleen voor WIJ geldt. De man stapt vervolgens naar de ombudsman.

De gemeente laat ook aan de ombudsman weten dat de beperking door WIJ is opgelegd en niet door de gemeente. Aangezien in de brief die de man heeft gekregen, uitdrukkelijk wordt gesteld dat de maatregel zowel voor WIJ als de gemeente geldt, is naar oordeel van de ombudsman de gemeente bevoegd om de klacht van de man te behandelen.

Tijdens het onderzoek ontvangt de ombudsman een kopie van een brief van WIJ aan de man. Hierin wordt melding gemaakt van een wijziging van de contactmaatregel. Hij krijgt een andere contactpersoon, de beperking geldt voor onbepaalde tijd en geldt alleen voor WIJ. Als hij een vraag heeft voor de gemeente kan hij daar rechtstreeks terecht.

Tijdens het onderzoek geeft de gemeente verder aan dat zij de klacht niet naar WIJ heeft doorgestuurd omdat de gemeente dan voorbij zou gaan aan de opgelegde contactmaatregel. Op zich kan de ombudsman volgen dat doorsturen van de klacht de contactbeperking zou omzeilen. In dit geval heeft de gemeente in het kader van de klacht echter contact gehad met WIJ. WIJ heeft naar aanleiding van dit contact de man een nieuwe brief gestuurd waarin ook de duur van de maatregel wordt genoemd. Gelet hierop lijkt de houding van de gemeente erg bureaucratisch.

Wel krijgt de man met de nieuwe brief duidelijkheid over de duur van de maatregel. Hij is het daar echter niet mee eens. De ombudsman kan zich voorstellen dat onbepaalde tijd uitzichtloos kan zijn. Er zou na een bepaalde periode een moment kunnen worden ingebouwd om te evalueren of de contacten beter verlopen en of eventueel een verruiming dan wel beëindiging van de contactbeperking mogelijk is.

Hoewel het klachtenonderzoek zich richt op gedragingen van de gemeente doet de ombudsman aan WIJ, die via de gemeente toch bij dit onderzoek betrokken is, een aanbeveling om binnen een redelijke termijn van 1 à 2 jaar de contactbeperking te evalueren. Van belang voor een goede evaluatie is wel dat de man ook daadwerkelijk voor zijn hulpvragen met de contactpersoon via het postbusnummer correspondeert. De ombudsman heeft namelijk van de man begrepen dat hij dat tot op heden niet heeft gedaan.

Loze belofte

19.1.101

Trefwoorden: toezegging, informatieverstrekking

Een vrouw meldt de ombudsman 2 maanden na gegroundverklaring van haar eerdere klacht (19.1.070) dat zij het door de gemeente toegezegde bedrag van € 3,10 nog niet heeft ontvangen. Het gaat de vrouw niet om het bedrag, maar om de gemeente te attenderen op het verstrekken van onjuiste informatie.

Als de ombudsman hierover contact opneemt met de klachtenfunctionaris van de gemeente, laat die weten dat ze contact heeft opgenomen met de Wmo-vervoerder, die het bedrag aan de vrouw zou betalen. De vervoerder blijkt de betalingsopdracht van september 2019 niet uitgevoerd te hebben. Een reden is daar niet voor gegeven. Wel heeft de Wmo-vervoerder de klachtenfunctionaris uitgebreid excuses aangeboden en met haar afgesproken dat ze de vrouw een enveloppe gaan sturen met een briefje van 5 euro. Dit om ervoor te zorgen dat de vrouw niet nog langer hoeft te wachten. Zou de betaling namelijk via de officiële kanalen verlopen (over meerdere schijven) dan zou het nog wel even kunnen duren.

De ombudsman constateert dat hiermee de eerder gedane toezegging alsnog wordt nagekomen, ware het niet dat de vrouw een maand later laat weten nog geen envelop met 5 euro te hebben ontvangen. Als de ombudsman er weer achteraan gaat, laat de gemeente weten dat de vervoerder direct een bloemetje zal laten bezorgen en de toezegde 5 euro op de post gaat doen.

Drie weken later laat de vrouw weten dat ze een bloemetje heeft ontvangen, maar de 5 euro nog steeds niet...

Trap komt er niet

19.1.003

Trefwoorden: goede organisatie, motivering, onderhoud

Een man is niet tevreden met de reactie die hij van de gemeente krijgt op een klacht en meldt zich bij de ombudsman. De man woont aan een dijk. Hij krijgt geen uitleg waarom aan de ene zijde van de dijk wel een trap is geplaatst en aan zijn zijde niet. Hij mist door de afwezigheid van een trap een logische doorloop naar zijn woning. Daarnaast is de man ontevreden over het onderhoud van de paden en wegen aan de rand van zijn wijk.

Na onderzoek constateert de ombudsman dat de gemeente wegens vertrek van een medewerker niet meer kan achterhalen waarom aan de andere zijde van de dijk een trap is aangelegd en aan de zijde waar de man woont niet. Omdat het besluit om deze trap te plaatsen nog maar zeven jaar geleden is genomen, vindt de ombudsman dat niet zorgvuldig. De gemeente had dit besluit (en de bijbehorende stukken) moeten vastleggen in haar eigen administratie. Daarnaast geeft de gemeente in haar schriftelijke reactie aan de man alleen maar aan dat zij vandaag de dag geen aanleiding of argumenten ziet om alsnog een trap te plaatsen. De gemeente legt echter niet uit waarom zij hiertoe geen aanleiding ziet. Als de ombudsman de gemeente daarop wijst, zet zij alsnog uiteen dat de woningen op de dijk -die daar al 40 jaar staan- op een goede manier te bereiken zijn, zij het via een wat langere weg. Naar het oordeel van de ombudsman maakt de gemeente nu voldoende duidelijk wat haar redenen zijn om geen trap te plaatsen. Daarnaast geeft de gemeente in haar reactie aan de ombudsman inzicht in de onderhoudsnormen die gelden voor de woonwijk waar de man woont. Dit onderhoudsniveau is lager dan in de binnenstad, het stationsgebied en het Noorderplantsoen. De gemeenteraad heeft hiertoe in 2014 besloten. Voor een ombudsman is vastgesteld beleid een gegeven, dat niet getoetst mag worden. De gemeente laat verder weten het onderhoud in de wijk volgens het vastgestelde beleid uit te voeren. Mocht de man van mening zijn dat het onderhoud dusdanig is dat de situatie onveilig wordt, dan kan hij dit melden bij het Loket Beheer en Verkeer van de gemeente.

Verklaring juist?

19.1.011

Trefwoorden: informatieverstrekking

Een man klaagt zich erover dat zijn voormalig leidinggevende van de gemeente een valse verklaring heeft afgelegd. Hij vertelt de ombudsman waar de verklaring uit bestaat. Deze verklaring leidt ertoe dat in de strafzaak wordt geëist dat hij een flinke som geld moet betalen.

De ombudsman spreekt met de man af om het dossier door te nemen om te bekijken of er voor de ombudsman een rol is weggelegd. Na bestudering van de stukken constateert de ombudsman dat hieruit niet blijkt dat zijn voormalig leidinggevende de door de man gestelde verklaring heeft afgelegd. Mocht dat uit andere stukken wel naar voren komen, dan zal de strafrechter deze verklaring moeten beoordelen. Voor de ombudsman is hier verder geen rol weggelegd.

Gladde brug

19.1.022

Trefwoorden: strooiplan, onderhoud

Een vrouw heeft contact gehad met de gemeente over de gladheid van een brug en de staat van een voetpad. De brug is glad als het heeft gesneeuwd. Ook zit er te veel ruimte tussen de tegels van het voetpad vlakbij de brug, waardoor het voetpad lastig te bewandelen is voor mensen met een rollator. Omdat zij niet tevreden is met het antwoord dat zij krijgt, neemt zij contact op met de ombudsman. De gemeente legt aan de ombudsman uit met welke prioritering wegen, fietspaden en voetpaden sneeuwvrij worden gemaakt bij sneeuwval. Ook legt de gemeente uit dat er in 2019 sprake was van kortdurende maar heftige sneeuwval waardoor alle capaciteit nodig was om de hoofdwegen sneeuwvrij te maken. Hoewel dit vervelend kan zijn voor mensen legt de gemeente naar het oordeel van de ombudsman begrijpelijk en inzichtelijk uit dat zij te weinig mensen beschikbaar heeft om alle wegen, fiets- en voetpaden continu ijs- en sneeuwvrij te houden. Als de sneeuwval aanhoudt, komt de brug waar de vrouw over klaagt vanzelf aan de beurt.

Ten aanzien van het voetpad geeft de gemeente aan dat zij deze heeft gecontroleerd. De gemeente is van mening dat het voetpad niet dusdanig slecht is dat het voor mensen met een rollator lastig te bewandelen is, maar zal het eerste gedeelte van het voetpad toch opnieuw laten bestraten. De gemeente laat daarmee zien dat zij de klacht van de vrouw serieus neemt. Dat is netjes. Het tweede deel van het voetpad zal in 2020 worden aangepakt. De gemeente benadrukt dat zij eerder actie zal ondernemen als de situatie voor die tijd verslechtert.

Het blijft stil

19.1.043

Trefwoorden: melding, stoeptegels, reactie

Een man meldt zich namens een VvE bij de ombudsman. Hij heeft namens de VvE bij de gemeente een melding gedaan over beschadiging van het trottoir door boomwortels. Ondanks twee herinneringsmails heeft hij hierop, op een ontvangstbevestiging na, geen reactie ontvangen. De ombudsman doet navraag bij de gemeente waarom de man geen reactie krijgt op zijn melding. De gemeente geeft aan dat de melding is blijven liggen. Hiervoor worden excuses aangeboden. De afdeling Stadsbeheer laat de man weten op locatiebezoek te gaan, samen met een expert, om de situatie te bekijken en een oplossing te bedenken. De man zal per e-mail op de hoogte worden gebracht van de uitkomst van dit bezoek, aldus de gemeente. Hiermee houden de bemoeienissen van de ombudsman op.

Stoepje schoonvegen

19.1.050

Trefwoorden: reactietermijn, onderhoud

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman omdat zij geen reactie krijgt van de gemeente op haar klacht over het straatonderhoud. Waar eerder alleen de straat werd schoongespoten en geveegd, wordt nu ook de stoep voor het huis van de vrouw gedaan. Hierdoor belandt vuil en zand tegen haar gevel en door het spuitwater groeit het onkruid tussen de stoeptegels des te harder. Zij heeft dit tweemaal gemeld bij de gemeente, maar krijgt geen reactie.

Terwijl de ombudsman de gemeente hier vragen over stelt, onderneemt de vrouw gelijktijdig zelf nogmaals actie. Zij stapt naar de wijkpost. De gemeente zegt toe dat de stoep voor haar huis niet meer tegen haar woning aan wordt schoongespoten. Hiermee wordt haar klacht opgelost.

Pijnlijk!

19.1.066

Trefwoorden: begrafenisrechten, informatieverstrekking, onderhoud

Een man kiest, enkele maanden voor het overlijden van zijn vrouw, samen met haar een plek voor haar graf uit. Deze plek wordt doorgegeven aan de begraafplaats. Als hij op de dag van de begrafenis met de kist op de begraafplaats komt, ligt de aangewezen plek niet open. De man krijgt te horen dat dit niet kon vanwege de boomwortels. Zonder overleg hebben de medewerkers van de begraafplaats op een andere plek het graf voor de vrouw gedolven. Een plek heel dicht tegen het graf van een andere man. De man stelt voor een voldongen feit te zijn geplaatst en de situatie doet hem nu na bijna 3 jaar nog steeds veel verdriet. Mede door deze ervaring klaagt hij over de kosten die de gemeente hem in 2019 ineens in rekening brengt voor het onderhoud van het grafmonument. Terwijl dit juist onderhoudsvrij is. Onduidelijk is hoe vaak het onderhoud plaatsvindt en hoe het in rekening gebrachte tarief is opgebouwd. De man wendt zich met zijn vragen tot een medewerker van de begraafplaats. Die kan het niet uitleggen, ook niet nadat hij hier binnen zijn organisatie navraag naar doet. De man vraagt de gemeente vervolgens per brief om ontheffing van het onderhoud, de schoonmaak en de bijbehorende kosten. Als zijn verzoek wordt afgewezen, wil de man graag antwoord op een aantal vragen. De man ontvangt een brief waarin zijn verzoek wordt afgewezen. Deze brief geeft echter geen antwoord op de vragen. De man wendt zich daarom tot de ombudsman.

Ten aanzien van de verkeerde plek geeft de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman aan dat het delven van een graf op de uitgekozen plek niet mogelijk was vanwege wortelvorming van de naastgelegen boom.

Het is in zo'n geval volgens de ombudsman van groot belang dat dit goed wordt gecommuniceerd met de nabestaanden en dat er, indien mogelijk in samenspraak, een andere gepaste plek voor het graf wordt uitgekozen. De man geeft aan dat dit niet is gebeurd. De gemeente kan niet meer achterhalen hoe de communicatie hierover destijds is verlopen. De gemeente betreurt het zeer als zij niet duidelijk is geweest in haar communicatie. De ombudsman adviseert de gemeente afspraken over de locatie van een te delven graf in de toekomst duidelijk en schriftelijk vast te leggen. Ook dient de gemeente er zorg voor te dragen dat nabestaanden tijdig geïnformeerd worden als het delven van het graf op de uitgekozen plek niet mogelijk is.

Ten aanzien van de onderhoudskosten stelt de ombudsman vast dat de gemeente de man een brief heeft gestuurd die nog niet af was. Omdat het hier, mede gezien de voorgeschiedenis, om een gevoelige kwestie gaat vindt de ombudsman dit niet zorgvuldig. De gemeente erkent in haar reactie dat de brief zo niet had moeten worden verstuurd en maakt excuses voor deze slordigheid.

De gemeente legt uit dat de kosten die de man jaarlijks moet betalen voor het onderhoud van het graf en de begraafplaats zijn vastgelegd in de Verordening begrafenisrechten 2019. De betaling van deze onderhoudskosten is verplicht. In haar reactie geeft de gemeente alsnog inzicht hoe het bij de man in rekening gebrachte bedrag is

opgebouwd. Een begrafenisondernemer brengt de nabestaanden normaliter op de hoogte van de kosten die een graf op één van de Groninger begraafplaatsen met zich meebrengt, maar die had de man niet. Hoe hij op de hoogte is gesteld, kan de gemeente niet meer achterhalen. De gemeente had de man naar het oordeel van de ombudsman tijdig en bij voorkeur schriftelijk moeten informeren over de onderhoudskosten.

Het kan wel snel

19.1.072

Trefwoorden: bereikbaarheid, afval

Een vrouw heeft een aanvraag gedaan voor materiaal om zwerfafval op te ruimen. Ook wil zij graag weten wat de mogelijkheden zijn voor het plaatsen van een prullenbak in de buurt. Na meerdere keren contact te hebben gehad met medewerkers van de gemeente heeft de vrouw een half jaar later nog geen materiaal en is er ook nog niets bekend over een prullenbak. Reden voor de vrouw om contact op te nemen met de ombudsman. Omdat de vrouw nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente wordt zij verwezen naar de klachtenfunctionaris van de gemeente.

Een aantal weken later neemt de vrouw opnieuw contact op met de ombudsman. Het lukt haar niet om in contact te komen met de klachtenfunctionaris. Dit levert meer stress op dan motivatie en dat is niet de bedoeling. Ditmaal neemt de ombudsman contact op met de klachtenfunctionaris. Zij legt hem de situatie uit en vraagt hem contact op te nemen met de vrouw. Dezelfde dag is de vrouw gebeld door de klachtenfunctionaris. Een paar weken later laat hij weten dat het materiaal is geregeld en dat voor de prullenbak een afspraak wordt gemaakt.

Vragen sneeuwen onder...

