

JAARVERSLAG
OMBUDSMAN
GRONINGEN
2024

Behoorlijk in Beeld

OMBUDSMAN
 groningen



VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2024. Het eerste volle jaar waarin ik ombudsman Groningen mocht zijn. Ik heb dit jaar, samen met het team, veel verzoeken van inwoners in onderzoek genomen en processen vlot getrokken. Ook heb ik me verdiept in de ontwikkeling van de ombudsfunctie als zodanig. Ik zal u daarin meenemen omdat het de basis is voor de wijze waarop ik mijn functie invul.

De focus van het ombudswerk, zowel nationaal als in Groningen, lag decennialang op de klachtbehandeling. Individuele burgers kunnen bij de ombudsman terecht als ze de klachtenprocedure bij de organisatie hebben doorlopen en niet tevreden zijn over de afhandeling daarvan of als ze hun klacht al op een andere wijze kenbaar hebben gemaakt bij de organisatie maar zich niet gehoord voelen. De ombudsman doet dan onderzoek naar de behoorlijkheid van het proces en de bejegening. Deze taak vinden we nog steeds uitermate belangrijk en daar gaat een groot deel van onze tijd naar toe. Maar er is meer.

Als ombudsman kan ik een bijzondere positie innemen om de burger en de overheid bij elkaar te brengen. Ik spreek veel inwoners en krijg daardoor een unieke kijk op de uitvoering van het beleid en ik zie overstijgende patronen en grotere gehelen. Hierdoor ben ik stevig gefascineerd geraakt door de reikwijdte en de diversiteit van deze functie. Het heeft naar mijn stellige overtuiging meerwaarde als de ombudsman zich ook beweegt tussen overheid en lokale samenleving als geheel en niet alleen als intermediair tussen overheid en individuele burger.



*Anja Janssen,
ombudsman Groningen*

In 2024 zijn we op zoek gegaan hoe deze brede rol, dus meer dan klachtbehandeling, in te vullen. Ik ben veel op stap geweest om inwoners te spreken en heb ontmoetingen gehad met maatschappelijke organisaties. We merken dat er aan het eind van het jaar een sneeuwbeleffect is ontstaan en mensen mij uit zichzelf weten te vinden voor een kop ombudskoffie. Bij al deze gesprekken ben ik hartelijk ontvangen. In 2025 gaan we hiermee door.

Ook ben ik in goed contact met andere lokale ombudsmannen en de Nationale ombudsmannen. Toen duidelijk werd dat als vervolg op de kamerbrief 'Versterking decentrale volksvertegenwoordiging en besturen' (september 2023) de meerwaarde van de ombudsfunctie niet werd genoemd zijn we in gesprek gegaan met het ministerie van binnenlandse zaken (BZK) om duidelijk te maken dat dat een gemiste kans is. Inmiddels is in het regeerprogramma kabinet Schoof (2024) opgenomen dat 'De kwaliteit en het functioneren van decentrale volksvertegenwoordigingen wordt verbeterd door te investeren in decentrale griffies, rekenkamers en ombudsfunctie.' Begin 2025 ga ik daarover verder in gesprek met het ministerie.

We zijn ook in gesprek geraakt met Marc Hertogh, lid van de staatscommissie Rechtstaat. Hij pleit o.a. voor een steviger samenwerking tussen ombudsman en medewerkers in de uitvoering. Laat medewerkers de ombudsman maar voeden met signalen, zij zien immers vaak als eerste de obstakels in het uitvoeren van beleid. Ik vind dat een mooie gedachte. In mijn lezing op de algemene ledenvergadering van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers (juni 2024) heb ik aandacht gevraagd voor medewerkers met direct inwonercontact. Ik heb een pleidooi gehouden voor een duidelijk mandaat om de menselijke maat toe te passen. Deze mensen zijn een zinvolle gesprekspartner van de ombudsman. Het is mogelijk even wennen, maar de uitnodiging staat.

Terug naar de klachten. We zien een tendens bij organisaties om klachten informeel af te handelen. We zien dit duidelijk bij WJG Groningen. De insteek is gericht op mediation,

er samen uitkomen. Dat is op zich geen gekke gedachte. Als er informeel met wederzijds goedkeuren, een oplossing kan worden gevonden, dan is dat natuurlijk mooi. Ook ik gebruik, misschien juist omdat ik geen onderdeel uitmaak van een juridisch proces, de mogelijkheden tot informeel handelen vanuit het burgerperspectief. Vaak komt op deze wijze de oplossing sneller dichterbij.

Toch wil ik hier een kanttekening bij plaatsen. We moeten niet vergeten dat er sprake is van machtsongelijkheid en eenzijdige afhankelijkheid. De gemeente is een monopolist en WJG Groningen en het NBK tot op zekere hoogte ook. De burger kan niet zeggen 'ik ga de uitkering, de vergunning of de huishoudelijke hulp maar even bij een andere gemeente aanvragen, want deze bevalt me niet'. We zijn een aantal keren tegengekomen dat inwoners ons vragen om te wachten met ons onderzoek omdat ze eerst de voorziening formeel bevestigd willen hebben. Ze zijn bang dat ze er anders op worden afgerekend.

Burgers moeten altijd de mogelijkheid hebben om formeel een klacht in te dienen wanneer er in hun ogen iets niet goed is gegaan. Een duidelijke klachtenprocedure is daarbij noodzakelijk. Het oordeel 'gegrond of ongegrond' wordt dan vastgelegd en geeft de burger, dan wel de organisatie, erkenning. De organisatie kan ervan leren. Men kan bekijken of er sprake is van een structureel probleem of een incident, eventueel werkprocessen aanpassen of investeren in houding en gedrag. Als een burger niet tevreden is met deze klachtafhandeling, kan hij vervolgens contact opnemen met de ombudsman.

Tot slot willen wij de klachtenfunctionarissen van de gemeente, van WJG Groningen en het NBK bedanken voor de constructieve en prettige samenwerking.

Met veel plezier trekken we de ingezette lijnen van 2024 door naar 2025.

Anja Janssen

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

De gemeenteraad Groningen heeft in november 2023 nadrukkelijk gevraagd om een zichtbare en benaderbare ombudsman. Een ombudsman die onderzoekt of inwoners behoorlijk worden behandeld, een ombudsman die vastgelopen processen kan vlottrekken en een ombudsman die weet wat er leeft onder de inwoners.

In 2024 is daar vol op ingezet. In het eerste deel van het jaar heeft de nadruk gelegen op kennismaken met (maatschappelijke) organisaties, inwoners, raadsfracties, etc. Tegelijkertijd zijn binnen bureau ombudsman de accenten in de werkwijze verlegd om beter invulling te geven aan dit profiel.

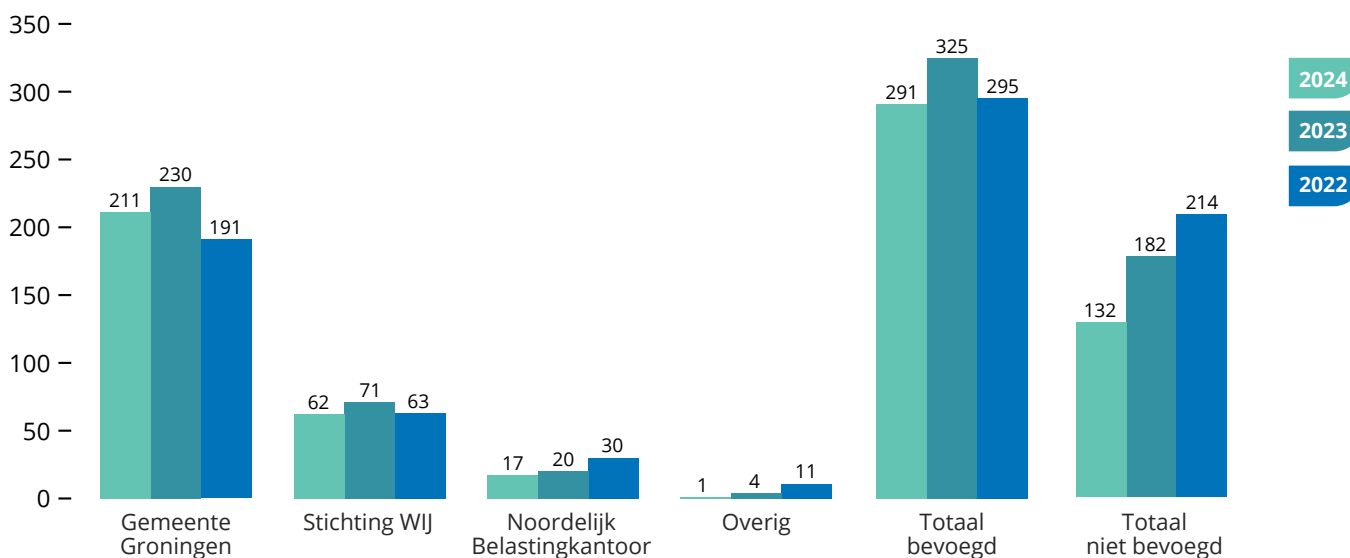
Zo hebben we vanuit de gedachte dat snelheid en vertrouwen belangrijke elementen zijn bij goede dienstverlening, waar mogelijk ingezet op de 'snelle actie'. Een snelle actie is een korte interventie van de ombudsman om de inwoner weer op weg te helpen, om een proces vlot te trekken of een oplossing te forceren voor een ogenschijnlijk eenvoudige vraag. We gebruiken deze interventie om een formele klachtenprocedure die voor de betreffende situatie te zwaar en minder oplossingsgericht lijkt, te voorkomen.