19.1.076

Trefwoorden: reactietermijn

Een man dient bij de ombudsman een klacht in over het uitblijven van een reactie van de afdeling Stadsbeheer op 4 e-mails. Eerder heeft hij de gemeente gevraagd waarom er aan de Vestdijklaan in het groen een opslagcontainer, een afvalcontainer, een toiletunit en geregeld een bus en een tandemaanhanger staan. De man kreeg als antwoord dat 'hier toestemming voor was verleend.' Daarover heeft de man nadere vragen gesteld. Ondanks 3 herinneringsmails bleef een antwoord uit.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt het volgende naar voren. De gemeente erkent dat zij niet inhoudelijk heeft gereageerd op genoemde e-mails van de man. In haar reactie legt de gemeente uit dat er in de periode dat de man deze e-mails stuurde veelvuldig contact met hem is geweest door diverse medewerkers over diverse onderwerpen. Alle onderwerpen hadden betrekking op het parkje aan de Vestdijklaan. De vragen die de man heeft gesteld over o.a. de plaatsing van de containers zijn daarbij ondergesneeuwd, omdat de aandacht vooral uitging naar het beheerplan. Dit heeft tot gevolg gehad dat de gemeente heeft verzuimd de man tijdig antwoord te geven op zijn vragen. In haar reactie geeft de gemeente via de ombudsman alsnog antwoord op de gestelde vragen. Daarmee corrigeert de gemeente haar onbehoorlijke gedraging.

Glas op het pad

19.1.078

Trefwoorden: onderhoud paden, Sterrebos

Een man vertelt de ombudsman dat de paden in het Sterrebos enkele maanden geleden zijn vernieuwd. Volgens hem is voor de toplaag een soort bouwpuin gebruikt, met daarin onder andere stukken vensterglas en scherpe stenen. Hij heeft hierover een melding gedaan bij de gemeente. De gemeente heeft erkend dat er fouten zijn gemaakt bij de keuze voor de toplaag. Er is vervolgens een nieuwe toplaag aangebracht. De eerder aangebrachte laag is echter niet verwijderd. Het glas van de eerder aangebrachte toplaag komt door de nieuwe laag heen, waardoor de paden volgens de man voor bijvoorbeeld honden nog steeds een gevaar vormen. De man heeft hier weer melding van gemaakt, zowel via www.groningen.slimmelden.nl als bij de wijkpost, maar er is nog niets gebeurd.

De gemeente meldt de ombudsman dat de melding per abuis is doorgezet naar het team Groen. De teamleider had eerst zelf moeten constateren of de melding terecht was. De teamleider is tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog door het Sterrebos gelopen om alle paden te inspecteren. Hij heeft geconstateerd dat er geen glas zichtbaar op de paden ligt. De gemeente kan daarom niet mee gaan in de stelling van de man dat dit gevaar oplevert voor de inwoners en hun honden. De gemeente is daarom niet van plan om nu iets aan de toplaag te doen, maar houdt het wel in de gaten. De ombudsman heeft ook zelf de paden van het Sterrebos bekeken en heeft - net als de teamleider - geen glas op de paden aangetroffen. De ombudsman sluit daarom haar onderzoek en adviseert de man melding te doen als hij onverhoopt toch weer glas op de paden aantreft.

Uitblijven reactie in het kwadraat

19.1.080

Trefwoorden: melden, informatieverstrekking, organisatie, klachtbehandeling

Een man doet een melding openbare ruimte via www.groningen.slimmelden.nl en vult hierbij zijn naam, telefoonnummer en e-mailadres in. Hij krijgt een e-mail van de gemeente terug waarin staat aangegeven dat hij bericht krijgt als zijn melding is afgehandeld. Omdat hij vervolgens niets meer hoort, stuurt hij de gemeente hierover een WhatsApp bericht. Een medewerker van de gemeente appt terug dat hij collega's zal vragen om contact met de man op te nemen. Als de man na een paar dagen nog steeds niets heeft gehoord, appt hij weer met de gemeente. Een andere medewerker van de gemeente appt terug dat dit niet is hoe het hoort. Hij heeft de afdeling gevraagd of ze de man alsnog een terugkoppeling willen geven. Als de man vervolgens weer niets hoort, dient hij hierover een klacht bij de gemeente in. Omdat de man ook hier geen reactie op krijgt, wendt hij zich tot de ombudsman.

Melding anoniem gemaakt

De gemeente legt aan de ombudsman uit dat een melding vanuit 'slimmelden' wordt overgezet naar e-suite. Dit is het systeem van waaruit de gemeente de meldingen verwerkt. De door de klager op de website of in de app slimmelden ingevulde naam, telefoonnummer en e-mailadres worden niet worden overgezet naar de e-suite. Daardoor komt er te staan dat de melder anoniem is. Dit gebeurt omdat 'slimmelden' volgens de gemeente geen beveiligde omgeving is. Dat wil zeggen dat iedereen daar gegevens kan invullen zonder dat deze door de gemeente geverifieerd kunnen worden. Bij de melding zit wel een bijlage waarop de door de klager ingevulde gegevens zichtbaar zijn. Deze bijlage wordt echter niet door alle medewerkers van de gemeente bekeken als zij een melding oppakken. De melding is daarom in eerste instantie afgesloten zonder dat de man hiervan op de hoogte is gebracht. De gemeente geeft aan dat de teamleiders van Stadstoezicht inmiddels van dit probleem op de hoogte zijn. Zij hebben de medewerkers hierover ingelicht en verzocht de bij een melding gevoegde documenten te openen. De gemeente zegt verder toe dat zij naar aanleiding van de klacht van de man kijkt hoe het proces van de meldingen openbare ruimte beter of anders ingericht kan worden. De ombudsman zal de ontwikkelingen op dit punt met belangstelling volgen en gaat ervan uit dat de gemeente in dit proces ook aandacht heeft voor de wijze waarop aan een melder wordt teruggekoppeld wat er met zijn of haar melding gebeurd is.

Terugbellen

De gemeente geeft aan dat een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) geprobeerd heeft de man te bellen na zijn laatste appcontact met de gemeente. Hij heeft de man 3 keer geprobeerd te bellen en toen hij de man niet te pakken kreeg, heeft hij de melding weer gesloten. De gemeente geeft tijdens het onderzoek van de ombudsman aan dat zij met een afgeschermd nummer belt, omdat zij heeft gekozen om al het telefoonverkeer via 14050 te laten lopen. Hierdoor nemen veel burgers de telefoon niet op. Ondanks dat de gemeente zich hier klaarblijkelijk van bewust is, communiceert zij niet actief met de burgers dat zij anoniem belt. Ook heeft de gemeente nagelaten om de man per e-mail te informeren op het moment dat zij hem telefonisch niet te pakken kreeg. De gemeente beschikte immers ook over zijn e-mailadres. De ombudsman is van mening dat het niet correct van de gemeente was om de melding van de man af te sluiten toen ze hem telefonisch niet te pakken kreeg, terwijl er een ander communicatiemiddel voorhanden was.

Klachtbehandeling

Over de klachtbehandeling meldt de gemeente dat de klacht door het KCC is doorgestuurd naar een afdeling die de klacht niet kon inzien. De klacht bleef daardoor ongezien en dat acht de ombudsman onbehoorlijk.

Stadsbeheer onbereikbaar

19.1.097

Trefwoorden: telefonische bereikbaarheid, contactbarrière

Voor het huis van een vrouw is een boom omvergereden. Een dag later verwijderd de gemeente de boom. Sindsdien vraagt de vrouw zich af wanneer een nieuwe boom wordt geplant. Zij zoekt hierover contact met de gemeente. In totaal zo'n 4 à 5 keer. Ze wordt echter niet doorverbonden en krijgt ook geen antwoord. De vrouw beklagt zich hierover bij de ombudsman.

De gemeente meldt de ombudsman dat er in het najaar een nieuwe boom voor het huis van de vrouw zal worden geplant. Met betrekking tot de bereikbaarheid wordt duidelijk dat de vrouw via 14050 niet verder komt dan het KCC (het klantcontactcentrum) van de gemeente. Zij is niet doorverbonden en ze is ook niet teruggebeld door de afdeling Stadsbeheer. Dat is niet correct.

Uit de gemeentelijke reactie begrijpt de ombudsman dat het KCC naar aanleiding van de telefoontjes van de vrouw wel 3 keer een melding bij de afdeling Stadsbeheer heeft gedaan. Volgens het systeem van de afdeling zijn de meldingen afgehandeld, echter zonder terugkoppeling aan de vrouw. De contactgegevens van de vrouw blijken in het systeem niet correct of voor de medewerkers niet duidelijk te zijn geregistreerd waardoor er geen terugkoppeling van de melding plaatsvond. Naar aanleiding van haar 2^e en 3^e melding had het de afdeling duidelijk moeten zijn dat de vrouw nog steeds wachtte op een antwoord en had zij telefonisch contact met haar moeten opnemen. Waarom dat laatste niet is gebeurd, kan de afdeling niet verklaren. De ombudsman is van mening dat de gemeente haar dienstverlening zodanig behoort in te richten dat een eenvoudige vraag aan de gemeente binnen afzienbare tijd zou moeten kunnen worden afgehandeld. Dat is belangrijk voor het vertrouwen van de burger in de gemeente.

Buurtinitiatief niet voor iedereen prettig

19.1.004

Trefwoorden: APV, overtreding, handhaven, besluit, bezwaarmogelijkheid

Op een gemeentelijk grasveld hebben de overburen van een man een picknicktafel geplaatst. Deze wordt gebruikt door de buurtbewoners. De man ervaart door het gebruik overlast. Hij leest in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) dat de gemeente het plaatsen van een tafel verbiedt. Om die reden vraagt de man aan de gemeente om de APV te handhaven. Met de verwijdering van de tafel zou ook de overlast verdwijnen. De gemeente laat de man weten meerdere keren te hebben gecontroleerd en geen overlast te hebben waargenomen. Zij ziet dan ook geen noodzaak om de picknicktafel te verwijderen. De man is het hier niet mee eens. In het gesprek dat hij daarna met de gemeente heeft, erkent zij dat er sprake is van een overtreding van de APV. Desondanks wil de gemeente niet handhaven. Het is een zaak van de (buurt)bewoners, aldus de gemeente. Omdat er geen schriftelijk besluit op zijn handhavingsverzoek komt, kan de man geen bezwaar maken. Hij wendt zich daarom tot de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat er sprake is van een officieel handhavingsverzoek waarop een formeel besluit moet worden genomen. Over de reden waarom een officieel besluit uitblijft, legt de gemeente uit dat zij nog wacht op een reactie van de man op haar voorstel om een buurtgesprek organiseren. Dit voorstel had zij de man gedaan in het gesprek dat zij eerder met hem had. De man laat de ombudsman weten bekend te zijn met het voorstel, maar eerst duidelijkheid te willen over zijn juridische positie. Daarom wil hij een formeel besluit op zijn handhavingsverzoek. Er blijkt sprake te zijn van een misverstand nu de man en de gemeente op elkaar lijken te wachten. Dit misverstand had naar oordeel van de ombudsman kunnen worden voorkomen als de gemeente de afspraken schriftelijk had bevestigd. De man laat de ombudsman weten alsnog een formeel besluit te willen. De gemeente is snel daarna overgegaan tot handhaving van de APV en heeft de overburen van de man verzocht de picknicktafel te verwijderen.

Uitblijven reactie ongewenste parkeersituatie

19.1.077

Trefwoorden: informatieverstrekking, behandel-, reactietermijn

Een man krijgt van de gemeente geen reactie op zijn meldingen over een ongewenste parkeersituatie. Op de hoek van de straat staat namelijk dagelijks een bus op de stoep geparkeerd waardoor er geen zicht is op naderend verkeer. Van deze situatie maakt de man een melding 'openbare ruimte' en in verband met het uitblijven van een reactie hierop maakt hij 2 weken later een 2^e melding waarbij hij ook nog eens verwijst naar eerdere meldingen waarop hij geen reactie heeft ontvangen. De gemeente laat in beide gevallen weten dat de man bericht krijgt als de melding is afgehandeld. Dit gebeurt echter niet. Daarom gaat de man naar de ombudsman.

De gemeente meldt de ombudsman dat er geen eerdere meldingen 'openbare ruimte' bekend zijn, behalve de 2 meldingen die de man recent heeft gemaakt. De eerdere meldingen zijn wel achterhaald en herleid naar het meldpunt Overlast en Zorg. Die meldingen gingen niet over de betreffende parkeersituatie en zijn reeds door het meldpunt afgehandeld. Aangezien in de tweede recente melding duidelijk wordt dat de man hierover geen terugkoppeling heeft ontvangen, had de gemeente dit alsnog moeten doen.

De gemeente laat verder weten dat zij bij de 2 recentere meldingen geen afhandelingsbericht heeft gestuurd, ondanks een toezegging. Waarom dit niet is gebeurd, legt de gemeente niet uit. Ook zegt de gemeente in de automatische reactie niet binnen welke termijn een afhandelingsbericht verwacht mag worden en stuurt zij geen tussenbericht met de status van de meldingen. Nu de gemeente dit niet heeft gedaan, is er geen sprake van goede informatieverstrekking.

Naar aanleiding van contact met de wijkraad heeft de man over de parkeersituatie tussentijds contact gehad met een andere gemeentelijke afdeling. Hoewel de man naar aanleiding van zijn 2 meldingen bericht had moeten krijgen, heeft de man via deze afdeling informatie over de parkeersituatie en de acties van Stadstoezicht ontvangen. Naar het oordeel van de ombudsman legt de gemeente duidelijk uit waarom zij in deze specifieke situatie, wegens het vooralsnog ontbreken van een deugdelijke invalideparkeerplaats, het parkeren van de bus op de stoep voorlopig toestaat. De eigenaar van de bus moet zich houden aan de parkeeraanwijzingen van de gemeente. De ombudsman vindt deze coulante houding te waarderen. Het mag echter niet leiden tot een verkeersonveilige situatie. De gemeente is zich hiervan bewust en heeft toegezegd de eigenaar hierop te blijven wijzen in geval van onjuist parkeren.

Een vrouw leest op een gebouw in haar buurt een aankondiging dat de volgende maand 10 parkeerplaatsen niet gebruikt kunnen worden in verband met schilderwerkzaamheden. Omdat dit parkeerplaatsen voor betalende vergunninghouders betreft, neemt de vrouw telefonisch contact op met de gemeente. Zij krijgt het advies een e-mail te sturen. Dat doet de vrouw. Zij benoemt bovendien een aantal mogelijke oplossingen en vraagt de gemeente haar tevens te informeren over de (juridische) mogelijkheden. Op een automatische ontvangstbevestiging na, krijgt de vrouw geen reactie op deze e-mail. De vrouw stuurt daarom een herinneringsmail. Daarnaast meldt de vrouw dat er op dat moment, eerder dan aangekondigd, al 6 van de 10 parkeerplekken in gebruik zijn genomen door de schilders. Omdat ook hierop geen enkele reactie komt van de gemeente stuurt de vrouw een aangetekende brief met een klacht. Omdat de vrouw ook hierop geen reactie van de gemeente ontvangt, wendt zij zich tot de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman weten dat door onderbezetting op de afdeling de mailbox niet goed is bijgehouden. Hierdoor bleven de e-mails van de vrouw onbeantwoord. Ook heeft de gemeente nagelaten de vrouw te informeren. Verder blijkt dat de aantekende klacht in goede orde is ontvangen maar niet op juiste wijze is doorgestuurd. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente op dit punt haar organisatie niet op orde heeft. De gemeente ziet in dat zij niet correct heeft gehandeld en neemt contact op met de vrouw om haar excuses aan te bieden. Ook reageert de gemeente alsnog op de klacht en legt aan de vrouw uit waarom zij geen terugkoppeling heeft ontvangen. Daarmee corrigeert de gemeente haar onbehoorlijke gedraging. Dat vindt de ombudsman netjes. De gemeente laat verder weten dat de bezetting op de afdeling inmiddels weer in orde is, waardoor zij hoopt dat dergelijke fouten in de toekomst worden voorkomen.