Halverwege het jaar, mede door de uitbreiding van bureau ombudsman met een extra juridisch onderzoeker, is meer ruimte ontstaan om gericht te werken aan de bredere zichtbaarheid en herkenbaarheid. Zo zijn er informatiefilmpjes gemaakt in samenwerking met OOGtv, schrijft de ombudsman maandelijks een column in de Groninger Gezinsbode, publiceren diverse wijk- en buurtkranten zo nu en dan een bericht van de ombudsman en is de website toegankelijker gemaakt. Ook hebben we de ombudskoffie geïntroduceerd waarbij

de ombudsman ergens een kopje koffie komt meedrinken om met inwoners in gesprek te gaan. Zie verder het [hoofdstuk Op stap](#).

Het is nog te vroeg om conclusies te trekken over het effect van deze stappen. Weten inderdaad meer inwoners de ombudsman te vinden? Dat zal moeten blijken. We krijgen wel positieve reacties op deze uitingen en in de cijfers zien we ook enige verschuivingen. (Figuur 1)

Figuur 1: totaal aantal verzoeken aan de ombudsman



In 2024 hebben duidelijk minder mensen contact gezocht met de ombudsman voor kwesties waarvoor zij niet bevoegd is. Mogelijk is dat een effect van grotere zichtbaarheid. Mensen weten beter waarvoor ze wel of niet bij de ombudsman terecht kunnen. (Figuur 2)

Het aantal dossiers dat na het eerste contact in behandeling is genomen is in 2024 gestegen ten opzichte van 2023 en 2022. Zowel voor de gemeente als WJG Groningen. Bij het NBK blijft het constant. Zie ook de informatie over de organisaties afzonderlijk.

Het aantal mensen dat na het eerste contact niks meer van zich laat horen is gehalveerd bij verzoeken die zowel de gemeente als WJG Groningen betreffen. Mogelijk zien mensen de meerwaarde van de interventies van de ombudsman. Als ze met ons in contact zijn geweest, dan blijven ze ook.

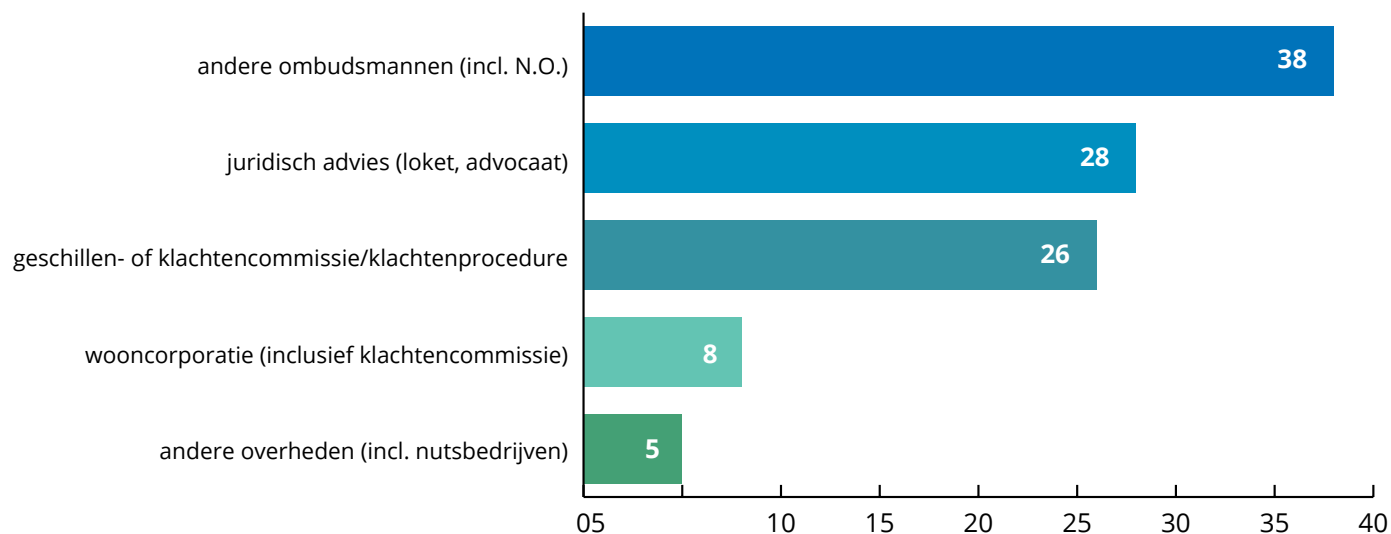
Wat ook in 2024 weer opvalt is de diversiteit aan verzoeken voor wat de gemeente Groningen betreft. Het is een heel palet van onderwerpen dat voorbijkomt. Ook al spreekt de ombudsman geen oordeel uit over het gemeentelijk beleid, bij een aantal mensen zit onvrede over het beleid toch zo hoog dat ze dat bij de ombudsman op tafel willen leggen. Het nieuwe parkeerbeleid is daar een voorbeeld van, maar ook beleid over maaien en groen, inkomen en schulden of vergoedingen WMO. In dergelijke gevallen verwijzen we óf naar de gemeente voor extra uitleg óf naar de gemeenteraad waar mensen het signaal van onvrede kunnen afgeven.

Ook dit jaar heeft een aantal mensen last gehad van onduidelijke communicatie door de gemeente of WJG Groningen. Processen zijn niet altijd helder, en met enige regelmaat ontstaat er onnodige stress bij de inwoner doordat termijnen niet worden gehaald, toezeggingen niet worden nagekomen of de besluitvorming onduidelijk is.

De ombudsman merkt dit met name bij WJG Groningen. Er is een aantal verzoeken in behandeling genomen van ouders die hun traject niet meer goed kunnen volgen. In hun beleving zijn ze bij WJG gekomen met een

eenvoudige hulpvraag, en raakten ze 'plotseling' beland in een zwaarder zorgtraject, soms afgedwongen door een VTO (verzoek tot onderzoek). De ombudsman heeft geen oordeel of het juiste traject is ingezet, maar wil het signaal afgeven dat sommige ouders zich onvoldoende meegenomen voelen. Ook zien we dat voorzieningen (b.v. jeugdhulp of huishoudelijke hulp) dreigen af te lopen zonder dat de inwoner tijdig een reactie heeft gekregen op de aanvraag voor verlenging. Dat geeft de inwoners veel stress. We vinden dat niet netjes. In het hoofdstuk over [WJG Groningen](#) komen we daarop terug.

Figuur 2: verwijzingen verzoeken waarvoor de ombudsman niet bevoegd is (de top 5)



LEESWIJZER

In de volgende hoofdstukken geven we informatie over het instituut ombudsman en de werkwijze en volgt een gedetailleerder inkijk in respectievelijk de gemeente Groningen, WIJ Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor.

Vervolgens geven we een overzicht van diverse momenten waarop de ombudsman op stap is geweest. We eindigen met een doorkijk naar 2025 en we geven aan het eind een kijkje in de ombudskeuken met samenvattingen van de verzoeken.

HET INSTITUUT OMBUDSMAN

Bureau ombudsman

De formatie van het bureau is 3,6 fte verdeeld over 5 medewerkers: de ombudsman, twee juridisch onderzoekers (waaronder de plaatsvervangend ombudsman) en twee frontoffice medewerkers/managementassistenten.

Mensen kunnen bij de ombudsman terecht voor klachten of signalen over de dienstverlening en gedragingen van de gemeente Groningen, Wij Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor voor zover het de inwoners van Groningen betreft.

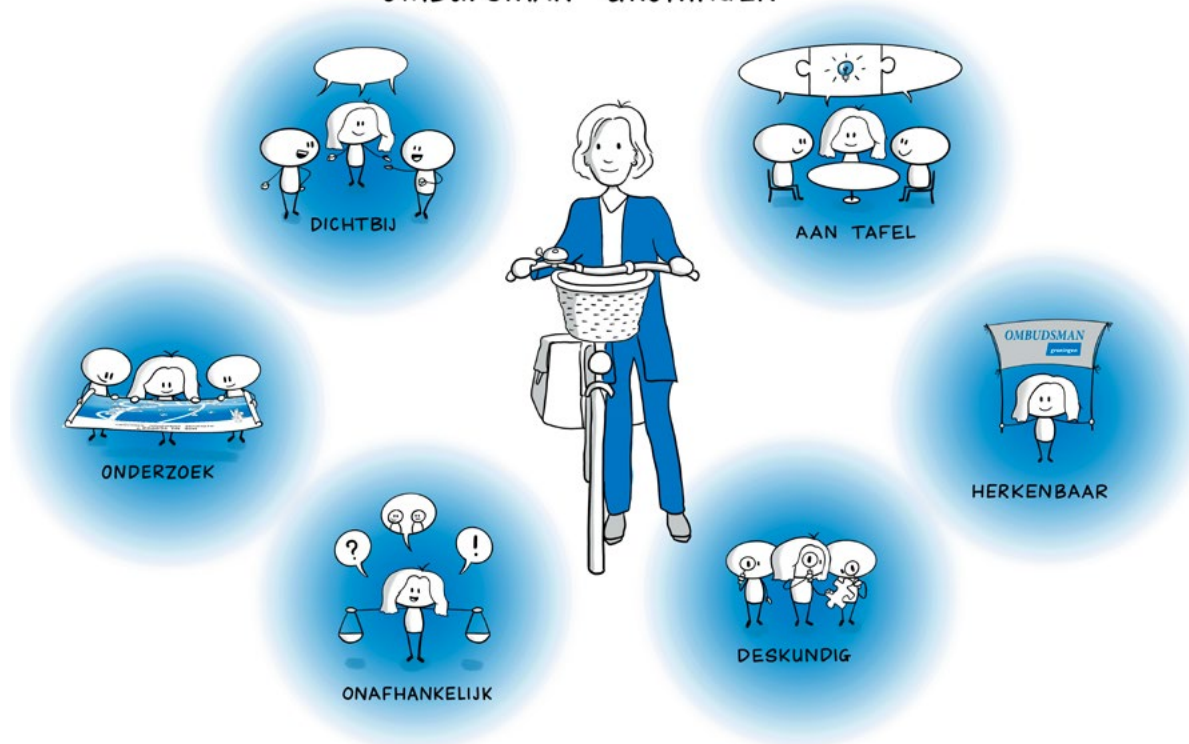
De ombudsman is daarnaast ook aangewezen voor drie gemeenschappelijke regelingen: Afvalbeheer Regio Centraal Groningen (ARCG), GGD en Beschermd Wonen & Opvang. Over deze rechtspersonen hebben we in 2025 geen verzoeken ontvangen.

De ombudsman is onafhankelijk en is geen belangenbehartiger. De ombudsman beoordeelt of de organisatie behoorlijk heeft gehandeld volgens de normen van de behoorlijkheidswijzer die is opgesteld door de Nationale ombudsman.

Hoe werkt de ombudsman

De ombudsman biedt altijd een luisterend oor en kan samen met de inwoner of de organisatie bepalen wat de volgende stap kan zijn.

DIT KAN JE VAN MIJ VERWACHTEN OMBUDSMAN GRONINGEN





Snelle actie

Soms lijkt een vervelende situatie redelijk eenvoudig op te lossen, maar hapert het toch ergens. De ombudsman probeert de zaak dan in beweging te krijgen. We noemen dit een snelle actie. Het doel is om met een interventie de inwoner weer op weg te helpen in het proces. Het doorlopen van een formele klachtenprocedure bij de betreffende organisatie lijkt dan te zwaar en niet helpend. Voor een snelle actie doet de ombudsman een korte analyse op basis van het verzoek van de inwoner. Vervolgens vragen we de organisatie om oplossingsgericht mee te denken en actie te ondernemen. Een snelle actie is er dus op gericht een oplossing te vinden in een lopend proces.



Onderzoek

Als de situatie ingewikkeld is omdat er bijvoorbeeld meerdere afdelingen of organisaties bij betrokken zijn, het vertrouwen volledig is verdwenen, een klacht in de ogen van de inwoner niet behoorlijk is afgehandeld, of er is een andere reden, dan kan de ombudsman een onderzoek doen naar wat er is gebeurd.

De ombudsman brengt de situatie en het tijdsverloop in kaart door documenten (mails, brieven, enzovoorts) te bestuderen die te maken hebben met het verzoek. We starten altijd bij de verzoeker en zullen daarna de organisatie waar het verzoek over gaat om een reactie vragen. Dan start een proces van 'hoor en wederhoor'. Uiteindelijk trekt de ombudsman een conclusie over de behoorlijkheid van het handelen van de betreffende organisatie. Als het nodig is zal de ombudsman de organisatie een formele aanbeveling doen om in het vervolg anders te handelen. Het komt ook voor dat de organisatie zelf een toezegging tot verbetering doet. Een onderzoek duurt vaak een aantal maanden.

De ombudsman laat bij een snelle actie of een onderzoek de inwoner en de organisatie altijd weten wat het resultaat is.



Signaal

Het kan ook zijn dat er geen directe actie verlangd wordt van de ombudsman over een persoonlijke situatie maar dat de inwoner of een medewerker een signaal wil afgeven. Mensen merken bijvoorbeeld dat bepaalde zaken steeds niet goed gaan bij de gemeente of bij de andere organisaties, of mensen maken zich zorgen over de uitvoering en de dienstverlening. De ombudsman hoort deze signalen graag en zoekt ze ook actief op, bijvoorbeeld tijdens de ombudskoffies.

GEMEENTE GRONINGEN

Mensen kunnen contact opnemen met de ombudsman als ze het gevoel hebben dat ze niet goed behandeld worden door de gemeente Groningen. Het is belangrijk dat mensen dat eerst kenbaar maken bij de gemeente zelf. Als de gemeente, in de beleving van de mensen, hun klacht of signaal niet naar behoren oppakt, dan kan de ombudsman de volgende stap zijn.

Ook dit jaar hebben we verzoeken ontvangen van mensen met heel verschillende vragen of klachten over de gemeente. We lichten er een paar grote lijnen uit.

Vasthouden aan eigen procedures

Procedures geven duidelijkheid voor zowel de gemeente als de inwoner. Niet iedereen en niet elke kwestie past echter in de mal van een procedure. En dan kan het vervelend worden als de procedure toch leidend blijft. In 2024 heeft de ombudsman door een snelle actie verschillende keren een haperend proces vlot kunnen trekken. Bijvoorbeeld in de volgende situaties.

[Een vrouw vraagt in het weekend een huisvuilpas aan](#) omdat ze haar oude pas is kwijtgeraakt. Er moet direct

worden betaald. Een uur later is die pas weer terecht en de vrouw trekt haar verzoek in. Maandagochtend belt ze snel naar de gemeente om te voorkomen dat daar extra werk voor niets wordt verricht. Klaar, zou je denken. Helaas krijgt de vrouw de kosten voor de nieuwe pas niet terug. De procedure is dat er kosten worden gemaakt als een aanvraag wordt ingediend. Dat klinkt logisch, maar in dit geval is duidelijk dat er nog niemand mee aan het werk kan zijn geweest. Na een snelle actie van de ombudsman krijgt de vrouw toch het geld terug.

[Een andere vrouw zoekt ruimte bij haar huis om haar bakfiets te stallen](#). Deze bakfiets is voor haar van grote waarde in de dagelijkse mobiliteit van haar en haar begeleidende hond. Na een aantal opties verkend te hebben, komt ze uit bij een mobiele berging die ze op de stoep bij haar huis kan plaatsen. Aan de vrouw wordt vanwege de aanvraag voor een vergunning vervolgens van alles gevraagd. De grond moet geëgaliseerd, de afwatering geregeld, etc. 'Ik leg geen vliegveld aan', verzucht de vrouw. Als de ombudsman contact zoekt met de gemeente wordt snel gekeken hoe dit voor de vrouw kan worden opgelost.

In de volgende situatie vindt een man dat hij onterecht is [geweigerd bij een horecagelegenheid](#). Hij dient een klacht in bij het panel deurbelied waarin ook de gemeente is vertegenwoordigd. De man moet veel langer wachten op een reactie dan de twee maanden

die is toegezegd. De gemeente laat weten dat zij dat betreurt maar dat het panel slechts eenmaal per maand bij elkaar komt. De ombudsman merkt op dat het gaat om afspraken en termijnen die het panel zichzelf stelt, en niet om wettelijke termijnen. Het heeft weliswaar geen rechtsgevolgen, maar er staat het panel niets in de weg om hun werkwijze aan te passen zodat de eigen termijnen kunnen worden behaald.

Andere voorbeelden zijn twee situaties waarbij in het ene geval [een bouwinspecteur](#) eerst niet, en na een vraag van de ombudsman, wel op locatie wil komen kijken en in het andere geval [het monumentale huis](#) waar landelijke regels en lokale regels botsen bij herstel van aardbevingsschade.

Het is jammer dat in dergelijke zaken pas beweging komt door tussenkomst van de ombudsman. Wel hebben we het afgelopen jaar ervaren dat de medewerkers van de gemeente zich vaak ook verbazen over de situatie en dan direct in actie komen om het op te lossen. In veel gevallen doen ze daarbij het aanbod persoonlijk met de inwoner in gesprek te gaan. Dat wordt gewaardeerd.

Van het kastje naar de muur

Ook komt het voor dat inwoners van het ene naar het andere loket worden gestuurd. Zoals [de man die ten onrechte tweemaal voor zijn paspoort moest betalen](#). Hij krijgt het geld niet zomaar terug, zo blijkt. Hij

krijgt niet duidelijk waar hij moet zijn voor de oplossing en pendelt een tijdje tussen de gemeente en het NBK. In een ander geval betaalt een man gedurende lange tijd de [eigen bijdrage voor de kinderopvang](#) op sociaal medische indicatie dubbel. Eén keer aan de gemeente, en één keer aan de kinderopvang zelf. De man weet dat het niet klopt, maar krijgt het niet voor elkaar om de betaling bij het ene dan wel bij het andere loket te stoppen. Na een interventie van de ombudsman komt er duidelijkheid en krijgt de man een bedrag van een paar duizend euro terug.

Duidelijkheid bij contactmaatregel

Een aantal mensen krijgt van de gemeente tijdelijk een contactmaatregel. Hen wordt dan de toegang tot (een deel van) de gemeentelijke gebouwen ontzegd of ze mogen slechts beperkt contact opnemen met de gemeente via een daarvoor aangewezen contactpersoon. Dat een dergelijke maatregel soms nodig is, kunnen we zeker begrijpen. De ombudsman kijkt als de inwoner die daarmee te maken krijgt dat vraagt naar het proces en dan met name naar de [behoorlijkheidsnorm Goede motivering en Evenredigheid](#). In 2023 constateerden we dat verbetering mogelijk is. Wat ontbreekt is algemeen gemeentelijk beleid. Daardoor is het proces voor inwoners die te maken krijgen met een contactmaatregel niet altijd goed te volgen en handelen medewerkers soms te ad hoc. De gemeente laat weten dat zij haar werkwijze aan het professionaliseren is en onze aanbevelingen daarin meeneemt. Het aanstellen van een speciaal contactpersoon voor mensen met een contactmaatregel is een goede stap gebleken.

Toch zijn we ook in 2024 onduidelijkheden tegengekomen. Zo was [bij een man niet duidelijk voor welke locaties hij een contactverbod had](#). De gemeente heeft dat na een aanbeveling van de ombudsman geëxpliciteerd. En voor [een vrijwilliger met een locatieverbod](#) blijft er ook veel onduidelijk. Met name als het gaat over het moment waarop de vrouw weer welkom zou zijn op de locatie en de voorwaarden waaronder. Ook is er de situatie waarbij [een man en zijn gezin uit een opvanglocatie werden gezet](#) vanwege vermeend ontoelaatbaar gedrag van de man. De ombudsman is niet bevoegd iets te zeggen over de rechtmatigheid van de verwijdering. We hebben onderzocht of het proces zorgvuldig is gegaan. Uit het onderzoek is een aantal stevige verbeterpunten naar voren gekomen voor deze specifieke situatie. De gemeente heeft vervolgens alle verbeterpunten overgenomen en uitgevoerd. Dat is een mooi gezamenlijk resultaat. De ombudsman ziet vervolgens graag dat in 2025 algemeen beleid wordt geformuleerd.