Feestjes buiten, niet voor iedereen fijn

19.1.008

Trefwoorden: geluidsoverlast, toezegging, geluidsmetingen

Een vrouw ervaart sinds de komst van een horecabedrijf naast haar geluidsoverlast van het gebruik van het terras dat direct aan haar kleine terras grenst. Vooral als er sprake is van feestjes met grote groepen. De gemeente spreekt naar aanleiding van een eerder klachtenonderzoek van de ombudsman met de vrouw af om in april en mei 2018 bij 4 relevante activiteiten geluidsmetingen te doen. De gemeente gaat in die periode 3 keer bij haar langs om metingen te verrichten. Omdat op 2 dagen in verband met regen het terras niet wordt gebruikt, is er uiteindelijk op 1 dag gemeten. De gemeente concludeert afrondend dat bij de 3 gekozen geluidsrelevante festiviteiten geen overtredingen zijn geconstateerd. Deze uitkomst ontvangt de vrouw eind 2018. De vrouw beklagt zich erover dat er geen sprake is van een onafhankelijk en representatief onderzoek en klopt weer bij de ombudsman aan.

De ombudsman stelt na onderzoek vast dat de 3 dagen waarop de metingen waren gepland door de betreffende horecaondernemer zijn aangewezen. Volgens de ondernemer zou er alleen op deze dagen sprake zijn van geluidsrelevante festiviteiten. De betrokkenheid van de ondernemer maakt naar het oordeel van de ombudsman het onderzoek niet onafhankelijk. Daarnaast is er maar op 1 dag daadwerkelijk gemeten, wat het onderzoek niet representatief maakt, maar ook niet conform de afspraak is. De ombudsman constateert dat de gemeente het doel van de geluidsmetingen uit het oog is verloren. Namelijk om vast te stellen of bij gebruik van het terras door groepen de geluidsnormen worden overschreden. De ombudsman concludeert in een rapport dat zij naar aanleiding van het klachtenonderzoek heeft opgesteld dat de gemeente daarmee niet luistert naar de burger en gemaakte afspraken niet voldoende nakomt.

Omdat de gemeente al tijdens het onderzoek van de ombudsman belooft om de komende maanden alsnog een aantal metingen te zullen laten uitvoeren, hoeft de ombudsman op dit punt geen aanbeveling meer te doen. Wel zal zij de nakoming van deze nieuwe afspraak met belangstelling volgen.

In reactie op het rapport van de ombudsman laat het college weten dat in juni, juli en augustus 2019 alsnog 3 geluidsmetingen zijn gedaan. De dagen voor deze metingen zijn gekozen uit een lijst van partijen (feesten) waarbij gebruik wordt gemaakt van het terras van het horecabedrijf. De gemeente heeft uit deze lijst de data gekozen met de meeste personen op het terras. Gedurende de metingen zijn geen overschrijdingen van het wettelijk toegestane geluidsniveau opgetreden.

Langslepend stoepparkeerprobleem

19.1.010

Trefwoorden: toezegging, reactietermijn, voortvarendheid

Een man ervaart overlast van overdag op het trottoir voor zijn woning geparkeerde auto's. Eind 2015 of begin 2016 is de rijweg versmald en het trottoir verbreed. Tot die tijd stond er een bord 'verboden te parkeren'. Dat bord is bij de start van de werkzaamheden weggehaald. Op het trottoir mag sindsdien 's avonds na 18.00 uur worden geparkeerd. Probleem is echter dat de belijning en de parkeerborden waarop zou worden aangegeven waar en wanneer op het trottoir mag worden geparkeerd, ontbreken.

De man probeert vanaf juli 2017 in contact te komen met de gemeente, maar dat lukt niet. Ook niet na een herinnering. Pas na 5 maanden krijgt hij bericht van de gemeente dat 'uiterlijk morgen de zaken op orde' zijn. Deze uitvoering blijft vervolgens ook uit. Ruim 4 maanden later (eind april 2018) ontvangt de man een bewonersbrief met onder andere de melding dat er een verkeersbord komt met een aanduiding dat laden en lossen is toegestaan binnen de vakken die zullen worden aangebracht. De uitvoering staat gepland voor mei 2018. Uiteindelijk zijn bijna een jaar na de eerste brief van de man de parkeervakken op het trottoir gemarkeerd en is er een verkeersbord geplaatst.

Enkele maanden later laat de man aan de gemeente weten dat er overdag nog steeds op het trottoir wordt geparkeerd. Het geplaatste bord is blijkbaar niet duidelijk en dus niet effectief. In combinatie met de vakindeling is het juist een uitnodiging om op de stoep te parkeren. Na enkele contacten met een medewerker van de gemeente, gebeurt er weer een tijd niets.

De man gaat naar de ombudsman omdat hij zich niet serieus genomen voelt door de gemeente. De huidige parkeersituatie is namelijk onveilig. Vanwege de geparkeerde auto's, busjes en soms campers is de vrije doorloop van voetgangers regelmatig beperkt, met als gevolg dat zij op de rijbaan moeten lopen. Ook de toegang tot de woningen is dan moeizaam. Dit is onwenselijk, vooral bij calamiteiten.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente erkent dat het bewuste bord niet goed functioneert en dat er een oplossing moet komen. Een ander bord of weghalen van de belijning kan volgens de gemeente echter niet zomaar. De gemeente heeft dan ook opdracht gegeven om op korte termijn met een voorstel te komen om de situatie te verduidelijken.

Met deze toezegging laat de gemeente alsnog zien dat zij het probleem van de man serieus neemt. De man laat weten dat hij is geïnformeerd door de nieuwe projectleider over de voorgenomen aanpak en dat ziet hij met vertrouwen tegemoet.

Met betrekking tot de communicatie laat de gemeente weten dat die niet toereikend is geweest. De reden is voornamelijk gelegen in de werkdruk in combinatie met de benodigde interne afstemming. Deze uitleg van de gemeente verklaart enigszins hoe dit is gekomen, maar vormt geen rechtvaardiging voor vertraging of het uitblijven van (adequate) reacties. De ombudsman vindt het niet correct dat er niet is gereageerd op verschillende e-mails, waardoor het ondanks de inzet van de man een lang slepend probleem werd!

Kapot trottoir

19.1.012

Trefwoorden: informatieverstrekking, schade

Een man ervaart al geruime tijd overlast van vrachtverkeer dat door zijn straat rijdt. Het vrachtverkeer rijdt het trottoir stuk dat voor zijn huis ligt. Het gedeelte van het trottoir dat kapot wordt gereden behoort tot de kavel van de man. De man heeft daarom het trottoir zelf meerdere malen hersteld. Dit om te voorkomen dat hij aansprakelijk wordt gesteld voor schade door ongevallen die de kapotte of omhoog gewipte tegels kunnen veroorzaken. Nadat de stoep weer is stuk gereden schrijft de man de gemeente een brief. De man vraagt de gemeente als wegbeheerder om het trottoir te herstellen en vervolgens te zorgen dat er geen verkeer meer over het trottoir kan rijden. Enkele dagen later herstelt de gemeente het trottoir. Dezelfde dag stuurt de man de gemeente een nader bericht en doet hij de gemeente enkele oplossingen aan de hand om het stuk rijden van het trottoir in de toekomst te voorkomen.

De gemeente erkent dat een kapot trottoir niet veilig is voor voetgangers. Zij gaat op korte termijn echter niet over tot aanvullende maatregelen en legt de man uit waarom. De man reageert hier uitgebreid op maar ontvangt geen reactie meer van de gemeente. Hij meldt zich daarom bij de ombudsman.

De gemeente erkent dat zij de laatste e-mail van de man had moeten beantwoorden en biedt hiervoor haar excuses aan. Daarnaast reageert de gemeente tijdens het onderzoek alsnog inhoudelijk op de e-mail van de man en corrigeert daarmee haar niet behoorlijke gedraging. De gemeente legt uit wie er verantwoordelijk is voor het herstel van de steeds terugkerende schade aan de stoep. Op basis van de Wegenverkeerswet 1994 is dit de gemeente. Ook bij het eventueel ontstaan van letsel of beschadiging van goederen van derden is de gemeente hiervoor aansprakelijk, ondanks het feit dat het stuk grond waarop de stoep is gelegen eigendom van de man is. Om de man tegemoet te komen heeft de gemeente, in overleg met de man, besloten 2 of 3 anti-parkeerpalen op de stoep te plaatsen. Dat is mooi, want daarmee lijkt er structureel iets aan het probleem te zijn gedaan.

Klachtbehandeling afhankelijk van gesprek?

19.1.017

Trefwoorden: klachtbehandeling, informatieverstrekking

Een man laat de ombudsman een brief van de gemeente zien met een uitnodiging voor een zogenaamd ordegesprek. Verder staat in de brief dat als de man een klacht heeft over de persoon die hem te woord heeft gestaan, hij daarover een klacht kan indienen. De man meldt de ombudsman dat hij al 3 klachten heeft ingediend en nog wacht op een reactie. Een gesprek lijkt hem pas zinvol als hij de reactie van de gemeente op zijn eerdere klachten kent, die gedeeltelijk betrekking hebben op hetzelfde voorval als waar de gemeente hem over wil spreken. De man meldt verder dat de bijlage ontbreekt, waarnaar in de brief wordt verwezen.

De ombudsman spreekt af dat zij contact met de gemeente zal opnemen om te melden dat de man graag eerst een reactie op zijn klachten wil alvorens het gesprek, 2 dagen later, aan te gaan. Tegelijk zal zij de ontbrekende bijlage voor de man opvragen en hem toesturen.

Na het contact met de gemeente kan de ombudsman aan de man laten weten dat zijn klachten door de gemeente zijn ontvangen en dat de eerder opgeschorte behandeling ervan weer wordt opgepakt. Maar een reactie op zijn klachten zal hij niet meer vóór het geplande gesprek ontvangen. De gemeente stelt dat het ordegesprek los staat van de klachten en wil daarom het gesprek wel laten doorgaan. De betreffende medewerker van de gemeente zal telefonisch contact met de man opnemen om hem te verzoeken toch op het gesprek te komen. Verder zal hij de ontbrekende bijlage toesturen.

Onderhoud houtwal

19.1.025

Trefwoorden: bestemmingsplan, kapvergunning, handhavingsverzoek, voortvarendheid

Een vrouw vertelt tijdens het spreekuur dat er in de buurt van haar huis nieuwe woningen zijn gebouwd. Deze woningen grenzen aan een door het bestemmingsplan aangewezen beschermde houtwal. De houtwal ontnemt het zicht vanuit de nieuwe woningen op de woning van de vrouw en zorgt voor privacy. Een van de nieuwe bewoners wil echter een aantal bomen kappen die deel uitmaken van de houtwal en krijgt hiervoor toestemming van de gemeente. De vrouw verzet zich hiertegen en dient een handhavingsverzoek in. De bomen worden toch gekapt. Geruime tijd na de kap van de bomen wijst de gemeente het handhavingsverzoek af. De vrouw heeft het gevoel dat het proces rondom de kap niet goed verlopen is en meldt zich bij de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in naar het proces rondom de kap van de bomen. De ombudsman kijkt hierbij naar het bestemmingsplan en de destijds geldende Algemene Plaatselijke Verordening (APV). Het bestemmingsplan bepaalt dat het kappen van bomen en struiken niet is toegestaan met uitzondering van de gebruikelijke onderhoudswerkzaamheden. Diverse deskundigen van de gemeente geven aan dat onderhoud nodig was om de houtwal als geheel te herstellen. Op basis hiervan heeft de gemeente geoordeeld dat er sprake was van gebruikelijk onderhoud en de kap daarom toegestaan. Op grond van de APV was volgens de gemeente geen vergunning nodig voor de kap. Behalve het niet tijdig reageren op het handhavingsverzoek constateert de ombudsman geen verdere onvolkomenheden in het proces.

To B&B or not to B&B

19.1.027

Trefwoorden: vergunning, integraal vooroverleg, handhaving

Een man meldt zich bij de ombudsman. Hij is van mening dat hij in 2011/2012 tijdens het vergunningstraject niet goed is voorgelicht door de gemeente. Hierdoor wordt hij nu geconfronteerd met allerlei aanpassingen die hij aan zijn bed & breakfast moet doen. De gemeente vindt sinds 2015 namelijk dat hij brandcompartimenten moet realiseren, terwijl hier eerder volgens de man nooit over gesproken is. Daarnaast maakt de gemeente een punt van het feit dat de man zelf niet ingeschreven staat op het adres van zijn bed & breakfast. De onderneming van de man kan volgens de gemeente niet als bed & breakfast worden aangemerkt als deze functie niet ondergeschikt is aan de woonfunctie. De man stelt hierover juist allerlei vragen te hebben gesteld aan de gemeente gedurende het integraal vooroverleg in 2011. Uit de door de man overgelegde stukken krijgt de ombudsman niet helder hoe het integraal vooroverleg en de vergunningaanvraag precies zijn verlopen. Zij leidt uit de stukken in ieder geval niet af dat het evident is dat de gemeente de man had moeten informeren over de benodigde brandcompartimenten. Gelet op het lange tijdsverloop is het voor de ombudsman niet meer mogelijk om hier een onderzoek naar in te stellen. Ook is het voor de ombudsman niet meer mogelijk om te onderzoeken wat er precies tussen de man en de gemeente is besproken ten aanzien van zijn woon- en verblijfplaats. De ombudsman kan dus niets voor de man betekenen. De gemeente zal nu overgaan tot handhaving. Dit biedt de man de mogelijkheid om formeel bezwaar te maken en eventueel beroep in te stellen. In die procedures mengt de ombudsman zich niet.

Gesprek om proces te doorbreken blijft uit

19.1.033

Trefwoorden: toezegging, informatieverstrekking, communicatie, gesprek

Een vrouw klaagt zich over het proces rond de aankoop van een gemeentelijk pand. Zo worden toezeggingen niet nagekomen, is informatievoorziening gebrekkig, blijven reacties op e-mails en voorstellen uit en wordt niet gereageerd op verzoeken om overleg. Door de niet meewerkende houding van de gemeente (en haar verkoopmakelaar) gaat volgens de vrouw de koop niet door. Omdat de vrouw geen reactie krijgt op haar klachten gaat ze naar de ombudsman. Na onderzoek stelt deze het volgende vast.

Kosten wijziging bestemming

Bij de verkoop van het pand laat de gemeente de vrouw weten dat als de bestemming moet worden veranderd in 'wonen', de kosten van de bestemmingsplanwijziging voor de koper zijn. De vrouw wil in het pand wonen en brengt een bod uit waarbij zij uitdrukkelijk de voorwaarde stelt dat het bod inclusief de kosten voor de aanpassing van de bestemming is. De gemeente accepteert dit bod met die voorwaarde. 'Het is maar een kleine aanpassing en die zal de gemeente voor haar rekening nemen' meldt de gemeente de vrouw. In een later stadium ontkent de gemeente volgens de vrouw echter de voorwaarde te hebben geaccepteerd. De vrouw vindt dat de gemeente niet op haar toezegging mag terugkomen.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman legt de gemeente uit dat een bestemmingsplanwijziging geen 'kleine aanpassing' is. Wat zij bedoelt zijn de kosten voor een *ontheffing* van het bestemmingsplan wat wel een kleine aanpassing

is. Dat de vrouw als niet-deskundige dit niet heeft begrepen, kan de ombudsman zich voorstellen. Het is dus niet zo dat de gemeente helemaal geen kosten wil dragen, zoals de vrouw heeft begrepen. De gemeente had haar dit echter duidelijker moeten uitleggen en schriftelijk vast moeten leggen. Daarnaast komt de gemeente in een later stadium niet meer terug op deze toezegging, zodat het dan inderdaad lijkt alsof de gemeente op haar toezegging is teruggekomen. De ombudsman stelt dan ook vast dat er geen sprake is van *goede informatieverstrekking*.