Inwoners maken ook fouten

Inwoners handelen ook niet altijd zoals het moet, soms tegen beter weten in en niet in hun eigen voordeel.

Wat te denken van een man die de [inkomsten uit zijn onderneming](#) niet wil opgeven, de man die niet meewerkt aan re-integratie omdat zijn [ondernemingsplan is afgekeurd](#) of de man die de terechte verhoging van [het aflossingsbedrag voor de ontvangen leenbijstand](#) niet betaalt. Deze mensen zijn boos, voelen zich onrechtvaardig behandeld en weigeren daarom

medewerking, zo lijkt het, en snijden vervolgens zichzelf in de vingers.

Belangrijk is hoe de gemeente daarmee omgaat. Blijft de bejegening correct? Blijft men met elkaar in contact?

Valt het geduld op te brengen om te blijven luisteren en te blijven uitleggen? In de genoemde situaties heeft de gemeente zich in de ogen van de ombudsman zeker gedragen volgens de [behoorlijkheidsnormen Coulante opstelling en De-escalatie](#). Als inwoners desondanks verontwaardigd blijven valt dat de gemeente niet aan te rekenen. Maar wat niet helpt om te de-escaleren is keer op keer exact dezelfde brief sturen als een inwoner niet tevreden is met het antwoord op zijn vraag. Beter is bijvoorbeeld om duidelijk te maken dat dit het antwoord is en blijft en dat opnieuw dezelfde vraag stellen geen zin heeft. Ook het te snel escaleren in woordkeus 'u heeft de inlichtingenplicht geschonden' bij [een man die meende te goeder trouw te handelen](#), is niet helpend.

Ook voor medewerkers

De ombudsman heeft ook een functie voor medewerkers. Als medewerkers vinden dat ze niet behoorlijk worden behandeld door de organisatie, dan kunnen ook zij zich wenden tot de ombudsman. De ombudsman heeft geen rol in een arbeidsconflict, maar zij kan het gedrag van de organisatie tegenover een medewerker toetsen aan de behoorlijkheidsnormen. In 2024 is een aantal medewerkers over verschillende kwesties in gesprek gegaan met de ombudsman.

De ombudsman is daarom een eigen onderzoek gestart naar grensoverschrijdend en sociaal onveilig gedrag binnen de gemeente. Met dit onderzoek kijken we naar de interne processen en protocollen voor situaties waarin er mogelijk sprake is van dergelijk gedrag. Enkele onderzoeksvragen zijn: is het protocol duidelijk? Is het duidelijk vindbaar? Wordt er in het proces voldoende rekening gehouden met zowel de vermeende dader, slachtoffer als de 'bystanders'. Zijn de afspraken over het vervolg duidelijk? Etc.

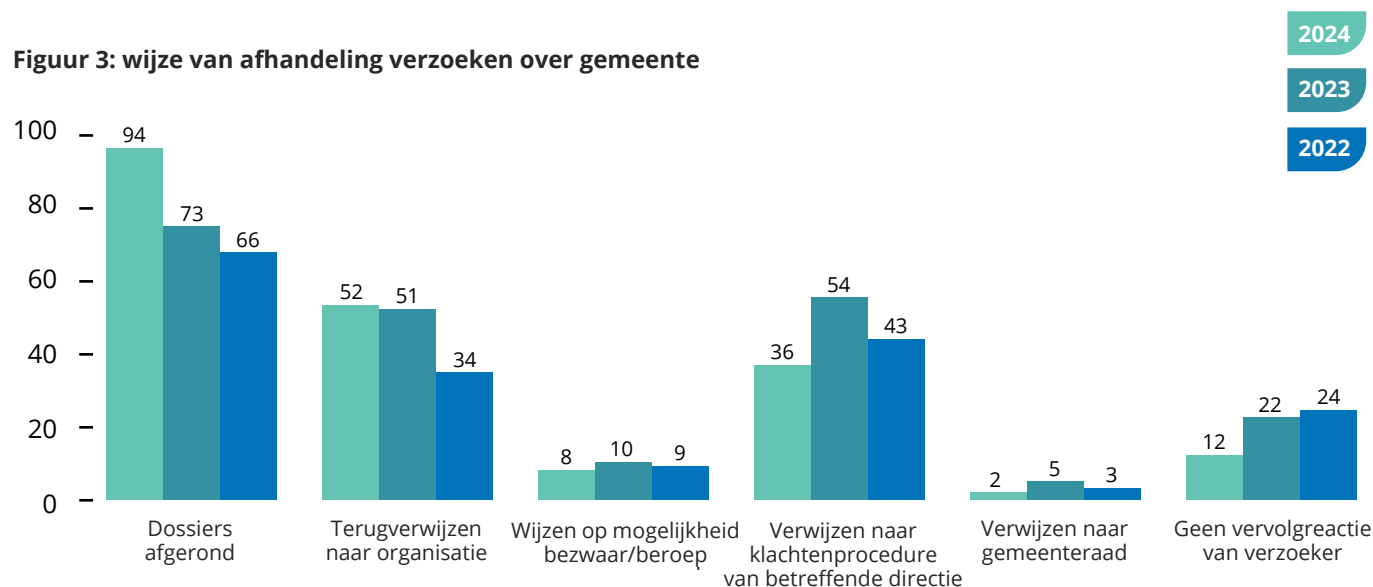
De ombudsman zal in het onderzoek niet inhoudelijk op specifieke kwesties ingaan. De ombudsman kijkt in dit onderzoek alleen naar de afgesproken processen en protocollen op organisatieniveau. In 2025 wordt dit onderzoek afgerond.

Afhandeling verzoeken

De ombudsman heeft 94 dossiers afgerond in 2024. Een dossier is een unieke vraag. De ombudsman kan van één persoon meerdere dossiers hebben. 98 personen heeft de ombudsman geadviseerd (eerst) een andere route te volgen. Bijvoorbeeld door de informatie bij de directie op te vragen, een klacht in te dienen of in bezwaar/beroep te gaan. De ombudsman is dan (nog) niet aan zet. In alle gevallen legt de ombudsman wel duidelijk uit wat die route kan zijn. Mochten mensen later alsnog contact op willen nemen, dan kan dat uiteraard.

We zien een stijging van het aantal afgeronde dossiers ten opzichte van de vorige twee jaren. Een mogelijke verklaring van deze stijging kan zijn dat de ombudsman naast de uitgebreide onderzoeken in 2024 ook stevig heeft ingezet op de snelle acties. Pas in de loop van 2024 hebben we snelle acties gedefinieerd. We onderscheiden ze daarom in dit jaarverslag in de cijfers nog niet van de onderzoeken. Snel is daarbij wel een relatief begrip want vanuit oogpunt van zorgvuldigheid kost ook dit proces enige tijd. Voor een nadere toelichting op de snelle acties het hoofdstuk [Instituut ombudsman](#).

Figuur 3: wijze van afhandeling verzoeken over gemeente



De ombudsman heeft 94 dossiers afgerond in 2024, dat is meer dan in 2023 en 2022.

Tabel 1: aantal verzoeken per directie

Directie	2024	2023	2022
Burgemeester	2	2	1
College	10	24	13
Concernstaf	5	1	1
Economische Zaken	1	0	1
Iederz	1	0	0
Inkomensdienstverlening	31	51	55
Maatschappelijke Ontwikkeling	32	26	14
Publieke dienstverlening	26	17	13
Raad/Griffie	4	1	2
Shared Service Center	9	13	5
Sport050	0	2	3
Spot	1	2	0
Stadsbeheer	27	23	27
Stadsontwikkeling	37	56	47
Vastgoed	3	1	0
Veiligheid	19	11	12
Werk en Participatie	3	0	3
Eindtotaal	211	230	197

Tabel 2: aantal afgehandelde dossiers per directie

Directie	2024	2023	2022
Burgemeester	2	0	0
College	1	12	3
Concernstaf	1	1	0
Economische Zaken	1	0	0
Iederz	0	0	0
Inkomensdienstverlening	13	7	11
Maatschappelijke Ontwikkeling	12	4	6
Publieke dienstverlening	13	8	4
Raad/Griffie	0	1	0
Shared Service Center	6	5	2
Sport050	0	1	3
Spot	0	1	0
Stadsbeheer	10	6	14
Stadsontwikkeling	19	19	21
Vastgoed	1	0	0
Veiligheid	12	8	2
Werk en Participatie	3	0	0
Eindtotaal	94	73	66

Er is een aantal directies waar de meeste verzoeken op zijn gericht. Publieke Dienstverlening, Maatschappelijk Ontwikkeling, Stadsbeheer, Stadsontwikkeling, Veiligheid en Inkomensdienstverlening. Dat is niet zo verwonderlijk omdat deze directies verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van beleid dat dicht bij de persoonlijke levenssfeer van inwoners staat. Als daar iets niet goed gaat, dan voelt de inwoner dat direct.

Het aantal contactmomenten per dossier is licht gedaald. Ook dat zou te verklaren kunnen zijn door de snelle acties.

Tabel 3: gemiddeld aantal contact-momenten per dossier gemeente

2024	14,5
2023	19,5
2022	18,8
2021	14,6
2020	18,4

WIJ GRONINGEN

Een van de belangrijke taken van WIJ Groningen is het verstrekken van indicaties voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Mensen die te maken hebben met de dienstverlening van WIJ Groningen en het gevoel hebben dat ze niet goed worden behandeld kunnen contact opnemen met de ombudsman Groningen.

Het is vaak beter dat mensen dat eerst kenbaar maken bij WIJ Groningen zelf zodat WIJ weet dat er ongenoegen is. Als dat al is gebeurd of als mensen zich niet vrij genoeg voelen om contact op te nemen met WIJ Groningen dan kunnen ze gerust aan de bel trekken bij de ombudsman. Ook ondersteuners van deze inwoners kunnen terecht bij de ombudsman als zij vinden dat zij als ondersteuner niet goed worden behandeld. Het gaat dus om het gedrag van WIJ ten opzichte van de mensen die bij hen komen.

De ombudsman kan door een snelle actie een stagnerend proces vlottrekken of onderzoek doen naar de situatie waarin de inwoner terecht is gekomen. De ombudsman is niet bevoegd om een oordeel te hebben over de inhoud van de trajecten of de keuze voor een bepaalde voorziening. De ombudsman onderzoekt en beoordeelt of een inwoner behoorlijk of niet behoorlijk is behandeld door WIJ volgens de [behoorlijkheidsnormen](#) die zijn opgesteld door de Nationale ombudsman.

In 2024 is ons een aantal zaken opgevallen. We benoemen deze hieronder en illustreren dat met een paar voorbeelden van inwoners die zijn vastgelopen met WIJ Groningen.

Communicatie

De belangrijkste rode draad die uit de verzoeken naar voren komt is dat de communicatie van de kant van WIJ naar de inwoners niet altijd optimaal is. Mensen worden soms onvoldoende op de hoogte gehouden van de voortgang in het proces naar (een verlenging van) een voorziening. Het blijft regelmatig stil als WIJ haar afspraken niet kan nakomen of termijnen niet haalt. Mensen weten dan niet waar ze aan toe zijn en dat is stressvol. Navraag bij WIJ door de inwoners zelf levert niet altijd een antwoord op waardoor een interventie van de ombudsman, zoals bijvoorbeeld een snelle actie, nodig is.

In die gevallen waarin de situatie ook voor de ombudsman niet goed meer te volgen was, zijn we in gesprek gegaan met de WIJ-medewerkers. We treffen dan betrokken mensen, die begaan zijn met de inwoners, weten wat ze doen en ons vervolgens goed kunnen uitleggen hoe zij tegen de situatie aankijken. Dat is mooi.

Toch blijkt uit diverse verzoeken dat inwoners te weinig worden meegenomen en dat de processen bij WIJ niet altijd op orde lijken te zijn. Ook wordt er naar de mening van de ombudsman te weinig op papier vastgelegd.

Termijnen en besluiten

Een ander belangrijk aandachtspunt van het afgelopen jaar is de wijze waarop WIJ de (wettelijke) termijnen hanteert. Het lukt WIJ niet altijd om op tijd een advies uit te brengen over bijvoorbeeld (het verlengen van) de indicatie jeugdhulp of huishoudelijke hulp. Administratieve verlenging is gelukkig een optie en dat doet WIJ dan in de regel ook.

Helaas wordt de inwoner daarin niet altijd meegenomen en dan blijft het na de aanvraag stil aan de kant van WIJ. Soms hoort een inwoner slechts enkele dagen voor het aflopen van de huidige indicatie dat er tijdelijk verlengd wordt. Mensen worden dan ongerust en benaderen de ombudsman. Het is naar het oordeel van de ombudsman niet behoorlijk om mensen lang in onzekerheid te houden. WIJ voldoet niet altijd aan de [behoorlijkheidsnorm Voortvarendheid](#). Ter illustratie enkele voorbeelden.

Zo wacht een man al vanaf 2023, en dus ook in 2024, op [een keukentafelgesprek](#) waarin kan worden besproken op hoeveel uren huishoudelijke hulp hij recht heeft. Hij wil heel graag weten waar hij op kan rekenen in de toekomst. In 2023 heeft de ombudsman deze kwestie al onderzocht. Omdat de man in 2024 opnieuw niet tijdig duidelijkheid krijgt van WIJ, heeft hij opnieuw de ombudsman benaderd. We verzoeken WIJ om vaart te zetten achter het keukentafelgesprek. In december 2024 heeft het uiteindelijk plaatsgevonden.

Een man en zijn kinderen hebben al jaren een PGB voor ondersteuning op grond van de Wmo. Zijn vrouw beheert het PGB. Omdat WIJ niet op tijd een advies kan uitbrengen, verlengt WIJ de termijn tijdelijk administratief. Maar ook die termijn verstrijkt bijna. WIJ had meer tijd nodig omdat ze twijfels heeft over de PGB-vaardigheid van de vrouw. De ombudsman vraagt WIJ om de man op de hoogte te houden en te motiveren waarom de vrouw niet meer PGB-vaardig zou zijn. Vlak voor het aflopen van de termijn komt het advies en vindt WIJ de vrouw, met ondersteuning, toch voldoende PGB-vaardig.

Tot slot een voorbeeld van een jonge vrouw die haar individuele voorziening beëindigt. Als na een aantal weken de hulp toch weer nodig blijkt, kan die bij de zorgaanbieder direct weer worden ingezet. Helaas handelt WIJ niet voortvarend en haalt daarbij verschillende termijnen niet. Als na ruim een half jaar een besluit wordt genomen is de gewenste zorg niet meer direct beschikbaar.

Het is de gemeente die uiteindelijk besluit of een voorziening wordt toegekend. Daarvoor is een advies nodig van WIJ. Zolang WIJ het advies niet ter besluitvorming voorlegt, kan de gemeente geen besluit nemen. Een formeel besluit is voor inwoners belangrijk, vooral in die gevallen dat ze het niet eens zijn met het besluit. Op een besluit kan immers bezwaar, en eventueel later beroep, worden aangetekend. In een aantal gevallen duurt het lang voordat er een advies komt. Als inwoners verwachten dat ze het niet eens zullen zijn met het advies, kunnen ze geen bezwaar aantekenen zolang het besluit niet is genomen. Dat leidt tot stilstand. Voor een stel dat

meer dan 26 weken op een besluit op een PGB aanvraag moet wachten is dat zeer ontmoedigend. En wat te denken van een vrouw die maar geen besluit krijgt over speciaal vervoer voor haar kinderen.

Weinig op papier

In verschillende situaties hebben we gemerkt dat de verwachting van inwoners wat de afspraken zijn met WIJ verschilt met wat WIJ daadwerkelijk doet. Het is, ook voor de ombudsman, moeilijk te achterhalen wat feitelijk is afgesproken en wat de inwoner meent dat is afgesproken. Van gesprekken wordt in de regel geen verslag gemaakt, afspraken komen daardoor niet altijd op papier. Hiermee willen we niet zeggen dat WIJ de afspraken niet nakomt. We horen ook van de WIJ-medewerkers de andere kant. Dat sommige mensen de dag na het gesprek alweer van mening zijn veranderd of niet meer weten wat is afgesproken. Van mensen in een stressvolle situatie is bekend dat niet alle informatie altijd goed wordt opgeslagen of onthouden. De ombudsman heeft WIJ de aanbeveling gedaan om in ieder geval de gemaakte afspraken tijdens een gesprek op papier te zetten en mee te geven of in de Whatsapp te zetten. Dat geeft de inwoner houvast. WIJ geeft aan dit intern te bespreken. De ombudsman zal dit met interesse volgen.

Samenwerken

Soms is het gedrag van inwoners lastig te volgen voor de ombudsman. Dan is een goede samenwerking met WIJ van belang. Zoals in het geval van de man die blijft vasthouden aan een vorm van ondersteuning die hij ruim tien jaar geleden heeft ontvangen. Dat er nu op een

andere manier goede ondersteuning wordt geboden, kan de man niet accepteren en hij stuurt dagelijks vele mailtjes naar diverse personen. De ombudsman, WIJ en andere betrokken partijen stemmen de communicatie goed op elkaar af. Daardoor wordt het voor iedereen, en hopelijk ook voor de man, duidelijker. En bij een vrouw waar WIJ moeilijk mee in contact komt terwijl er wel degelijk een urgente hulpvraag is, blijkt de ombudsman op een of andere manier wél een ingang te kunnen vinden waarna WIJ het weer kan overnemen.

Toegang tot basis jeugdhulp of individuele jeugdhulp

De ombudsman heeft een aantal zaken onderzocht van ouders met een ondersteuningsvraag voor hun kind(eren). Voor deze kinderen kan basis jeugdhulp worden ingezet of jeugdhulp als een individuele voorziening. Dat is afhankelijk van de situatie.

Wat opvalt is dat ook hier WIJ problemen heeft met de termijnen en daar onvoldoende over communiceert; Waar blijft de beschikking? en Over tot (een snelle) actie.

Verder geeft een aantal ouders aan het gevoel te hebben dat WIJ erg stuurt op het accepteren van basis jeugdhulp terwijl ouders er nog niet direct van overtuigd zijn dat dat voldoende passend is voor hun kind(eren). Ouders laten (whatsapp)communicatie zien waarin hen door de WIJ-medewerker vroegtijdig in het proces wordt verteld dat de enige mogelijkheid basis jeugdhulp is en ook lijken ouders onvoldoende geïnformeerd over de diverse mogelijkheden om een aanvraag voor jeugdhulp als individuele voorziening te doen.

Zoals eerder gezegd, de ombudsman heeft geen oordeel over welk traject passend is. We toetsen de dienstverlening en de behandeling aan de [behoorlijkheidsnormen](#) en zien dat er niet altijd open en duidelijk wordt gecommuniceerd.

Volgens gemeentelijk beleid werkt WIJ Groningen voor de basis jeugdhulp beschikkingsvrij. Ouders ontvangen geen besluit als basis jeugdhulp als passend wordt beschouwd, ze kunnen daartegen dus niet in bezwaar. We hechten eraan te zeggen dat wij, vanuit ombudsperspectief, voorstander zijn van snel toegankelijke en laagdrempelige ondersteuning. Als ouders, kind en WIJ Groningen tevreden zijn met de inzet van basis jeugdhulp als algemene voorziening, dan is het mooi dat die hulp zonder al te veel formele procedures snel kan worden ingezet.

Door gesprekken met diverse ouders hebben wij echter wel zorg over het proces van de toegang, met name voor die ouders en kind(eren) die basis jeugdhulp niet als passend zien.