Overdrachtsbelasting

Bij het uitbrengen van haar bod was de vrouw zich niet bewust dat zij 6% overdrachtsbelasting moet betalen (= tarief voor niet-woningen) in plaats van 2% (= tarief voor woningen). Op haar vraag of de gemeente hierin iets kan betekenen, zegt de gemeente toe te willen 'meewerken met wat nodig is.' Haar notaris heeft voor haar uitgezocht wat nodig is. Namelijk een verklaring van de gemeente dat het pand al jaren wordt bewoond en dat de daarvoor nodige faciliteiten (keuken, douche en wc) aanwezig zijn. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente met verschillende verklaringen is gekomen maar steeds niet spreekt over een aanwezige keuken, douche en toilet. De gemeente geeft aan dat de faciliteiten in het pand heel summier zijn en niet in overeenstemming zijn met wat bij 'wonen' verwacht mag worden. De ombudsman kan de uitleg van de gemeente echter volgen en stelt vast dat de gemeente binnen haar mogelijkheden met de vrouw heeft meegedacht.

Voorlopig koopcontract

De vrouw stelt dat verschillende conceptovereenkomsten die zij van de gemeente ontvangt fouten bevatten. Ondanks dat zij de gemeente hierop wijst, worden die niet gecorrigeerd. Ook wordt volgens de vrouw niet op haar verzoeken om overleg gereageerd. De gemeente legt tijdens het onderzoek van de ombudsman uit dat een voorlopig koopcontract is bedoeld als aanloop naar een definitief contract en dat de vrouw meerdere malen is uitgenodigd voor een afspraak om het contract te bespreken. Eventuele onduidelijkheden kunnen dan worden uitgelegd en gewenste aanpassingen kunnen in het contract alsnog worden opgenomen. Op de uitnodigingen heeft de vrouw niet gereageerd, aldus de gemeente. De vrouw zegt dat ze geen uitnodiging voor bespreking van het concept heeft ontvangen, wel om het contract te komen ondertekenen. De ombudsman stelt vast dat er een misverstand is ontstaan over de uitnodiging om te komen ondertekenen. De vrouw heeft niet begrepen dat overleg en aanpassing van het contract daarbij nog mogelijk was. Toen zij aangaf graag te willen komen tekenen zodra het contract is aangepast, had dat voor de gemeente aanleiding moeten zijn om duidelijkheid te verschaffen wat precies de bedoeling van de uitnodiging was. Ook op dit punt was er geen sprake van *goede informatieverstrekking*.

Communicatie

De vrouw klaagt zich ten slotte over de gebrekkige communicatie door de gemeente. De ombudsman stelt vast dat er verschillende onderwerpen door elkaar zijn gaan spelen na het bod van de vrouw. Onderwerpen die daarmee en met elkaar samenhangen. In dat kader is er contact tussen de vrouw en de gemeente, de vrouw en de verkoopmakelaar en de gemeente en haar verkoopmakelaar. Op geen enkel moment vindt er een overleg met alle partijen tegelijk plaats terwijl daarvoor naar het oordeel van de ombudsman wel voldoende aanleiding is. Hoewel de gemeente aangeeft dat er meerdere malen een uitnodiging voor een gesprek richting de vrouw is uitgegaan, heeft de ombudsman daarvan geen bewijs gezien. De wens van de vrouw om een overleg vindt de ombudsman wel in verschillende stukken terug. Als de gemeente de vrouw had uitgenodigd voor 'overleg' dan lijkt het aannemelijk dat zij die uitnodiging had aangenomen. De ombudsman concludeert dat er onvoldoende is *geluisterd naar de burger*. De gemeente heeft onvoldoende oog en oor gehad voor de behoefte van de vrouw aan duidelijkheid en overleg. Een overleg met alle partijen had hier veel kunnen betekenen.

(On)werkbaar relatie met de gemeente

19.1.034

Trefwoorden: communicatie, contactpersoon, contactmaatregel

Een man heeft al jaren problemen met de gemeente en komt niet verder. Hij zou graag tot een werkbaar relatie met de gemeente willen komen en met hetzelfde respect worden behandeld als de gemeente van hem verlangt. Van daaruit zou de man graag hulp en ondersteuning willen bij zijn financiële situatie. Zijn woon- en zorglasten zijn namelijk veel te hoog ten opzichte van zijn inkomen. Ook wil hij graag ondersteuning bij de zorg.

De ombudsman heeft in het verleden al verschillende klachten van de man in onderzoek gehad. Steeds blijkt de communicatie tussen de man en de gemeente aan de klachten ten grondslag te liggen. In dat kader doet de ombudsman een voorstel aan de gemeente om een gesprek met de man te voeren. Daarin zouden de man en de gemeente over en weer kunnen uitspreken wat zij beiden onder respectvol behandelen verstaan om van daaruit werkbaar afspraken te maken voor de toekomst. De gemeente stelt dat zij geen vertrouwen heeft dat een gesprek een oplossing zal bieden.

Hoewel jammer, kan de ombudsman de gemeente niet dwingen om met de man in gesprek te gaan. Tijdens het klachtenonderzoek van de ombudsman ontvangt de man een brief van de gemeente waarin staat dat een medewerker van WIJ Groningen zijn contactpersoon is. De gemeente legt de ombudsman hierover uit dat de man bij WIJ een contactpersoon heeft waar hij terecht kan voor hulp bij zorg, schuldsanering en Wmo-gerelateerde zaken. De medewerker is echter geen contactpersoon voor de gemeente. De brief van de gemeente was op dit punt onduidelijk. Voor onderwerpen die de gemeente raken moet de man nog steeds rechtstreeks contact opnemen met de betreffende afdelingen. Met deze constatering houden de bemoeienissen van de ombudsman bij het bewerkstelligen van een werkbare relatie op. Enkele dagen na de afronding van haar onderzoek ontvangt de ombudsman een kopie van een brief van de gemeente aan de man. Daarin legt de gemeente voor een half jaar een contactbeperking op aan de man. De aanleiding voor deze beperking is de wijze van communiceren van de man en de veelheid van klachten die hij indient. De man krijgt een aanspreekpunt (een contactpersoon) met wie hij alleen via een bepaald e-mailadres mag corresponderen.

Verkeerstrillingen

19.1.035

Trefwoorden: vrachtverkeer, overlast, schade

Een vrouw meldt dat er sinds de zomer van 2018 veel vrachtverkeer van bouwbedrijven door de straat rijdt waar haar gezin woont. De vrachtwagens gebruiken deze straat volgens haar als sluiproute om de ringweg te vermijden. Zij heeft al schade aan de woning door aardbevingen. Door de trillingen, die het vrachtverkeer veroorzaakt, is volgens de vrouw de schade verergerd. Zij hebben al veel contact met de gemeente gehad over het vrachtverkeer. De acties die de gemeente heeft ondernomen hebben echter geen blijvend effect gehad. Elke keer als de gemeente de aannemers/bouwbedrijven heeft aangesproken, is het een paar dagen wat rustiger. Daarna neemt het sluipvrachtverkeer helaas weer toe. De familie wil graag een blijvende oplossing en denkt hierbij aan het plaatsen van een verbodsbord voor vrachtwagens. De gemeente laat de ombudsman weten geen verbodsbord voor vrachtwagens te willen plaatsen omdat de straat waar de familie woont een ontsluitingsweg is. Deze wegen kunnen niet verboden worden voor vrachtverkeer, aldus de gemeente. Wel stelt de gemeente verschillende acties te hebben ondernomen. Zo heeft de gemeente contact opgenomen met verschillende aannemers zodat zij hun chauffeurs konden aanspreken op de te rijden route. Ook heeft de gemeente enkele observaties ter plaatse gedaan en een radar geplaatst om de hoeveelheid verkeer vast te leggen. Daarnaast heeft de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman aangeboden om 7 dagen lang, 24 uur per dag, geluids- en trillingsmetingen in de woning te doen. Uit deze rapportage zou moeten blijken of de toegestane normen worden overschreden. De uitkomst van dit onderzoek is voor de gemeente eventueel aanleiding om nadere stappen te ondernemen. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de klachten van het gezin serieus neemt en binnen haar mogelijkheden de nodige acties onderneemt.

Drie-kamerverhuurders dupe van gebrekkige informatievoorziening

Trefwoorden: informatieverstrekking, fair play, gelijke behandeling, onttrekkingsvergunning

De ombudsman heeft op het moment dat onderstaande 3 verzoekers contact met haar opnemen al 6 onderzoeksrapporten uitgebracht over hetzelfde onderwerp. Het betreft de gebrekkige bekendmaking van de wijziging van gemeentelijk beleid in 2015 en de overgangsregeling (tot juli 2017) voor het aanvragen van een beperkte onttrekkingsvergunning.

19.1.037

Een man verhuurt sinds 2008 een 4 kamer-appartement aan 3 studenten. Hiervoor is geen onttrekkingsvergunning nodig meldde de gemeente hem destijds. In 2015 wijzigt de gemeente echter haar beleid. Ook bij verhuur aan 3 studenten is vergunning nodig die kan tot 1 juli 2017 worden aangevraagd. De gemeente stelt de man hiervan niet (met een brief of advertentie) op de hoogte. Hij weet dus niet dat hij vóór 1 juli 2017 een beperkte onttrekkingsvergunning moet aanvragen. In 2018 laat de gemeente hem wel weten dat hij geen vergunning heeft en niet meer aan 3 studenten mag verhuren. De man beklagt zich over de gebrekkige informatieverstrekking door de gemeente en wendt zich tot de ombudsman.

19.1.046

Een cliënt van een rechtshulpverlener verhuurt sinds 2007 een appartement met 3 kamers aan 3 studenten. Omdat de gemeente hem niet met een brief of advertentie op de hoogte stelt van het gewijzigde beleid, weet hij niet dat hij vóór 1 juli 2017 een onttrekkingsvergunning moet aanvragen. Naar aanleiding van de melding van de gemeente in 2018 dat hij geen vergunning heeft en dus niet aan 3 studenten mag verhuren, vraagt de cliënt alsnog een beperkte onttrekkingsvergunning aan. Die wordt afgewezen.

Tegen deze afwijzing dient de man namens de cliënt een bezwaarschrift in. De man wendt zich ook tot de ombudsman om zich te beklagen over de onbehoorlijke bekendmaking richting zijn cliënt.

19.1.047

Sinds 2003 verhuurt een vrouw een 3 kamer-appartement aan 3 studenten. Ook zij is door de gemeente niet via een brief of advertentie op de hoogte gesteld van het gewijzigde beleid en de mogelijkheid om voor 1 juli 2017 alsnog een beperkte onttrekkingsvergunning aan te vragen. De gemeente weet haar in 2018 wel te vinden. Als de gemeente haar meldt dat zij zonder vergunning niet aan 3 studenten mag verhuren, vraagt de vrouw die aan. De vergunning wordt afgewezen. Ook in bezwaar stelt de gemeente dat ze te laat is met haar aanvraag. De vrouw tekent hiertegen beroep aan bij de rechter. Ook stapt zij naar de ombudsman omdat zij van mening is dat de informatievoorziening van de gemeente over de beleidswijziging gebrekkig was.

In de eerdere 6 zaken oordeelt de ombudsman dat de gemeente *niet behoorlijk* heeft gehandeld. De behoorlijkheidsnormen *goede informatieverstrekking, fair play en gelijke behandeling* zijn geschonden. Aan de onderzoeksrapporten heeft de ombudsman een aanbeveling verbonden om in deze onderzochte gevallen de aanvragen voor een onttrekkingsvergunning alsnog in behandeling te nemen zonder de fatale termijn van 1 juli 2017 tegen te werpen.

Omdat een onderzoek naar de klachten van bovenstaande verzoekers niet zal leiden tot een ander oordeel van de ombudsman, start zij geen nieuw klachtonderzoek. De aanbeveling die de ombudsman naar aanleiding van de eerdere onderzoeken heeft gedaan, geldt ook voor hen. Dit heeft de ombudsman het college laten weten.

Het college heeft de aanbeveling niet overgenomen. Vervolgens zijn de rapporten en aanbeveling in de gemeenteraad besproken. De raad heeft uiteindelijk besloten geen gevolg te geven aan de aanbeveling. Daarmee houden de bemoeienissen van de ombudsman met deze klachten op. De vrouw laat daarna weten dat de rechter in haar zaak positief heeft beslist. De gemeente is hiertegen in hoger beroep gegaan. Deze procedure loopt nog.

Verzoekers zien verder in de Gezinsbode gemeentelijke advertenties met een oproep aan houders van onttrekkingsvergunningen. Die worden verzocht om vóór 1 juli 2019 een zogenaamde verhuurdersvergunning aan te vragen. Gelet op het rapport van de ombudsman en de uitspraak van de rechtbank vragen zij zich het volgende af. Wat als zij vóór 1 juli 2019 geen verhuurdersvergunning aanvragen maar in een later stadium blijkt dat ze alsnog recht zouden hebben op een onttrekkingsvergunning. Gaat de gemeente hen dan de fatale termijn van 1 juli 2019 tegenwerpen. De gemeente laat de ombudsman uitdrukkelijk weten dat als mocht blijken dat verzoekers uiteindelijk toch recht hebben op een onttrekkingsvergunning zij dan uiteraard ook de verhuurdersvergunning ontvangen. Voor beide vergunningen zullen in dat geval geen leges worden berekend.

Antwoord blijft uit

19.1.039

Trefwoorden: reactie, voortvarendheid, organisatie

Een man stuurt een e-mail aan de gemeente met een vraag. Als hij na twee maanden nog geen reactie heeft ontvangen op zijn vraag belt zijn vrouw diverse malen met de gemeente om te vragen waarom een antwoord uitblijft. Als de gemeente na 5 maanden nog steeds niet heeft gereageerd op de e-mail wendt de vrouw zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt vast dat de vrouw op verschillende momenten aan de gemeente kenbaar heeft gemaakt dat zij in afwachting was van een reactie op de e-mail. Deze reactie bleef echter uit. Bij navraag laat de gemeente aan de ombudsman weten dat de medewerker die de melding had moeten afhandelen de eerste 2 maanden nadat de e-mail was verzonden weinig aanwezig is geweest en dat zijn werkzaamheden door drukte niet zijn overgenomen door een collega. Toen de betreffende medewerker weer aan het werk ging, was het hem niet duidelijk dat de oude meldingen niet in het nieuwe systeem stonden. Deze beide omstandigheden hebben er volgens de gemeente toe geleid dat het zo lang heeft geduurd voordat de melding in behandeling is genomen. De omstandigheden zijn naar het oordeel van de ombudsman weliswaar een verklaring voor de vertraagde afhandeling, maar gelden niet als rechtvaardiging. De ombudsman constateert dat de gemeente de vervanging van een afwezige collega niet goed heeft geregeld en dat de medewerker met een onjuiste veronderstelling omtrent de invoering van het nieuwe meldingssysteem aan het werk is gegaan. Het handelen van de gemeente was op deze punten niet behoorlijk.