Deze zorg heeft de ombudsman verwoord in een signaalbrief aan de gemeenteraad. In 2025 gaat de ombudsman de positie van de ouders en kind(eren) bij de toegang tot jeugdhulp nauwlettend volgen. In 2024 heeft de ombudsman 25 dossiers afgerond door een onderzoek of een snelle actie. Dat is een stijging ten opzichte van de vorige twee jaren.

Tabel 4: wijze van afhandeling verzoeken WIJ

Afhandeling verzoeken	2024	2023	2022
Dossiers afgerond	25	20	24
Terugverwijzen naar organisatie	13	13	14
Wijzen op mogelijkheid bezwaar/beroep	1	2	1
Verwijzen naar klachtenprocedure van WIJ	8	20	13
Verwijzen naar gemeenteraad	0	0	0
Geen vervolgreactie van verzoeker	7	14	11

22 mensen is geadviseerd eerst contact op te nemen met WIJ om bijvoorbeeld nadere informatie op te vragen, of een formele klacht in te dienen, of in bezwaar te gaan.

Van 7 mensen is na een eerste contact niets meer vernomen. Dat is een halvering van de twee jaren daarvoor. We trekken de voorzichtige conclusie dat mensen nu beter weten waarvoor ze naar de ombudsman kunnen gaan en daar dan de meerwaarde ervaren.

Het gemiddeld aantal contact-momenten per dossier is licht gedaald. Ook dat zou te verklaren kunnen zijn door de inzet van de snelle acties.

Tabel 5: gemiddeld aantal contact-momenten per dossier WIJ

2024	21,1
2023	22,9
2022	25,5
2021	16,0
2020	16,3

NOORDELIJK BELASTINGKANTOOR

Het Noordelijk Belastingkantoor is een overheidsorganisatie die belasting heft en int voor waterschappen en gemeenten.

De ombudsman Groningen is alleen bevoegd voor inwoners van de gemeente Groningen met een verzoek dat is gericht op het NBK. Inwoners van de andere gemeenten waarvoor het NBK belasting heft, kunnen met een verzoek terecht bij de Nationale ombudsman. In 2024 hebben 11 mensen daar gebruik van gemaakt.

In 2024 heeft de ombudsman 8 dossiers over het NBK onderzocht en daarnaast 10 mensen (terug) verwezen naar het NBK omdat ze dan sneller geholpen kunnen worden. Deze mensen hebben dan bijvoorbeeld een informatieve vraag, willen een klacht indienen of ze willen een bezwaar- of beroepsprocedure starten. Dan is de ombudsman (nog) niet aan zet. De cijfers zijn vergelijkbaar met vorige jaren. Uit een dergelijk gering aantal is het niet logisch om rode draden te formuleren. We verwijzen daarom naar [het kijkje in de ombudskeuken](#) waar we van vier dossiers een samenvatting hebben gemaakt.

Tabel 6: wijze van afhandeling verzoeken NBK

Afhandeling verzoeken	2024	2023	2022
Dossiers afgerond	8	8	9
Terugverwijzen naar organisatie	4	6	6
Wijzen op mogelijkheid bezwaar/beroep	2	1	8
Verwijzen naar klachtenprocedure van NBK	2	2	5
Verwijzen naar gemeenteraad	2	0	4
Geen vervolgreactie van verzoeker	0	1	1

OP STAP

In 2024 zijn we regelmatig op stap gegaan om in contact te komen met inwoners. We wilden uit de eerste hand horen wat er speelt, waar mensen tegenaan lopen als het gaat om de dienstverlening van de gemeente, Wij Groningen en het NBK.

In beeld komen

In de loop van 2024 hebben we de ombudskoffie geïntroduceerd. Gemiddeld eenmaal per week drinkt de ombudsman ergens een kopje koffie mee. Soms door gewoon een buurthuis binnen te lopen en aan te schuiven bij een koffiemoment, maar soms stond de koffie op uitnodiging klaar.

Het idee daarvoor is ontstaan bij de Voedselbank Groningen. Daar is de ombudsman een aantal keren in gesprek gegaan zowel met klanten als vrijwilligers. Andere ombudskoffies zijn gedronken bij het steunpunt aardbevingsschade in Woltersum, in het Clockhuys in Haren, tijdens de Arabische wandeling in Selwerd, op het ontwikkelplein in Ten Boer, bij de Huiskamer van Goeie Buurt in de Korrewegwijk en bij Magma in Vinkhuizen. En dat is nog maar een greep uit het geheel.

Ook is een aantal maatschappelijke organisaties in gesprek gegaan met de ombudsman. We noemen hier

het Steunpunt Onderling Sterk, Werkgroep Toegankelijk Groningen, het Discriminatiemeldpunt Groningen en de Groninger Studenten Bond (GSB).

In 2024 heeft de ombudsman zo'n 25 ombudskoffies gedronken. Overal werd de ombudsman hartelijk ontvangen. Tijdens deze ombudskoffies is gebleken dat niet iedereen weet dat er een ombudsman is en wat die doet. Bij de ombudskoffie krijgen de inwoners meer duidelijkheid en de ombudsman heeft deze gesprekken als waardevol en informatief ervaren.

Een beeld vormen

Het is voor het werk van de ombudsman belangrijk om op de hoogte te zijn van actuele (beleids)ontwikkelingen. De ombudsman is weliswaar niet bevoegd een oordeel te hebben over de inhoud van het beleid, maar wél over de wijze waarop de dienstverlening vervolgens wordt uitgevoerd.

Regelmatig heeft de ombudsman zich daarom laten bijpraten door medewerkers van de gemeente of Wij Groningen. Bijvoorbeeld over de Omgevingswet, schuldhulpverlening, meldpunt overlast en zorg, daklozenteam, digitale toegankelijkheid, stedelijk WIJ-team De Ploeg, het Doorbraakteam, etc. Door de beleidsontwikkelingen te volgen, kunnen we de verzoeken van inwoners beter in de context plaatsen.



AAN DE SLAG IN 2025

In 2025 trekken we ontwikkelingen van 2024 door.

Zichtbaarheid en signalen opvangen

We blijven werken aan de zichtbaarheid van de ombudsman. En we blijven alert op signalen die inwoners afgeven zodat we weten wat er speelt. Dat doen we bijvoorbeeld door de ombudskoffies te blijven drinken en in gesprek te blijven met maatschappelijke organisaties, wijkraden en andere sociale verbanden. Ook gaan we experimenteren met pop-up spreekuren in de wijk.

We gaan in 2025 ook onderzoeken of we de doelgroep tussen de 20 en 35 jaar beter kunnen bereiken. We merken dat we vooral in contact komen met oudere mensen of met ouders waarvan de hulpvraag gaat over hun kinderen.

Bekendheid

In 2024 is in de meeste wijk- en buurtkranten Anja Janssen als ombudsman geïntroduceerd en een aantal van deze kranten heeft belangstelling voor een regelmatig terugkerend nieuwsbericht van de ombudsman. Dat pakken we verder op in 2025.

Ook in 2025 gaan we door met de maandelijkse column in de Groninger Gezinsbode en er verschijnt nog een aantal informatieve filmpjes in samenwerking met OOGtv.

Net als in 2024 zal de ombudsman ook in 2025 regelmatig aanwezig zijn op (bestuurlijke) netwerkmomenten om ook op dat niveau te blijven vertellen wat de ombudsman doet en wat de ervaringen zijn.

Bijzondere aandacht

In 2024 hebben we op drie thema's zodanige signalen opgevangen dat we hebben besloten om dit in 2025 intensief te volgen en indien mogelijk nader te onderzoeken. Het gaat om:

◆ Gemeentelijk protocol en proces bij grensoverschrijdend gedrag.

Dit onderzoek zijn we gestart in 2024 en trekken we door in 2025. Met dit onderzoek kijken we naar de interne processen en protocollen voor situaties waarin er mogelijk sprake is van grensoverschrijdend gedrag en sociale onveiligheid. Enkele onderzoeksvragen zijn: is het protocol duidelijk? Is het duidelijk vindbaar? Wordt er in het proces voldoende rekening gehouden met zowel de vermeende dader, slachtoffer als de 'bystanders'? Kan een leidinggevende weten wat hij/zij moet doen? Zijn de afspraken over het vervolg duidelijk? Etc. De ombudsman zal in het onderzoek niet inhoudelijk op specifieke kwesties ingaan. De ombudsman kijkt in dit onderzoek alleen naar de afgesproken

processen en protocollen op organisatieniveau. In 2025 wordt dit onderzoek afgerond.

◆ Toegang tot jeugdhulp

Het afgelopen jaar ontving de ombudsman diverse signalen over de toegang tot (basis) jeugdhulp, met name over wat mogelijke vervolgstappen zijn wanneer ouders basis jeugdhulp niet passend vinden voor hun kind. Daarbij lijkt het onduidelijk voor alle betrokken partijen welke termijnen in dit proces gelden. Ook duurt het soms lang voordat er een formeel besluit op een aanvraag individuele voorziening genomen wordt.

In deze toegang naar een algemene dan wel individuele voorziening heeft WIJ Groningen een grote rol. WIJ doet de eerste (lichte) toets, WIJ doet het daaropvolgende aanvullende onderzoek, WIJ doet het advies aan de gemeente en daarnaast voert WIJ de basis jeugdhulp uit als zorgaanbieder.

De ombudsman gaat in 2025 onderzoeken hoe de toeleiding naar jeugdhulp in de gemeente Groningen verloopt en waar eventuele knelpunten zitten. Worden ouders en jeugdigen in dit proces voldoende gehoord, krijgen zij duidelijke uitleg over het vervolg en hebben zij in hun afhankelijkheid van WIJ voor deze toegang voldoende (rechts)bescherming?

♦ *Toegankelijke dienstverlening in een digitale wereld*

De ombudsman komt regelmatig mensen tegen voor wie de digitale wereld van de gemeente Groningen minder toegankelijk is.

In 2025 gaan wij daarom het gemeentelijk project Digitale Toegankelijkheid nauwlettend volgen. De ombudsman doet geen eigen onderzoek naar digitale toegankelijkheid maar zal alert zijn op ervaringen van inwoners en zal volgen hoe het gemeentelijk beleid vordert en in verbinding blijft met de leefwereld van verschillende mensen en hun verschillende perspectieven.

Werkwijze ombudsman

Ook in 2025 wordt de kern van onze werkwijze dat we een snelle actie of een onderzoek doen. We sluiten een onderzoek altijd af met een eindbrief waarin we aangeven of de organisatie behoorlijk of niet behoorlijk heeft gehandeld. We merken dat deze afronding van een proces waarbij we weken en vaak maanden met een inwoner in de weer zijn, soms als onbevredigend wordt ervaren. Ik ben onbehoorlijk behandeld en wat nu? We gaan daarom meer aandacht besteden aan nazorg, door bij complexe zaken na afronding mondeling contact op te nemen met de inwoner en te vragen of hij nog iets nodig heeft om weer vertrouwen te krijgen in de gemeente, WJ Groningen of het NBK. Misschien zijn excuses op z'n plek of is een gesprek met iemand van de organisatie zinvol. We hopen dat ook de organisaties open staan voor dergelijke nazorg.

We zetten de ingezette lijn voort om signalen op te vangen, te wegen en indien relevant te onderzoeken. In 2025 starten we met de 'signaalbrief' waarmee we signalen die ons zorgen baren willen adresseren. Signaalbrieven zullen we richten aan de organisatie, aan het college of aan de gemeenteraad van Groningen.

Positie nemen in bredere ontwikkelingen

In 2025 verstevigt de ombudsman de samenwerking met de Nationale ombudsman, de Nationale Kinderombudsman en andere lokale ombudsmannen en blijft ze in gesprek met diverse ministeries en wetenschappelijk onderzoekers.

KIJKJE IN DE OMBUDSKEUKEN

Om het ombudswerk dicht bij de mensen te brengen, maken we van de meeste verzoeken korte toegankelijke samenvattingen. Deze worden gedurende het lopende jaar op de website geplaatst. In dit hoofdstuk staan de samenvattingen van 2024. Een kijkje in de ombudskeuken dus.

NIET WELKOM MEER

BURGEMEESTER

Trefwoorden: toegangsverbod, waarschuwingsgesprek, termijn

Een man ontvangt van de gemeente een brief met een toegangsverbod. Dit komt voor hem als een verrassing. Hij is twee weken daarvoor bij de gemeente geweest en toen is niets verkeers voorgevallen. Er is ook geen waarschuwingsgesprek geweest. De man vindt het opgelegde toegangsverbod onterecht. Los daarvan is voor hem onduidelijk voor welke locaties het verbod geldt. Het lijkt of hij in geen enkel gemeentelijk gebouw meer mag komen zoals bijvoorbeeld het gemeentelijke zwembad.

Richting de ombudsman zegt de gemeente dat er tijdens het bezoek niets verkeers is voorgevallen. Er is echter in het verleden wel het een en ander voorgevallen met de nodige impact voor verschillende medewerkers. De onverwachte komst van de man zorgde voor veel onrust onder die medewerkers. De gemeente dacht dat de man wel begrepen had dat hij zonder afspraak niet welkom was. De ombudsman stelt vast dat de gemeente het toegangsverbod netjes heeft onderbouwd. Gelet op de voorgeschiedenis is de gemeente niet eerst in gesprek gegaan met de man. Hoewel de ombudsman de reden kan volgen, had de gemeente dat wel in de brief moeten benoemen. Verder vindt de ombudsman dat de brief niet duidelijk maakt voor welke gemeentelijke locaties het toegangsverbod

geldt. Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft de gemeente die duidelijkheid alsnog. De man mag niet in semi-publieke ruimtes komen waarin zich loketten of balies bevinden, tenzij hij hiervoor een afspraak heeft. Omdat de gemeente in haar brief geen informatie geeft over de duur van het toegangsverbod doet de ombudsman op dit punt een aanbeveling. De gemeente heeft de aanbeveling overgenomen.

GEWEIGERD AAN DE DEUR

COLLEGE

Trefwoorden: discriminatie, ongelijke behandeling, termijnen

Een man is ontevreden over de manier waarop zijn melding bij het Panel Deurbeleid Groningen is afgehandeld. De man heeft twee meldingen gedaan omdat hem de toegang is geweigerd bij twee horecazaken. Hij leest op de website van de gemeente dat het panel altijd binnen twee maanden uitspraak doet. Die termijn is bij de man al ruim overschreden. Hij neemt contact op met de ombudsman.

De man gaf in zijn melding aan dat hij gediscrimineerd zou zijn. Daarover doet de ombudsman geen uitspraak. Wel kan de ombudsman in dit geval onderzoek doen naar gedragingen van de gemeente omdat zij zitting heeft in het Panel Deurbeleid.

Tijdens het onderzoek laat de gemeente weten dat zij het betreurt dat het niet gelukt is om de meldingen binnen twee maanden op te lossen. De ombudsman merkt op dat het gaat om termijnen die het panel zichzelf stelt, en niet om wettelijke termijnen. Overschrijding van de termijnen heeft dus geen rechtsgevolgen. Toch is het niet netjes dat het panel zich niet aan zijn eigen termijnen houdt. Het zou voortvarend en netjes zijn, als het panel de melder laat weten dat het langer gaat duren dan verwacht.

Wel zet de ombudsman vraagtekens bij de haalbaarheid van de termijn van twee maanden. De ombudsman begrijpt dat het panel eenmaal per maand bij elkaar komt. Als het panel vervolgens zou willen bemiddelen tussen melder en horecaondernemer, een manier die vaak wordt ingezet om tot een oplossing te komen, dan blijft er weinig tijd over om dat gesprek te plannen, te houden en tot afspraken te komen.

De eerste melding van de man leek in eerste instantie netjes binnen de termijn te worden afgehandeld maar het proces werd vertraagd omdat de man op advies van het panel een anonieme melding heeft gedaan. De horecaondernemer kan niets met een anonieme melding. De man zag vervolgens af van anonimiteit, waarop het panel heeft ingezet op bemiddeling met de horecaondernemer. Vanwege de agenda van de horecaondernemer is men niet tot een afspraak kunnen komen. Voor de man bleef het vervolgens stil. Het panel heeft het erbij laten zitten. Dat is niet voortvarend.

De tweede melding van de man is ook niet binnen de termijn afgehandeld. Het panel heeft de horecaondernemer om een reactie gevraagd maar die bleef uit. Nadat het panel de

horecaondernemer voldoende in de gelegenheid had gesteld zijn visie op de melding te geven, had het panel de volgende stap kunnen zetten en toch een uitspraak kunnen doen.

De ombudsman concludeert dat er bij beide meldingen sprake was van niet voortvarend handelen. De man laat het panel twee maanden na zijn klacht bij de ombudsman weten dat hij afziet van afhandeling van zijn meldingen, het duurt hem te lang. Om die reden is er geen aanleiding voor de ombudsman om de gemeente een aanbeveling te doen de meldingen alsnog snel af te handelen.

De ombudsman doet de gemeente wel de aanbeveling om de informatie op haar website nog eens te bekijken. Hoe zit het met de rol van het Meldpunt Discriminatie Groningen bij deze meldingen en hoe zit het met anonieme meldingen? Moet op de website verder niet worden aangegeven dat het panel slechts eenmaal per maand bijeenkomt als er sprake is van meldingen. En klopt een behandeltermijn van twee maanden wel als men wil inzetten op bemiddeling maar daarbij afhankelijk is van de agenda van derden.

VERPLICHT VERHUIZEN

CONCERNSTAF

Trefwoord: huisvesting

Een man en zijn gezin wonen op een opvanglocatie en worden gedwongen overgeplaatst. De man krijgt ook een terreinverbod voor de eerdere locatie. De reden? De man heeft zich niet aan de huisregels gehouden door te roken waar dat niet mocht en door zich (verbaal) agressief te gedragen. De man zegt dat dit niet waar is en stelt dat het anders is: de locatiemanager heeft iets tegen hem en beschuldigt hem van dingen die hij niet gedaan heeft. De man vindt de maatregel buitenproportioneel, zeker omdat zijn hele gezin hieronder lijdt, en gaat naar de ombudsman.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente iemand gedwongen mag overplaatsen bij ernstige overlast en het herhaaldelijk overtreden van de huisregels. De gemeente mag dit niet zomaar doen. Zij moet zorgvuldig handelen en kijken of het ook opgelost kan worden met een lichtere maatregel.

De gemeente stelt dat de man herhaaldelijk de huisregels overtreedt en hierop aangesproken is. Ondanks deze waarschuwingen verbetert het gedrag niet. De man zegt dat hij misschien de huisregels niet altijd precies na heeft geleefd, maar dat hij deze ook maar één keer gezien heeft. Hij is niet op de hoogte van de gevolgen van het overtreden van de regels. De gemeente zegt dat bewoners de huisregels moeten ondertekenen,

maar kan in het geval van de man geen getekend exemplaar overleggen. De dossiers worden namelijk na vertrek van de bewoner vernietigd. Wel stuurt de gemeente een niet-ondertekend exemplaar. Hierop staat wat er wel en niet mag, maar niet wat er gebeurt als iemand zich daar niet aan houdt.

De ombudsman kan zich voorstellen dat het gedrag waarvan de man beschuldigd wordt, ervoor zorgt dat de man niet meer welkom is op de locatie. Of de man dat heeft gedaan, kan de ombudsman niet vaststellen. De gemeente en de man ervaren dit allebei anders en de ombudsman is hier niet bij geweest. Er is weinig verslaglegging van de incidenten en mondelinge waarschuwingen. De man is weliswaar twee keer schriftelijk gewaarschuwd, maar tussen deze waarschuwingen zit meer dan een jaar. De gemeente kan daarom niet voldoende aantonen dat de man het gedrag vertoont waarvan hij beschuldigd wordt.