Conclusie ombudsman verkeerd uitgelegd

19.1.045

Trefwoorden: informatieverstrekking, communicatie, interpretatie

Een man stelt dat de gemeente de conclusies van de ombudsman uit 2016 onjuist aanhaalt. Dit doet de gemeente in 2019 naar aanleiding van een bezwaarschrift van de man. Het bezwaarschrift is gericht tegen de afwijzing van het verzoek van

de man aan de gemeente om de maximale drinkwatertemperatuur te handhaven. Dit in verband met een legionellabesmetting in de waterleiding in de Woonschepenhaven in de hete zomer van 2018. De man heeft in 2016 bij de ombudsman een klacht ingediend dat de gemeente in strijd met de regels de waterleiding los op de bodem van de Woonschepenhaven heeft aangelegd. Hij maakte zich zorgen over de kwetsbaarheid van de waterleiding en het gevaar van besmetting van het drinkwater door beschadiging. De gemeente stelt nu in de bezwaarprocedure dat de ombudsman in haar klachtenonderzoek heeft geconcludeerd dat de waterleiding er veilig ligt. Dat vindt de ombudsman opvallend, want zij heeft deze deskundigheid niet. De ombudsman bestudeert het verweerschrift van de gemeente waar de man naar verwijst. De gemeente stelt in het verweerschrift dat 'de conclusie van de ombudsman is dat het drinkwatersysteem zoals dit is gerealiseerd op zichzelf voldoet aan de eisen'. Dit is echter niet wat de ombudsman naar aanleiding van haar onderzoek in 2016 heeft geconcludeerd. De conclusie van de ombudsman was dat 'de gemeente naar haar oordeel inzichtelijk heeft uitgelegd dat het drinkwatersysteem zoals dat is gerealiseerd op zich voldoet aan de eisen'. De ombudsman merkt daarbij op dat haar onderzoek van 2016 zich niet richtte op een mogelijke overschrijding van de temperatuur van het leidingwater. Het betrof de mogelijkheid van beschadiging van de waterleiding door normaal gebruik van het water in de Woonschepenhaven en het gevaar van besmetting door beschadigingen aan de leiding. Daarbij is het niet aan de ombudsman om te beoordelen of het drinkwatersysteem voldoet, maar of de motivering en de informatievoorziening van de gemeente over de kwetsbaarheid van de aangelegde waterleiding behoorlijk is.

Over datum

19.1.048

Trefwoorden: informatieverstrekking, intrekking

Een vrouw vertelt dat ze in 2012 bij de gemeente is geweest om een (woning)onttrekkingsvergunning aan te vragen. De gemeente meldde haar toen dat haar aanvraag geen kans van slagen zou hebben omdat de 15% norm voor kamerverhuurpanden in haar straat al was bereikt. Dat is de reden dat de vrouw geen aanvraag indient. Later dat jaar bleken de overburen wel een onttrekkingsvergunning te hebben ontvangen. Dat begreep de vrouw niet want de 15% norm was immers al bereikt. De overburen hebben volgens de vrouw nooit gebruik gemaakt van de onttrekkingsvergunning. Zij woonden er zelf als gezin. In december 2018 hebben de overburen hun pand verkocht en toen bleek er nog steeds een onttrekkingsvergunning bij het pand te zijn. Volgens de vrouw klopt dit niet omdat de vergunning bij niet-gebruik ervan na 6 maanden had moeten komen te vervallen. De vrouw dient een klacht bij de gemeente in over de informatieverstrekking en het niet-intrekken van de vergunning. Als oplossing stelt ze voor dat haar alsnog een onttrekkingsvergunning wordt verleend. Op het moment van bezoek aan de ombudsman heeft de vrouw, ondanks dat ze de gemeente na 6 weken een herinnering heeft gestuurd, nog geen bericht ontvangen. De vrouw kan echter wel vertellen dat ze de reactie op haar klacht de week erna verwacht. De ombudsman spreekt met de vrouw af dat ze de klacht en de reactie van de gemeente aan haar toestuurt. In de reactie van de gemeente leest de ombudsman dat de gemeente vanwege het lange tijdsverloop niet meer kan nagaan wat er 7 jaar eerder precies mondeling is besproken. Ten aanzien van het vervallen van de vergunning meldt de gemeente dat bij een inspectie in 2014 is geconstateerd dat er 5 bewoners op 5 kamers woonden. De gemeente reageert niet op het vervallen van een onttrekkingsvergunning na 6 maanden. De ombudsman leest in de destijds geldende Huisvestingsverordening dat het college de mogelijkheid had om de vergunning in te trekken na 6 maanden, maar dat dit geen verplichting was. In de latere huisvestingsverordening staat wel dat een vergunning vervalt als hij niet wordt gebruikt, maar dat is pas na een jaar. Dit meldt de ombudsman aan de vrouw.

Verkeerd postbakje

19.1.051

Trefwoorden: reactie, organisatie

Een man meldt zich bij de ombudsman omdat hij geen reactie krijgt op een brief en een herinneringsbrief die hij aan de gemeente stuurde. De ombudsman stelt een onderzoek in. De gemeente legt uit dat de brieven in een verkeerd postbakje terecht zijn gekomen, namelijk die van een werknemer die daar niet meer werkzaam is. Het postbakje is vervolgens niet gecontroleerd door collega's, waardoor de brieven van de man ongezien bleven. Dit is niet behoorlijk van de gemeente. Post van in ieder geval 1 burger bleef hierdoor lange tijd ongezien. De gemeente had ervoor moeten zorgen dat het postbakje eerder werd verwijderd en/of dat de inhoud hiervan gecontroleerd werd door collega's. De gemeente geeft aan dat het postvakje van de betreffende medewerker inmiddels is verwijderd. Daarnaast zal de gemeente alsnog op korte termijn inhoudelijk op de brief van de man reageren. Daarmee corrigeert de gemeente haar gedraging.

Gebeurt er nog wat?

19.1.054

Trefwoorden: onderhoud, afspraken

Een vrouw huurt een pand van de gemeente. Voor de buitenruimte heeft de gemeente in samenspraak met de gebruikers een plan ontwikkeld. Twee jaar en vele contacten verder is dat plan nog steeds niet uitgevoerd. De vrouw gaat naar de ombudsman.

De gemeente merkt op dat de vrouw eraan voorbijgaat dat het om 'een plan in grote lijnen' gaat. Het kost veel moeite om met alle gebruikers van de buitenruimte tot consensus te komen. De ombudsman organiseert een gesprek tussen de vrouw en de gemeente op het betreffende terrein. In bijzijn van de ombudsman worden er afspraken gemaakt over de nog uit te voeren werkzaamheden. De gemeente zegt toe deze werkzaamheden alsnog te laten uitvoeren. Gezien het grote tijdsverloop sinds het maken van de afspraken roept de ombudsman de gemeente op om erop toe te zien dat de werkzaamheden vóór eind januari 2020 worden uitgevoerd. Uitzonderlijke weersomstandigheden daargelaten.

Gebouwenverbod door fout gemeente?

19.1.058

Trefwoorden: contactmaatregel, informatieverstrekking, communicatie

De gemeente heeft een man naar aanleiding van zijn gedrag aan de balie een gebouwenverbod opgelegd. De man stelt dat als de gemeente haar werk goed had gedaan hij helemaal niet bij de balie had hoeven zijn. De gemeente stuurt zijn partner namelijk een nota voor een parkeervergunning voor 2019 met de naam van diens ex-partner wat ze nogal pijnlijk vinden. De man en zijn partner vragen vervolgens om een nieuwe nota met juiste tenaamstelling. Omdat die niet komt, kunnen zij de nota niet voldoen en hebben ze begin 2019 geen geldige parkeervergunning. Met een bekeuring tot gevolg. Van het KCC, die hem eerst niet terugbelt, moet de man voor deze kwestie naar de balie van de gemeente. Naar aanleiding van een klacht over de verkeerde tenaamstelling erkent de gemeente dat zij met de nota een fout heeft gemaakt. Zij heeft de tenaamstelling gecorrigeerd. Nu de gemeente de fout toegeeft, vraagt de man zich af of het gebouwenverbod wel terecht is opgelegd. Hoewel de ombudsman de gedachtegang van de man kan volgen (als de gemeente geen fout had gemaakt, was hij niet bij de balie geweest), heeft het gebouwenverbod te maken met zijn gedrag aan de balie. Wat de reden van een bezoek aan de gemeente ook is, iemand moet zich bij dat bezoek altijd netjes gedragen. Een door de gemeente erkende fout kan onheus gedrag aan de balie niet goedpraten. Daarbij geeft de gemeente aan er begrip voor te hebben dat iemand boos is als zij een fout heeft gemaakt. Die boosheid heeft echter wel grenzen. Een achteraf erkende fout is op zichzelf naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen reden om een gebouwenverbod terug te draaien. Het gedrag van de man dat aanleiding is voor een gebouwenverbod heeft de ombudsman niet onderzocht.

Digitaal doolhof

19.1.067

Trefwoorden: vergunning, vindbaarheid, website

Een vrouw vindt het erg lastig om op de website van de gemeente informatie over vergunningen in haar buurt te vinden. Ze spreekt van een digitaal doolhof. En als ze informatie vindt, wordt haar uit de summiere beschrijving vervolgens niet duidelijk wat precies is aangevraagd of vergund. Voor nadere informatie wordt ze gewezen op de mogelijkheid om de aanvraag en/of vergunning op het Harm Buitenplein in te zien. Dat betekent dat de vrouw eerst naar de gemeente moet om te kunnen bepalen of de vergunning(aanvraag) voor haar ter zake doet. Verder stelt de vrouw dat ze van de ter inzage liggende stukken geen kopieën of foto's mag maken. Dat maakt volgens haar het opstellen van een bezwaarschrift lastig.

Vindbaarheid

De gemeente laat weten dat op de gemeentepagina van de Gezinsbode staat waar de aanvragen en vergunningen te vinden zijn. Namelijk op de website 'gemeente.groningen.nl/bekendmakingen-en-regelingen'. Verder geeft de gemeente ook aan dat men een app OmgevingsAlert kan downloaden en een abonnement kan nemen op een e-mailservice om op de hoogte te worden gesteld van aanvragen en vergunningen in de buurt.

De ombudsman probeert ook zelf of zij via de website informatie over de aangevraagde en verleende vergunningen kan achterhalen. Zij constateert dat op verschillende pagina's op de gemeentelijke website niet dezelfde link (kaart of overheid.nl) staat en men met de verschillende links niet op dezelfde plek terechtkomt. Zij wijst de gemeente op dit verschil. Die laat een maand later weten dat ze hebben gezien dat er verwarring kan ontstaan en dat ze dit direct hebben aangepast. Zowel de pagina 'Overzicht omgevingsvergunningen en verkeersbesluiten' als de pagina 'Aangevraagde en verleende vergunningen' geven nu de mogelijkheid om te kiezen voor zoeken op 'kaart' en zoeken op 'onderwerp'. De gemeente hoopt dat hiermee het zoeken naar vergunningen voor geïnteresseerde burgers makkelijker is geworden.

De ombudsman stelt vast dat hoewel burgers op enkele links moeten doorklikken, zij uiteindelijk via 'overheid.nl/overuwbuur' de benodigde informatie kunnen krijgen over aanvragen en vergunningen in hun buurt. Ook stelt ze vast dat burgers via de app OmgevingsAlert of via een e-mailservice op de hoogte gebracht kunnen worden van de op dat moment van belang zijnde aanvragen en vergunningen in hun buurt. Op die manier komt de gemeente burgers die het zoeken via de website problematisch vinden, naar haar oordeel voldoende tegemoet.

Summiere omschrijving

Omdat de gemeente ten tijde van de publicatie van een aanvraag nog geen onderzoek heeft gedaan wat de aanvraag precies inhoudt, houdt zij de bewoordingen van de aanvrager aan. Dit kan summier zijn, bevestigt de gemeente. Van de *verleende* vergunningen ziet de ombudsman dat ondanks de beknoptheid wel duidelijk lijkt wat de bedoeling is. Zij ziet geen aanleiding om de gemeente te vragen om aanpassing van de beschrijvingen voor vergunningen.

Inzage

De gemeente laat weten dat zij om verschillende redenen geen kopieën verstrekt en/of foto's van het scherm laat maken als er sprake is van een aanvraag. Als er sprake is van een *vergunning* dan worden er wel kopieën verstrekt of mogen foto's worden gemaakt. Dat betekent dat betrokkenen voor het opstellen van een bezwaarschrift over de benodigde stukken kunnen beschikken. Bezwaar maken kan namelijk pas als er een vergunning is verleend.

Schuur in zicht

19.1.068

Trefwoorden: publicatie, vergunning

Een stel heeft een kavel gekocht in een nieuwbouwproject en laat hierop een huis bouwen. In de loop der tijd komen zij erachter dat hun directe burens het plan hebben om een schuur in hun directe zichtlijn naar de straat te plaatsen. De toekomstige burens geven aan dat ze daarvoor een vergunning hebben. Daarmee hebben ze de mogelijkheid gekregen om de plek van de schuur ten opzichte van hun huis te wijzigen. Eerst probeert het stel de zaak te laten rusten, maar sinds de bouw van de schuur is gestart, hebben zij het er opnieuw moeilijk mee. De vrouw van het stel meldt zich daarom bij de ombudsman.

De ombudsman constateert dat er bij de verkoop van de kavels voor elke kavel, door de stedenbouwkundige, een kavelpaspoort is opgesteld. Hierin staan specifieke bouwvoorschriften, beeldkwaliteitsregels en het bebouwingspercentage vermeld. In het kavelpaspoort staan algemene tekeningen van de eventueel te plaatsen huizen. Ook staat aangegeven wat het bouwvlak is voor de woning en voor de aan- en uitbouw. De burens wilden een bijgebouw (lees: schuur) op een andere plek. Hiervoor hebben zij een vergunning gekregen. Het stel heeft hiertegen geen bezwaar ingediend omdat zij niet op de hoogte waren van de bouwplannen van de burens. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de vergunning en -aanvraag op de voorgeschreven wijze heeft gepubliceerd. Nu de vergunning onherroepelijk is geworden zijn er voor de vrouw helaas geen stappen meer te ondernemen om de plek op de kavel aan te vechten.

Duidelijkheid gewenst maar niet geboden

19.1.071

Trefwoorden: luisteren, betrouwbaarheid, informatieverstrekking, schade

Een man vindt dat de gemeente niet open is over plannen voor een fietspad en dat zij gemaakte afspraken niet nakomt. Eerst zou het namelijk gaan om een tijdelijk schelpenpad, terwijl later duidelijk wordt dat het gaat om een verhard fietspad met verlichting dat er 10 jaar zal liggen. Ook vindt de man dat hij zich erg heeft moeten inspannen om de volledige plannen op tafel te krijgen.

Openheid

De gemeente legt in haar reactie aan de ombudsman uit dat er eerst één tracé en later een tweede tracé voor het fietspad is bekeken. De gemeente kan zich voorstellen dat het proces, waarbij twee tracés voor het pad zijn besproken, mogelijk verwarring heeft veroorzaakt. De gemeente vindt dat zij proactief is geweest in de communicatie naar de bewoners toe. Zo is de gemeente meerdere keren met de man in gesprek geweest en heeft zij hem geïnformeerd over de opties die voorliggen, voordat een vergunning voor het fietspad zou worden aangevraagd.

Omdat de ombudsman niet bij de diverse gesprekken tussen de man en de gemeente aanwezig is geweest, kan zij niet vaststellen wat er precies is besproken ten aanzien van het plan. Wel stelt de ombudsman vast dat uit e-mails blijkt dat het gaat om een tijdelijk fietspad voor de periode van enkele jaren. De man is van mening dat enkele jaren iets anders is dan 10 jaar. Hoewel het duidelijker was geweest als de gemeente vanaf het begin had gesproken over een termijn van maximaal 10 jaar, ziet de ombudsman hierin geen onbehoorlijke gedraging.

Plannen

De man vraagt na een gesprek met 2 medewerkers van de gemeente om een aantal specifieke documenten waaruit hem meer duidelijk moet worden over de plannen. Hij herhaalt dit verzoek daarna nog 4 keer. De laatste keer vraagt de man ook nog om 2 extra documenten.

Bijna 2 maanden na zijn eerste verzoek krijgt de man bericht van de gemeente “dat dit in de loop van de week wel gaat lukken”. Twee dagen later ontvangt de man slechts één document. Over de overige gevraagde stukken vermeldt de begeleidende mail van de gemeente echter niets. Ook niet als de man de medewerkers van de gemeente meldt dat hij zich niet kan voorstellen dat dit de enige informatie is.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet goed naar de man heeft geluisterd. Zij had eerder de gevraagde stukken moeten sturen toen de man daarom vroeg. En als dat niet mogelijk was, had zij dat aan de man moeten melden en wat daar de reden van was.

Vastlegging afspraken

De man heeft diverse gesprekken gevoerd met de gemeente over de komst van het fietspad en heeft de inhoud van de gesprekken steeds bevestigd per e-mail. De gemeente vindt dat de e-mails de weergave bevatten van de man en niet die van de gemeente. Zo ziet de gemeente bijvoorbeeld dat niet alles wat de projectleider heeft genoemd ook is terug te lezen in de e-mails. Ook is volgens de gemeente niet afgesproken dat de man zou optreden als notulist om de gemaakte afspraken vast te leggen. De gemeente voelde zich dan ook niet geroepen om iedere mail te beantwoorden of te corrigeren op juistheid.

De ombudsman constateert dat door de hoogste rechter is geoordeeld dat de juistheid van een gespreksverslag vaststaat als partijen deze niet hebben weersproken. Het had naar het oordeel van de ombudsman op de weg van de gemeente gelegen om op de e-mails van de man te reageren als zij van mening was dat de weergave van de gemaakte afspraken niet correct was. Door hier niet op te reageren wekt de gemeente de indruk dat de man de afspraken correct heeft weergegeven.

Tot slot concludeert de ombudsman dat de gemeente de man 6 tot 8 weken in de veronderstelling heeft gelaten dat er een voorstel voor financiële compensatie zou komen. De gemeente heeft dit niet gecorrigeerd door de juiste informatie te verschaffen, terwijl er wel contact was tussen de man en de gemeente. De ombudsman vindt dit niet behoorlijk. Zeker gezien het feit dat deze informatie wel wordt gegeven tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman. Mocht de man van mening zijn dat hij schade heeft geleden, dan kan hij de gemeente officieel aansprakelijk stellen. De ombudsman is niet bevoegd te oordelen over schades.

Geduld is een schone zaak

19.1.082

Trefwoorden: reactietermijn, bezwaarschrift

Een man meldt de ombudsman dat een reactie van de gemeente uitblijft. De klachtenfunctionaris van de gemeente heeft 6 weken eerder toegezegd om 3 vragen binnen de organisatie uit te zetten.

De ombudsman ziet dat de klachtenfunctionaris 6 weken eerder ook een mail heeft gestuurd aan de man waarin hij een van de vragen beantwoordt. De melding aan de ombudsman heeft de man in cc ook aan de betreffende klachtenfunctionaris gestuurd. Die geeft dezelfde dag nog antwoord op de resterende vragen.

De ombudsman stelt vast dat de opgesomde vragen nu zijn beantwoord. Met uitleg van de klachtenfunctionaris waarom de beantwoording uitbleef, biedt die zijn excuses aan voor de vertraagde nadere reactie. Dat vindt de ombudsman correct. Een nader klachtenonderzoek van de ombudsman zal daaraan niets toevoegen.

De ombudsman ziet ook dat de man in zijn vele mails vraagt om een gespreksverslag van de keuringsarts. Zo'n verslag los van het medisch advies lijkt er bij navraag door de ombudsman niet te zijn. De man is het niet eens met het medisch advies en het besluit dat daarop is gebaseerd. Hiertegen heeft de man bezwaar gemaakt. Voor de ombudsman is hier verder geen rol meer weggelegd.

Vindbaarheid woning

19.1.084

Trefwoorden: adres, hulpdiensten, klachtafhandeling

Een man dient begin 2019 een aantal klachten in bij de gemeente, deels via de ombudsman. De gemeente besluit de klachten gezamenlijk op te pakken. Als hij in oktober 2019 nog steeds geen inhoudelijke reactie op zijn klachten heeft ontvangen, wendt hij zich weer tot de ombudsman. Met name wil hij antwoord op zijn klacht over de vindbaarheid van zijn woning voor hulpdiensten. Verder wil hij zijn oude huisnummer terug.

De ombudsman constateert dat de man erg lang heeft moeten wachten op afhandeling van zijn klachten. De gemeente heeft aangegeven hier meer tijd dan gebruikelijk voor nodig te hebben en daar heeft de man mee ingestemd. De man ontvangt echter pas half december, bijna een jaar later, een inhoudelijke reactie op zijn klachten. Hoewel de gemeente een aantal redenen noemt waardoor het zolang heeft geduurd, is de ombudsman na bestudering van het dossier van oordeel dat de gemeente de klachten van de man niet voortvarend heeft opgepakt. Gedurende het onderzoek van de ombudsman reageert de gemeente alsnog op alle klachten van de man. Op 2 klachten reageert de gemeente ook inhoudelijk richting de ombudsman. Zo heeft de man geklaagd over het feit dat er geen schuine streep in zijn adresaanduiding kan staan. Hij woont namelijk op 2 samengevoegde kavels. De gemeente legt uit dat een schuine streep in een adres alleen gebruikt kan worden als er zich in één pand meerdere adressen bevinden. Dat is bij de woning van de man niet het geval. Zijn woning is gebouwd op 2 kavels, maar er is sprake van één woning. De man maakt zich daarnaast zorgen over de vindbaarheid van zijn woning voor hulpdiensten. Volgens de man heeft de gemeente de huisnummers verwijderd, ook uit het GPS-systeem, waardoor de hulpdiensten de huizen op het volkstuincomplex niet kunnen vinden. De gemeente geeft aan dat zij geen perceelnummers heeft verwijderd en dat het iedereen vrij staat om een eigen nummer bij zijn kavel te plaatsen. De gemeente heeft navraag gedaan bij het Korps Landelijke Politiediensten over de vindbaarheid van de locatie voor hulpdiensten. Als in geval van calamiteiten met een mobiele telefoon wordt gebeld, is de locatie bij de alarmcentrale direct bekend, omdat zij werken met locatieaanduiding en GPS-coördinaten. Als iemand 112 belt met zijn mobiele telefoon gebruikt het systeem van de hulpdiensten wifi, gps en andere sensoren om de locatie van de beller te berekenen. Door het gebruik van dit nieuwe systeem zouden politie en ambulance de woning van de man dus snel moeten kunnen vinden.

Zichtbaarheid gehandicaptenparkeerplaats

19.1.087

Trefwoorden: handhaving

Een man meldt zich bij de ombudsman omdat hij van mening is dat zijn gehandicaptenparkeerplaats niet duidelijk genoeg is aangegeven. Hij wordt daardoor vaak geconfronteerd met op zijn parkeerplek geparkeerde auto's. Vooral in de avonden als de Oosterpoort in gebruik is.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. De gemeente is het met de man eens dat de belijning van het vak onvoldoende zichtbaar is. De gemeente brengt daarom al tijdens het onderzoek van de ombudsman nieuwe duidelijke lijnen aan. Er is een wit kruis in het midden van het parkeervak geplaatst en het vak is vergroot, waardoor het verkeersbord met de aanduiding gehandicaptenparkeerplaats nu binnen de markering van het vak valt. De gemeente legt daarnaast uit wat de man kan doen als hij toch een foutgeparkeerde auto op zijn plek aantreft. De ombudsman oordeelt dat de gemeente hiermee laat zien de klacht van de man serieus te nemen. Dat is netjes. Hopelijk wordt de man hierdoor minder vaak geconfronteerd met mensen die op zijn gehandicaptenparkeerplaats parkeren.

Overlast door uitbreiding terras

19.1.001

Trefwoorden: geluidsoverlast, terrasvergunning

Een man woont al 20 jaar in de binnenstad. Sinds de uitbreiding van een terras tegenover zijn huis ervaart de man veel geluidsoverlast. Hij krijgt van de gemeente te horen dat aan het café een vergunning is verleend voor een groter terras. De man is hier niet van op de hoogte, terwijl hem in 2017 door de gemeente is toegezegd op de hoogte te zullen worden gehouden van eventuele vergunningverlening aan het café. De man is van mening dat de gemeente bij het verlenen van de vergunning voor het grotere terras haar verantwoordelijkheid voor het welzijn van de omwonenden niet heeft genomen. Tijdens het onderzoek van de ombudsman zet de gemeente duidelijk uiteen hoe het proces van de vergunningverlening voor de uitbreiding van het terras is verlopen. Omwonenden worden bij het in behandeling nemen van een aanvraag voor een terrasvergunning, of de uitbreiding daarvan, niet meegenomen in het proces. Als de bestemming van het pand een horecavestiging toelaat dan is het volgens de gemeente gebruikelijk dat daar een terras bij hoort. De ambtenaar die de vergunning voor de uitbreiding van het terras heeft verleend, heeft de notitie niet gelezen waarin staat dat de man op de hoogte zou worden gehouden. Hij is daardoor niet op de hoogte gesteld van de verleende vergunning en daardoor niet in de gelegenheid geweest om zijn bezwaren tegen de uitbreiding van het terras te uiten. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan.

De ombudsman constateert dat op grond van de APV deze omissie geen reden is om de vergunning in te trekken. Overlast kan volgens de APV echter wel een reden zijn voor intrekken van een terrasvergunning. Om over te gaan tot intrekking moet er volgens de gemeente sprake zijn van ernstige overlast, die meermaals is geconstateerd. Ook moeten waarschuwingen en andere handhavingsmiddelen niet effectief blijken. De man heeft in de periode van april tot en met kerst 2018 slechts tweemaal bij de gemeente geklaagd over geluidsoverlast van het café. Voor de intrekking van een vergunning vanwege ernstige overlast is dat te weinig. Voor de vorming van een overlastdossier adviseert de ombudsman de man dan ook om overlast te blijven melden op de momenten dat hij die ervaart.

Klachtbehandeling stopt

19.1.013

Trefwoorden: klachtbehandeling, reactietermijn

Een gemachtigde meldt de ombudsman dat hij en zijn cliënte niets hebben gehoord naar aanleiding van de klacht, die ze 5 maanden eerder hebben ingediend. De klacht gaat over de bejegening van de cliënte door 2 medewerkers van de gemeente. In het kader van een fraudeonderzoek hebben deze medewerkers een huisbezoek afgelegd. Ze hebben zich volgens de gemachtigde 'heel dominant en intimiderend gedragen tegenover een alleenstaande bijstandsmoeder'. De gemeente laat de ombudsman weten dat naar de inhoud van de klacht intern onderzoek is gedaan. Vervolgens heeft de leidinggevende van de betrokken medewerkers een paar keer geprobeerd telefonisch contact met de gemachtigde te krijgen. Hij wilde met hem afstemmen hoe de verdere behandeling van de klacht het beste kon plaatsvinden. Hij heeft de gemachtigde echter niet gesproken en op zijn terugbelverzoek heeft deze niet gereageerd. Dit is de reden waarom hij nog niet op de hoogte is van de resultaten van het onderzoek. Dat de gemachtigde niet schriftelijk is geïnformeerd toen telefonisch contact niet lukte, vindt de ombudsman niet correct.

De gemeente laat via de ombudsman alsnog weten hoe de inhoudelijke reactie op de klacht is. Dat de gemeente uiteindelijk inzicht geeft in de uitkomsten van haar onderzoek wil echter niet zeggen dat de gemachtigde en zijn cliënte zich daarin kunnen vinden. De ombudsman laat betrokkenen weten dat in dat geval de ombudsman bevoegd is de klacht in onderzoek te nemen, maar dat zij daarvoor meer informatie nodig heeft.

Papieren inkomen te hoog

19.1.014

Trefwoorden: informatieverstrekking, toeslagen

Een man vertelt dat de Belastingdienst eind 2017 zijn zorg- en huurtoeslag over 2016 van hem heeft teruggevorderd omdat zijn inkomen boven de toeslagengrens uitkwam. Dat komt volgens de man omdat de Bbz-uitkering die hij van april 2016 tot april 2017 heeft ontvangen in 2017 is omgezet in een zogenaamd 'bedrag om niet'. Vanaf dat moment wordt het als inkomen gezien. Een inkomen in 2017. En samen met de bijstandsuitkering die de man in 2017 ontvangt, is er in 2017 op papier sprake van een dubbel inkomen. De man heeft gehoord dat er een landelijke compensatieregeling komt, maar daar kan hij vanwege zijn huidige financiële problemen niet op wachten. Hij heeft zijn vraag een week eerder ook neergelegd bij de sociale dienst, maar daar nog geen reactie op gekregen.

Vanwege de financiële nood, spreekt de ombudsman met de man af om uit te zoeken hoe het zit met de compensatieregeling. Uit dat onderzoek komt naar voren dat er inmiddels een vastgestelde compensatieregeling is. (Ex-) ondernemers die van de gemeente een lening in het kader van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 hebben gekregen die naderhand is omgezet in een gift, worden gecompenseerd voor de nadelige gevolgen die dat kan hebben voor hun recht op toeslagen over de jaren 2014, 2015 en 2016. Deze mensen kunnen zich wenden tot de Belastingdienst/Toeslagen met het verzoek hun toeslagrecht voor het betreffende jaar opnieuw toe te kennen. Voor de man betekent dit hij dat vóór 31 december 2019 een verzoek moet doen aan de Belastingdienst.

Op de webpagina wordt verder aangegeven dat de Belastingdienst uitstel van betaling verleent zodra zij het verzoek om compensatie hebben ontvangen. De ombudsman adviseert de man om zo snel mogelijk een aanvraag in te dienen.

Daarmee voorkomt hij voorlopig verdere invorderingsmaatregelen met betrekking tot de volgens de Belastingdienst te veel ontvangen toeslagen.

Hulp nodig door en voor instanties

19.1.016

Trefwoorden: bijzondere bijstand

Een vrouw vertelt de ombudsman dat ze niet op al haar aanvragen voor bijzondere bijstand een besluit heeft ontvangen. Ze heeft namelijk niet alleen bijzondere bijstand aangevraagd voor dieetkosten, aanschaf kleding, bewassings- en stookkosten, waarover ze uiteindelijk na tussenkomst van de ombudsman een besluit heeft ontvangen.

Ze heeft ook aanvragen gedaan voor bus- en taxikosten en kosten voor de pedicure, podoloog en orthopedische schoenen. Hier heeft ze nog geen besluit over ontvangen. De vrouw heeft deze aanvragen gedaan met hulp van WIJ Groningen (WIJ). Ze heeft echter geen kopie meegekregen en WIJ kan de aanvragen nu niet meer terugvinden. Wel heeft haar advocaat een kopie van een handgeschreven notitie die met de aanvragen zou zijn meegestuurd. Die krijgt de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat genoemde aanvragen niet bekend zijn bij de sociale dienst. Dat betekent dat de vrouw hierover dan ook geen besluit zal ontvangen. De vrouw kan alsnog een aanvraag bijzondere

bijstand voor de bewuste kosten indienen. Voor eventuele hulp hierbij kan ze terecht bij het WIJ-team. De ondersteuning door WIJ verloopt volgens de vrouw echter niet zo goed, omdat ze steeds weer haar hele verhaal aan iemand anders moet vertellen. Een vast contactpersoon zou uitkomst kunnen bieden. Dat legt de ombudsman voor aan de manager van het WIJ-team. Die reageert daarop met de toezegging om langs te gaan bij de vrouw om de ondersteuningsvraag te bespreken. Hiermee rondt de ombudsman haar bemoeienissen in deze zaak af.

Door indienen bezwaar boete-onderzoek 'on hold'

19.1.020

Trefwoorden: boete, terugvordering, opschorting, informatieverstrekking

Een moeder meldt dat haar zoon een brief van de sociale dienst heeft gekregen. Daarin staat dat de sociale dienst van plan is om haar zoon een boete op te leggen. In die brief staat ook dat de zoon zijn mening hierover kan geven in een persoonlijk gesprek. De vrouw heeft vervolgens namens haar zoon om een persoonlijk gesprek verzocht. Ondanks verschillende herinneringen heeft zij hierop geen reactie ontvangen. De vrouw is bang dat er een besluit wordt genomen voordat het gesprek heeft plaatsgevonden.

Als de ombudsman navraag doet, meldt de sociale dienst dat de zoon bezwaar heeft gemaakt tegen de terugvorderingsbeschikking. Het boete-onderzoek dat daarmee samenhangt is in afwachting van de beslissing op dit bezwaar, opgeschort. Om die reden is de zoon dus nog niet uitgenodigd voor een gesprek.

De ombudsman constateert dat dit de vrouw en haar zoon niet duidelijk was. Het is niet helder geworden of dit aan haar of haar zoon is medegedeeld. Om dit in de toekomst te voorkomen, heeft de klachtenfunctionaris van de sociale dienst zijn organisatie geadviseerd om burgers voortaan standaard te informeren over de opschorting van de boete-procedure in afwachting van de uitkomst van de bezwaarprocedure.

Bevestiging gevraagd

19.1.024

Trefwoorden: bevestiging, reactie, informatieverstrekking

Een man stopt met vrijwilligerswerk. Hij geeft dit door aan de sociale dienst en gebruikt daarbij het formulier 'melding vrijwilligerswerk voor bijstandsgerechtigden op grond van de Participatiewet'. Het formulier voorziet hij van een bijschrift waarin hij de sociale dienst uitdrukkelijk om een schriftelijke bevestiging van zijn (af)melding verzoekt. Omdat hij geen bevestiging ontvangt, neemt de man contact op met de sociale dienst. Hij krijgt te horen dat de sociale dienst geen brieven stuurt om te bevestigen dat een melder gestopt is met vrijwilligerswerk. De man kan zich hier niet in vinden en neemt contact op met de klachtenfunctionaris van de sociale dienst. Deze bevestigt het gemeentebeleid. De man is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de man op het formulier uitdrukkelijk om een schriftelijke bevestiging heeft gevraagd waar op de sociale dienst had moeten reageren. In de reactie op de klacht gaat de sociale dienst aan dit aspect voorbij. Tijdens het onderzoek van de ombudsman wordt dit hersteld en krijgt de man alsnog een bevestiging. Het is jammer dat de tussenkomst van de ombudsman nodig is om te bewerkstelligen dat de man een bevestiging van zijn afmelding ontvangt. De klachtenfunctionaris laat de ombudsman weten dat de leidinggevende heeft toegezegd dat toekomstige verzoeken om bevestiging zullen worden gehonoreerd. Dat is mooi, want ook daardoor is de klacht van de man zinvol geweest.

'Draconisch doolhof'

19.1.026

Trefwoorden: luisteren, informatieverstrekking, communicatie

Een man is niet tevreden met de informatieverstrekking door de sociale dienst. Hij moet aanvullende stukken indienen voor zijn aanvraag individuele studietoelage maar na herhaaldelijk contact met de sociale dienst blijft onduidelijk welke stukken dit moeten zijn. Zijn moeder voegt daaraan toe dat de gestuurde brieven niet aansluiten bij de doelgroep waarvoor de individuele studietoelage bedoeld is, namelijk studenten met een beperking. Ook de ingeschakelde medewerker van WIJ begrijpt niet welke stukken de man moet inleveren, zelfs niet na contact met de sociale dienst. Het gevolg is dat de aanvraag buiten behandeling wordt gesteld door de gemeente. De man zelf constateert 'te zijn vastgelopen in een draconisch doolhof van de ambtenarij'.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente erkent dat zij onvoldoende heeft gereageerd. Toen de man aangaf dat het hem onduidelijk was welke stukken hij moest indienen had de gemeente in moeten grijpen. Bijvoorbeeld door de man van duidelijke uitleg te voorzien of hem uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Door dit na te laten heeft de gemeente naar het oordeel van de ombudsman niet goed geluisterd naar de burger en hem geen goede informatie verstrekt. Tijdens het klachtenonderzoek herstelt de sociale dienst deze fout en wordt er wel duidelijke uitleg gegeven over de vereisten voor individuele studietoelage. Ook wordt enigszins uiteengezet welke stukken als bewijs

kunnen dienen. De sociale dienst geeft aan dat het beter was geweest om de man uit te nodigen voor een gesprek of om een belafsprak te maken en nodigt de man alsnog uit voor een persoonlijk gesprek. In dat gesprek kan worden toegelicht welke stukken er nodig zijn om de aanvraag te beoordelen. De man laat weten prijs te stellen op een gesprek. Daarmee rondt de ombudsman haar onderzoek af.

Coulante houding

19.1.031

Trefwoorden: terugbetalingsregeling, WW-uitkering

Een vrouw laten weten dat haar uitkering is geblokkeerd. Ze probeert hierover in contact te komen met de sociale dienst en afspraken te maken over de wijze van terugbetaling, maar ze komt niet verder. Ook niet met hulp van het WIJ-team. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat ze een WW-uitkering heeft ontvangen die ze niet had opgegeven. Verder geeft de sociale dienst aan dat beide partners geïnformeerd zijn over het feit dat ze al hun inkomsten moeten opgeven en dat dit niet de eerste keer is. Ook blijkt dat de sociale dienst afspraken heeft gemaakt met de partner van de vrouw. Al diverse malen zijn ze erop gewezen om een regeling aan te vragen bij de GKB, gelet op hun schulden. De sociale dienst is niet bereid om akkoord te gaan met een ruime aflossingsregeling zoals voorgesteld door het WIJ-team, zolang het stel geen hulp inroept van de GKB. Om hen toch enigszins tegemoet te komen is geen boete opgelegd en is de vordering van de sociale dienst niet gebruteerd. Dat vindt de ombudsman heel coulant.

Aanvraag na aanvraag, maar geen uitkering

19.1.036

Trefwoorden: aanvraag, besluit

Een man die vorige zomer zijn kamer en vervolgens ook zijn uitkering is kwijtgeraakt, heeft sinds ruim een maand weer een nieuwe kamer. Hij heeft zich direct ingeschreven op dat adres, maar het lukt hem desondanks niet om een uitkering te krijgen. Zonder uitkering heeft hij geen ziektekostenverzekering en dat is een groot probleem. Hij heeft diverse keren geprobeerd een uitkering aan te vragen, de laatste keer met hulp van iemand van het WIJ-team. Maar nog steeds heeft hij geen besluit ontvangen. Hij wendt zich daarom tot de ombudsman.

Die krijgt per ommekeer van de sociale dienst te horen dat er 2 brieven aan de man zijn gestuurd. Naar het adres van zijn nieuwe kamer. Dat is namelijk het laatste, bij de sociale dienst, bekende adres van de man. In de 1^e brief meldt de sociale dienst dat die nog niet alle gegevens heeft om de aanvraag af te handelen. Er staat ook in welke stukken de man nog moet aanleveren en dat hij dat daarvoor 10 dagen de tijd krijgt.

In de 2^e brief staat het besluit dat de aanvraag niet verder in behandeling wordt genomen omdat niet alle stukken zijn ontvangen. Hiertegen kan de man bezwaar maken. Hij heeft er op dat moment nog 3 weken de tijd voor en daar wijst de ombudsman hem op. Nu de man weet dat er brieven aan hem zijn gestuurd en hij verdere acties kan ondernemen, sluit de ombudsman het dossier.

Geen perspectief door levenslang

19.1.038

Trefwoorden: informatieverstrekking, kwijtschelding

Een vrouw vertelt de ombudsman dat de gemeente haar in 2015 heeft gemeld dat ze in een periode tussen 2011 en 2014 te veel uitkering heeft ontvangen en dat ze een bedrag van ruim € 58.000,- moet terugbetalen. Met het besluit is de vrouw het niet eens. Ze heeft hiertegen bezwaar gemaakt en is in beroep gegaan, maar zonder positief resultaat. Het besluit is inmiddels onherroepelijk geworden. De ombudsman legt uit dat er op dit punt voor een ombudsman geen rol is weggelegd.

De vrouw geeft echter ook aan dat het bedrag zo hoog is dat ze dat nooit zal kunnen terugbetalen. Vanaf eind 2015 wordt maandelijks een deel van haar uitkering ingehouden en ook haar vakantiegeld. Sinds begin 2018 is dat echter alleen nog haar vakantiegeld. Ze zit haar verdere leven dan ook vast aan de afbetaling van deze schuld en het ontbreken van perspectief valt haar zwaar. Ze vraagt zich af of er toch geen mogelijkheden zijn.

De ombudsman bestudeert de stukken. Volgens de geldende beleidsregels kan de vrouw 10 jaar na het ontstaan van de schuld verzoeken om kwijtschelding. Volgens de gemeente is het moment van ontstaan van de schuld de datum van het besluit, dus 2015.

Aan het verlenen van kwijtschelding zijn voorwaarden verbonden. De vrouw moet er zelf om verzoeken en ze moet in die 10 jaar volledig voldaan hebben aan haar betalingsverplichting. Volgens het besluit van 2015 zal de sociale dienst maandelijks 5% van haar uitkering inhouden plus haar vakantiegeld. De vraag is of de vrouw volledig aan haar betalingsverplichtingen voldoet nu alleen nog haar vakantiegeld wordt ingehouden.

De sociale dienst meldt de ombudsman dat hij begin 2018 onderzoek heeft gedaan naar de beslagvrije voet in verband met de financiële situatie van de vrouw. Uit de berekening kwam naar voren dat die naar boven moest worden bijgesteld. Om deze reden houdt de sociale dienst sinds 1 februari 2018 alleen het vakantiegeld in voor de aflossing van de schuld. Met de inhouding van alleen het vakantiegeld voldoet de vrouw dus aan haar betalingsverplichtingen. Als haar omstandigheden niet wijzigen zou ze in 2025 in aanmerking kunnen komen voor kwijtschelding. Daarmee heeft ze het door haar gewenste perspectief.

De ombudsman stelt vast dat de informatie die in het besluit van 2015 over het kwijtscheldingsbeleid is opgenomen deels niet op de situatie van de vrouw van toepassing is en deels niet klopt. Er wordt in het besluit namelijk gesproken over schulden die vóór 1 januari 2013 zijn ontstaan. Aangezien haar schuld bijna 2 jaar na deze datum is ontstaan (2015), was deze informatie voor de vrouw niet van belang. Over schulden die na 1 januari 2013 zijn ontstaan, zegt het besluit dat die *altijd helemaal* moeten worden afgelost. Dat klopt dus niet. Ook voor deze schulden bestaat een mogelijkheid om kwijtschelding aan te vragen. De sociale dienst kan niet verklaren waarom in het besluit niet de juiste informatie is verstrekt. De ombudsman stelt vast dat de sociale dienst op dit punt niet correct heeft gehandeld en onnodig voor verwarring heeft gezorgd. De vrouw laat weten blij te zijn met haar nieuwe perspectief.

In financiële nood

19.1.040

Trefwoorden: uitkering, voorschot

Een man meldt zich omdat hij dringend een uitkering nodig heeft. Zonder uitkering kan hij zijn huur niet betalen. De man vertelt dat hij een uitkering heeft aangevraagd. Omdat de sociale dienst na 4 weken nog niet had beslist op zijn aanvraag heeft de man om een voorschot verzocht. Tijdens een gesprek met de sociale dienst wordt de man verteld dat hij hiervoor het bedrijfsplan van zijn broer en zwager moet aanleveren om te kunnen vaststellen of de man daar werkt. Het bedrijfsplan wordt gemaïld aan een medewerker van de sociale dienst. Als de man na 5 dagen met de sociale dienst belt, vertelt de telefoniste dat uit het dossier van de man niet blijkt dat het bedrijfsplan is ontvangen.

Dit baart de man grote zorgen nu hij op korte termijn zijn huur moet betalen om een beëindiging van zijn huurcontract te voorkomen. De man wil graag voor die datum het voorschot op zijn rekening ontvangen zodat hij de huur per omgaande kan overmaken. De ombudsman neemt nog dezelfde dag contact op met de klachtenfunctionarissen van de sociale dienst. Binnen enkele dagen krijgt de ombudsman bericht dat de aanvraag van de man is toegekend. De man krijgt binnen 2 werkdagen een bedrag op zijn rekening gestort, waarmee hij hopelijk de huur nog op tijd kan voldoen.

Geen bijstand in de gevangenis

19.1.042

Trefwoorden: detentie, bijstand

Een man vertelt dat hij een brief van de sociale dienst heeft gekregen waarin staat dat hij een deel van zijn bijstandsuitkering moet terugbetalen omdat hij een periode gedetineerd is geweest. De ombudsman constateert dat de Participatiewet bepaalt dat 'iemand aan wie rechtens de vrijheid is ontnomen geen recht heeft op bijstand'. In dezelfde wet is ook geregeld dat als er in het individuele geval sprake is van een zeer dringende reden bijstandsverlening mogelijk kan zijn. Dit artikel gaat over onmiddellijke noodsituaties en hiervan zal voor gedetineerden slechts in uitzonderlijke gevallen sprake kunnen zijn. De rechter heeft in dat kader geoordeeld dat het ontstaan van betalingsachterstanden en zelfs het (dreigende) verlies van woonruimte tijdens detentie onvoldoende is om te kunnen spreken van een acute noodsituatie. Van zo'n situatie kan volgens de rechter wel gesproken worden als er sprake is van ernstige gevolgen voor de psychische gezondheidstoestand. Of daarvan sprake is kan de ombudsman niet overzien. De man kan dit zo nodig aankaarten in bezwaar.

Aanfluiting?

19.1.049

Trefwoorden: schadevergoeding

Een man meldt zich bij de ombudsman met een e-mail die hij van de sociale dienst heeft ontvangen. De e-mail bevat een nader voorstel voor een definitieve oplossing van een conflict tussen hem en de gemeente. De man vindt de e-mail echter 'een aanfluiting'.

De ombudsman bekijkt de e-mail en vindt deze netjes. Dat de man zich niet kan vinden in het financiële gebaar van € 1000,- maakt dat niet anders. Het is aan hem om het gebaar van de gemeente te accepteren. Als hij dat moeilijk vindt dan kan hij een juridisch adviseur of advocaat raadplegen. De ombudsman kan hem daarmee niet helpen.

Verzoek betalingsregeling niet opgepakt

19.1.064

Trefwoorden: terugvordering, reactietermijn

Een man heeft een uitkering. In verband met een erfenis en schenkingen ontvangt hij van de sociale dienst een terugvordering en boete. De sociale dienst verzoekt de man deze bedragen in één keer te betalen. Dat kan de man niet en hij vraagt of het mogelijk is om de bedragen in termijnen terug te betalen.

Ondanks een herhaald verzoek krijgt de man geen reactie en hij gaat naar de ombudsman.

De sociale dienst geeft aan dat de man het bedrag in één keer terug kan betalen. Het feit dat hij de schenking terug heeft gestort naar de rekening van zijn moeder, verandert hier niets aan. De sociale dienst zegt de man herhaaldelijk te hebben uitgenodigd voor een gesprek. Die is daar niet op ingegaan, omdat hij niet wist dat deze uitnodigingen een reactie waren op zijn verzoek.

De ombudsman constateert dat de door de sociale dienst verstuurd uitnodigingsbrieven geen expliciete verwijzing naar het verzoek van de man bevatten. Daarmee lijken deze brieven geen reactie op de brief van de man te zijn. In een latere uitnodigingsbrief wordt wel aangegeven dat een van de gespreksonderwerpen 'de aflossing van de openstaande vordering' is. In het gesprek dat daarop plaatsvindt, wordt echter niet gesproken over de mogelijkheid tot het betalen in termijnen. Omdat de man toch een betalingsregeling wil, vraagt hij de sociale dienst opnieuw een reactie te geven op zijn eerdere verzoek, maar hierop krijgt hij geen antwoord. De sociale dienst meldt de ombudsman dat de brief van de man wel is ontvangen, maar dat de afdeling waar de brief terecht kwam niet goed wist wat zij ermee aan moest. Om die reden is het blijven liggen. De dienst erkent hierin niet netjes te hebben gehandeld en biedt de man excuses aan. Uiteindelijk zendt de sociale dienst een brief met hierin een betalingsregeling. Hiermee wordt, hoewel met vertraging en zonder uitdrukkelijke verwijzing, alsnog gereageerd op de verzoeken van de man.

Geen aflossingen, wel een terugbetaling

19.1.081

Trefwoorden: Budgetbeheer, GKB

Een vrouw vraagt budgetbeheer aan bij de GKB. Zij tekent hiertoe een overeenkomst budgetbeheer en er wordt een budgetplan opgesteld. Als er geld beschikbaar is, zal dit gebruikt worden om de schulden van de vrouw af te lossen. De vrouw klaagt zich erover dat de GKB echter geen enkele schuld heeft afgelost, terwijl er wel geld beschikbaar was. Hierdoor zijn de schulden verder opgelopen. De vrouw beëindigt daarom het budgetbeheer. Naar aanleiding van haar klacht meldt de sociale dienst dat er geen geld was om de schulden af te lossen. De vrouw snapt niet hoe dat gezegd kan worden, terwijl er na de beëindiging van het budgetbeheer door de GKB geld op haar rekening is gestort. Zij wendt zich daarom tot de ombudsman.

De GKB legt de ombudsman uit dat het bedrag dat maandelijks over bleef na betaling van de vaste lasten van de vrouw te laag was om structureel af te lossen op haar schulden. Daarnaast was de geïnventariseerde schuldenlast van de vrouw te hoog om via betalingsregelingen op te kunnen lossen. Dit heeft de GKB de vrouw in een e-mail laten weten. Daarnaast kon de GKB pas proberen een minnelijke schikking te treffen met de schuldeisers als zij alle schulden inzichtelijk in beeld had. Dat was nog niet het geval. Ook dat heeft de GKB de vrouw gemeld. De ombudsman vindt het dan ook begrijpelijk dat de GKB (nog) geen aflossingen op de schulden van de vrouw had gedaan. Ook stelt zij vast dat de GKB dit de vrouw tijdens de looptijd van het budgetbeheer heeft uitgelegd. De GKB was wel bezig de financiële situatie van de vrouw te stabiliseren en hier hoort bij dat zij bedragen reserveert voor bepaalde betalingen die in de toekomst moeten worden verricht. Op het moment dat de vrouw het budgetbeheer stopzette hoefde de GKB die betalingen niet meer voor haar te verrichten en zijn de gereserveerde bedragen in één keer aan de vrouw overgemaakt. De GKB heeft zich volgens de ombudsman dan ook niet onbehoorlijk gedragen.

Studietoelage blijft uit

19.1.085

Trefwoorden: aanvraag, bezwaar, hersteltermijn

Een studerende man laat weten dat hij individuele studietoelage heeft aangevraagd. Maar dat hij na 2,5 maand nog geen besluit heeft ontvangen. Hij heeft het geld dringend nodig en gaat naar de ombudsman.

Als de ombudsman erachter aan gaat en vraagt hoe het met de aanvraag staat, krijgt ze te horen dat de man op 25 juli zijn aanvraag voor studietoelage heeft gedaan. Op 9 augustus is deze buiten behandeling gesteld, omdat de man niet op tijd aanvullende gegevens heeft aangeleverd. Daartegen heeft de man bezwaar gemaakt. Vanuit de bezwaarbehandeling is geadviseerd om de aanvraag opnieuw in behandeling te nemen, omdat de man geen hersteltermijn heeft gekregen om zijn ontbrekende stukken aan te leveren. De gemeente laat verder weten dat de zaak inmiddels opnieuw is beoordeeld en dat de studietoelage wordt toegekend. Hij krijgt met terugwerkende kracht voor de periode van februari tot en met

augustus een toeslag. Voor het nieuwe studiejaar wil de gemeente eerst nog een gesprek met de man. De ombudsman laat de man weten dat hij op korte termijn wordt uitgenodigd voor een gesprek. Een week later wordt het nieuwe toekenningsbesluit aan de man gestuurd. Daarmee heeft hij de voor hem noodzakelijke toeslag en duidelijkheid.

Uploaden lastig

19.1.086

Trefwoorden: kostendelersnorm, korting, uitkering

Een man vertelt dat hij sinds juni als kostganger op een adres in Groningen woont. Snel nadat hij is verhuisd wordt de man gekort op zijn uitkering omdat hij de woonkosten met de andere bewoners kan delen (kostendelersnorm). De lage uitkering brengt de man in financiële problemen, terwijl hij juist meent er goed aan gedaan te hebben. Alleen was ook maar alleen en zo kwam zijn oude huis beschikbaar voor iemand anders.

In het besluit van de gemeente staat dat als de man kan aantonen dat hij zijn woonlasten niet kan delen de uitkering kan worden aangepast. Hij moet dan aantonen dat hij een commercieel huur- of kostgangerscontract heeft, waarbij het niet mag gaan om een familielid. De man wil in september zijn kostgangersovereenkomst via de website naar de sociale dienst versturen om zijn uitkering (met terugwerkende kracht) aan te laten passen. Dat uploaden lukt de man alleen door het als bijlage bij een bezwaarschrift te voegen. Dat heeft hij op 18 september gedaan. De bedoeling is dus niet om bezwaar te maken maar om het kostgangerscontract bij de sociale dienst te krijgen. Dat zegt de man ook tegen de juridisch medewerker die naar aanleiding van zijn bezwaarschrift met de man belt. Zij zegt toe ervoor te zorgen dat het contract bij de sociale dienst komt. De man krijgt vervolgens bericht dat zijn bezwaar niet-ontvankelijk is verklaard (hij was 1 dag te laat) maar ook merkt de man dat zijn uitkering niet is aangepast. Hij vraagt zich dan ook af of de sociale dienst de kostgangersovereenkomst wel heeft ontvangen.

De ombudsman spreekt met de man af om bij de sociale dienst na te gaan of die bekend is met het kostgangerscontract. Zij stuurt het contract mee en vraagt of hiermee bij de berekening van de hoogte van de uitkering rekening is gehouden. De klachtenfunctionaris van de gemeente laat weten dat, voor zover zij heeft kunnen nagaan, het bewuste contract nog niet bij de sociale dienst bekend is. Het contract wordt beoordeeld door de sociale dienst en dan blijkt de commerciële huurprijs te laag te zijn. De man ontvangt hiervan een beschikking waartegen hij bezwaar kan maken. Voor de ombudsman is in dat proces verder geen rol meer weggelegd.

Over de door de man ervaren onmogelijkheid om zijn kostgangerscontract via de website naar de sociale dienst in te sturen, laat de gemeente weten dat er een link is 'wijzigingen doorgeven'. Daar had de man zijn document kunnen uploaden. Mogelijk heeft hij dat over het hoofd gezien. Er is voor de sociale dienst geen aanleiding om hiervoor nadere maatregelen te treffen. Met die constatering sluit de ombudsman het dossier.

Geen bezwaar gemaakt: besluit staat vast

19.1.092

Trefwoorden: terugvorderingsbesluit, dwangbevel, bezwaar

Een man ontvangt een dwangbevel om een hoog bedrag terug te betalen. Voor de reden verwijst de sociale dienst naar 2 besluiten van 2016 maar ook van december 2018 en januari 2019. De man meent dat de sociale dienst zijn inkomsten dubbel heeft verrekend waardoor de vordering hoger is dan hij terecht vindt. Destijds, in 2016, heeft de man geen bezwaar gemaakt tegen de terugvorderingen omdat hij acuut ziek was geworden. De man wil graag alsnog een herberekening van zijn vordering. Hij wil hiermee inzicht krijgen hoe de sociale dienst het terugvorderingsbedrag heeft berekend.

De man heeft destijds geen bezwaar gemaakt tegen de terugvorderingsbesluiten. Nu is het te lang geleden om de motivering van die besluiten te onderzoeken. De verklaring dat de man destijds hiervoor te ziek was, is hoe begrijpelijk ook, geen rechtvaardiging om geen bezwaar te maken. Dit betekent dat de besluiten van 2016 vaststaan. De man zal dus de in de besluiten genoemde terugvorderingsbedragen moeten terugbetalen. Over de besluiten van december 2018 en januari 2019 geeft de man aan dat hij de inhoud ervan niet kent omdat hij de brieven niet heeft ontvangen. De man wijt dit aan de problemen die hij met de postbezorging ondervindt. De ombudsman stelt vast dat de man voorafgaande aan deze besluiten, in november 2018, een brief heeft ontvangen van de sociale dienst waarin zijn uitkering is opgeschort met het verzoek aanvullende gegevens in te leveren. De man geeft aan dat hij niet wist dat hij aanvullende gegevens moest aanleveren.

De ombudsman meent echter dat een dergelijke brief merkbare gevolgen moet hebben gehad voor de man, aangezien de uitbetaling van zijn uitkering is opgeschort. Het niet ontvangen van inkomen zou voldoende reden voor de man moeten zijn om contact op te nemen met de sociale dienst. Hetgeen de man niet gedaan heeft. Had hij dit wel gedaan, dan had hij alsnog kunnen voldoen aan het verzoek van de sociale dienst om aanvullende gegevens in te leveren.

Tegen de besluiten van december 2018 en januari 2019 had de man bezwaar kunnen maken, maar dat heeft hij niet gedaan omdat hij zegt de besluiten destijds niet te hebben ontvangen.

Ook na ontvangst van de kopieën maakt de man echter geen bezwaar. Om die reden zijn ook deze besluiten een feit geworden. Een klachtenprocedure kan daarin geen verandering brengen.

Alle wijzigingen doorgeven!

19.1.094

Trefwoorden: uitkering, beslaglegging

Een man begrijpt niet waarom hij een brief van het CAK krijgt waarin staat dat hij niet (op tijd) heeft betaald. Hij betaalt netjes elke maand € 50,- af op zijn schuld aan de zorgverzekeraar door middel van een inhouding op zijn uitkering. Een paar weken later krijgt hij een brief van de gemeente, waarin staat dat hij tenminste 6 maanden zijn zorgverzekering niet heeft betaald. Ook dat begrijpt de man niet omdat zijn zorgpremie iedere maand via een inhouding op zijn uitkering wordt betaald door de gemeente. Hij maakt zich daarom geen zorgen en onderneemt niets. Pas als hij 3 maanden later een brief krijgt van de Belastingdienst, waarin staat dat er beslag is gelegd op zijn zorgtoeslag, gaat de man naar de sociale dienst. Hij wordt daar te woord gestaan en zal binnen 24 uur worden teruggebeld. Als dat niet gebeurt, gaat de man naar de ombudsman.

De man laat enkele uitkeringsspecificaties zien waarop te zien is dat op zijn uitkering inhoudingen worden gedaan. Zijn huur wordt ingehouden, een aflossing van € 50,- en een bedrag van € 116,20 voor de premie ziektekosten. Op de laatste specificatie ziet de ombudsman dat er een bedrag van € 138,50 wordt ingehouden voor 'verplichte ZVW-premie aan CVZ CAK'.

Uit het onderzoek van de ombudsman wordt duidelijk dat alle inhoudingen waartoe de man opdracht heeft gegeven, zijn uitgevoerd. Het lijkt erop dat de man geen premiewijzigingen heeft doorgegeven aan de sociale dienst. En dat is wel zijn verantwoordelijkheid. Anders wordt het correcte bedrag niet overgemaakt aan de zorgverzekeraar en ontstaan er achterstanden. Duidelijk wordt ook dat de zorgpremie voor augustus 2018 naar aanleiding van een telefoongesprek van de man met de sociale dienst niet aan de zorgverzekeraar is betaald. Mogelijk is er hierdoor een achterstand in de betaling van de zorgpremie ontstaan. Daarnaast zou het feit dat het bedrag dat de sociale dienst elke maand aan de zorgverzekeraar betaalde sinds september 2018 niet is gewijzigd, een rol kunnen spelen. Ook kunnen eigen bijdragen een rol spelen. Over het algemeen wijzigen de zorgpremies ieder jaar in januari. Om duidelijkheid te krijgen over de reden van het ontstaan van een betalingsachterstand adviseert de ombudsman de man rechtstreeks contact op te nemen met de zorgverzekeraar. Hij kan zo nodig hulp inroepen van het WIJ-team. Met oog op de privacywetgeving verstrekt de zorgverzekeraar hierover namelijk geen informatie aan de sociale dienst.

Cursist heeft laptop nodig

19.1.100

Trefwoorden: laptop, bijzondere bijstand

Een man doet vanuit een gemeentelijk aanbod mee met een computercursus. Hij wil in het kader van deze cursus meer thuis oefenen, maar hij heeft geen laptop. De man vraagt bij de gemeente of hij in aanmerking komt voor bijzondere bijstand voor een laptop. Bij de balie van de gemeente vertelt men hem dat hij daarvoor minimaal 5 jaar op een minimum moet hebben geleefd. De man heeft sinds een maand of 6 een uitkering, dus hij komt om die reden nog niet in aanmerking. Een officiële aanvraag doen met de motivering dat hij deze cursus volgt, heeft weinig zin. De behandeling van zo'n aanvraag mag 8 weken duren en tegen die tijd is de cursus afgelopen. De ombudsman doet daarom bij de gemeente navraag naar de mogelijkheden voor de man.

De gemeente laat weten dat de prioriteit voor deze man ligt bij het succesvol afronden van een ander traject. Op vrijwillige basis mag de man deze computercursus wel blijven doen. Hij kan dan oefenen met een laptop die hij gebruikt tijdens de cursus. Als de prioriteit wel bij deze cursus had gelegen, dan had de man een laptop kunnen krijgen. De gemeente laat verder weten dat men thans 4 jaar op minimum moet hebben geleefd om in aanmerking te komen voor bijzondere bijstand voor de aanschaf van een laptop.

ZIVVER verplicht?

19.10.001

Trefwoorden: communicatie, e-mail

Een man vraagt de ombudsman of hij door WIJ verplicht kan worden om gebruik te maken van ZIVVER. ZIVVER is namelijk een dienst waarmee WIJ veilig informatie wil uitwisselen, zoals veilig e-mailen. Hij ontving van WIJ via ZIVVER een bericht en het duurde 8 dagen voordat hij dat kon lezen. Daarnaast stelt de man dat ZIVVER niet zo veilig is als wordt voorgesteld. Verder ontstaan er door het versturen van ZIVVER volgens hem bewijstechnische problemen. Hij meent dat niet kan worden aangetoond dat de e-mail ook daadwerkelijk afkomstig is van de afzender. Omdat niet alleen WIJ maar ook de gemeente gebruik (kan) maken van ZIVVER is de ombudsman naar aanleiding van het signaal van de man een eigen onderzoek gestart naar het gebruik hiervan door beide organisaties.

Op de vraag of burgers verplicht zijn om ZIVVER te gebruiken, stellen zowel WIJ als de gemeente dat men dat niet hoeft. De keuze om een e-mail door middel van ZIVVER te beveiligen, wordt volgens hen gemaakt door de medewerker die het bericht wil versturen. De medewerker kan kiezen voor ZIVVER als die zeker wil weten dat alleen de beoogd ontvanger de inhoud kan lezen. Bijvoorbeeld als er sprake is van persoonsgegevens of andere privacygevoelige informatie. De ontvanger kan de afzender echter melden in het vervolg de berichten/e-mails niet meer via ZIVVER te willen ontvangen. Verder hebben WIJ en de gemeente de ombudsman voor dit moment voldoende inzicht gegeven dat mailen via ZIVVER veilig is en niet zou moeten leiden tot bijvoorbeeld bewijstechnische problemen. Mochten hier in de toekomst concrete klachten over worden ingediend dan zal de ombudsman daar nader onderzoek naar doen.