De ombudsman concludeert dat de gemeente het proces onvoldoende schriftelijk kan onderbouwen. Daarmee zegt de ombudsman niet dat de gemeente onterecht de overplaatsing oplegt, alleen dat zij dit niet voldoende vastlegt. Daardoor kan niet bepaald worden of de gemeente zorgvuldig handelt. De ombudsman doet vier aanbevelingen

om het proces te verbeteren. De gemeente neemt deze over en voert al snel verbeteringen door. Op de huisregels staat nu wat de gevolgen van het overtreden ervan zijn. De gemeente zorgt ook voor verschillende vertalingen. Bewoners weten daardoor precies wat er wel en niet mag, en wat er gebeurt als zij zich er niet aan houden.

De gemeente maakt een werkproces voor medewerkers hoe te handelen bij incidenten. Ook de vastlegging hiervan verbetert en in het geval van gedwongen overplaatsing bewaart de gemeente het dossier nu een jaar. Voor de man zelf verandert er niets in zijn situatie, maar met zijn klacht heeft hij wel bereikt dat het proces is verbeterd. En dat is mooi.

LANG GELEDEN EN TOCH NOG PIJNLIJK

ECONOMISCHE ZAKEN

Trefwoord: procedure

Een ondernemer probeert al jaren de continuïteit van zijn bedrijf te waarborgen. Dat lukt, maar het is zwaar. Er hebben zich in het verleden diverse problemen voorgedaan waardoor het haast onmogelijk leek de onderneming voort te zetten. De gemeente heeft ook een rol gespeeld in deze zaak. Omdat de kwestie lang geleden is begonnen en de rechter zich er ook al over heeft gebogen, kan de ombudsman niets betekenen in de vraag van de ondernemer naar schadeherstel door de gemeente.

De slepende situatie, waar de ondernemer weinig invloed op had, trekt een stevige wissel op de man en zijn familie.

De ondernemer vertelt de ombudsman dat de gemeente een jaar of twee geleden heeft meegedacht met opties om het bedrijf financieel wat lucht te geven. Dit proces is volgens de ondernemer goed gestart maar plotseling geëindigd met de conclusie dat de gemeente geen verdere rol voor zichzelf ziet. De man begrijpt niet waar deze conclusie op is gebaseerd, maar hij heeft daarna de focus gelegd op het runnen van zijn bedrijf en geen contact meer gezocht met de gemeente. Op dit moment speelt er een acuut financieel probleem. Daarom zoekt hij contact met de ombudsman. Zou de gemeente nog iets

kunnen doen? In overleg met de man besluit de ombudsman het proces met de gemeente van een jaar of twee geleden te onderzoeken. Hoe is dat proces verlopen? Zijn alle opties inderdaad onderzocht? Zijn de conclusies goed onderbouwd? Het doel is om naar de toekomst te kijken.

Na uitgebreid onderzoek en met hulp van de gemeente en de ondernemer schetst de ombudsman een gedetailleerde tijdlijn.

Op basis daarvan trekt zij de conclusie dat de gemeente zorgvuldig verschillende opties heeft onderzocht en de (on)haalbaarheid voldoende heeft onderbouwd.

Het hele proces heeft wel erg lang geduurd. De man heeft meer dan een jaar moeten wachten op uitsluitsel. Ook heeft de gemeente de ondernemer voornamelijk mondeling geïnformeerd over de voortgang en de conclusies. De uitkomst van het onderzoek stond toentertijd wel op papier en het is met betrokken medewerkers van de gemeente gedeeld, maar niet met de ondernemer. Dat is jammer. De feitelijke situatie zou daardoor waarschijnlijk niet anders zijn geworden, maar de ondernemer had wel beter kunnen volgen hoe de conclusie tot stand is gekomen. De ombudsman heeft de man alsnog dit document gestuurd zodat

hij de afwegingen van de gemeente beter kan volgen. Voor de huidige situatie voor het bedrijf maakt dit onderzoek van de ombudsman geen verschil. Ook op dit moment zijn de onderzochte opties volgens de gemeente niet haalbaar. De man is teleurgesteld en denkt toch aan schadeherstel door de gemeente. Maar daar kan de ombudsman niet in meegaan.

EERST STABILISEREN

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoorden: schulden, schuldsanering, budgetbeheer, GKB

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman vanwege de lastige situatie waarin zij verkeert. Zij heeft schulden die zijn ontstaan omdat ze financieel onverstandige keuzes heeft gemaakt, zoals ze zelf zegt. Zij heeft zich gemeld bij de gemeente (GKB) en afgesproken is dat een traject van budgetbeheer zal worden opgestart. De eerste stap is dat de vrouw met hulp van de gemeente contact opneemt met haar schuldeisers om de invorderingsprocedure een aantal maanden te bevriezen. Dat is gelukt. Nu die periode afloopt, maakt de vrouw zich ernstig zorgen. Het veroorzaakt veel stress bij haar en ze vreest dat haar financiële situatie steeds erger gaat worden. Ze voelt zich niet gesteund. Niet door WIJ en vooral niet door de gemeente. Ze dient een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente om een reactie. Vrijwel in dezelfde periode vindt er een startgesprek Budgetbeheer plaats. Deze afspraak stond al in de agenda's voordat de klacht werd ingediend. Bij dat gesprek is een vertrouweling van de vrouw online aanwezig. In het startgesprek krijgt de vrouw onder andere uitgelegd dat er eerst wordt gewerkt aan het bereiken van een stabiele situatie waarin budgetbeheer goed loopt, de inkomsten binnenkomen en alle betalingen goed gaan. Vanuit deze stabiele situatie kunnen er

afspraken worden gemaakt met de schuldeisers. Mevrouw heeft eerder al een mail gekregen van de gemeente die ze kan doorsturen naar de schuldeisers zodat zij op de hoogte zijn dat de gemeente bezig is met het stabiliseren om daarna een traject voor de schulden op te starten.

De vertrouweling van de vrouw voelt zich opgelucht en zegt het proces van stabilisatie nu beter te begrijpen. De vrouw zelf moet het nog wat tot zich laten doordringen. De ombudsman ziet dat de gemeente de vrouw voldoende heeft ondersteund en, in ieder geval volgens de vertrouweling van mevrouw, duidelijk heeft gecommuniceerd tijdens het startgesprek. Het traject budgetbeheer is inmiddels gestart. De bemoeienis van de ombudsman houdt nu op.

MAAR ANDEREN HOEVEN DAT NIET

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoord: terugvordering

Voor de inrichting van zijn woning heeft een man bijzondere bijstand aangevraagd bij de gemeente en toegekend gekregen. Voor de stoffering van zijn woning krijgt de man een deel 'om niet'. Een ander, groter, deel is een lening die hij op een gegeven moment moet aflossen. Dat hij moet terugbetalen vindt de man niet meer dan logisch. Zolang de man een uitkering ontvangt, wordt daarvan 5% ingehouden als aflossing. Ook dat kan de man prima volgen. Het wordt anders wanneer de man werk krijgt. De gemeente vraagt dan een hoger maandelijks bedrag aan de man om de lening mee af te betalen. Bovenop de 5% van het uitkeringsbedrag, dus het bedrag dat de man zou ontvangen als hij een uitkering had, vraagt de gemeente 35% van zijn meerinkomen. Meerinkomen is het bedrag dat de man meer verdient dan de hoogte van de uitkering zou zijn. De gemeente mag dit vragen op grond van artikel 7 lid 2 van de participatiewet.

De man vindt dit bedrag veel te hoog. Hij geeft aan dat hij een tijdelijk contract heeft en niet weet hoe dat in de toekomst gaat. Wat de man daarbij nog veel belangrijker lijkt te vinden is dat hij vrienden heeft in een soortgelijke situatie die helemaal niet meer hoefden te betalen toen ze gingen werken. Hij vindt dat erg oneerlijk. Waarom moet hij meer betalen en zijn vrienden niet? Hij dient

bezwaar in tegen de beslissing van de gemeente. De gemeente blijft bij haar besluit en legt hem uit dat zij kijkt naar zijn individuele omstandigheden en geen gegevens heeft van zijn vrienden. Of zij wel of niet minder maandelijks hoeven af te lossen, dat kan de gemeente niet zomaar nagaan. Wel wijst ze erop dat de medewerker van de afdeling beslag en incasso op basis van artikel 7 lid 4 heeft besloten niet uit te gaan van 35% van het meerinkomen maar van 10%. De man hoeft dus niet het maximumbedrag per maand af te lossen. Mocht het zo zijn dat de man minder (of meer) gaat werken en het inkomen verandert, dan past de gemeente het aflossingsbedrag aan. De man besluit vervolgens niet in beroep te gaan maar ook het gevraagde bedrag niet te betalen.

De ombudsman kan de redenering van de gemeente goed volgen en vindt dat zij netjes en behoorlijk naar de man heeft gehandeld. Zij ziet geen reden om in actie te komen. Wel adviseert de ombudsman de man om niet zomaar te stoppen met betalen. Dat kan leiden tot vervelende (financiële) consequenties.

HET OVERZICHT KWIJTGERAAKT

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoorden: hulp, ondersteuning

Een man met een minimaal inkomen uit verhuur vraagt bij de gemeente energietoeslag aan. De aanvraag wordt afgewezen omdat zijn inkomen te hoog is. De man begrijpt dat niet. Verleden jaar kreeg hij die namelijk wel en zijn inkomen is niet veranderd. Los daarvan vindt de man dat zijn inkomen niet correct wordt berekend. De man verhuurt een woning en de gemeente houdt geen rekening met zijn hypotheeklasten en onderhoudskosten. De Belastingdienst houdt hier wel rekening mee en komt tot een lager inkomen. De man ziet dat de gemeente de berekening op de Participatiewet baseert, maar hij heeft geen bijstandsuitkering. Hij komt er met de gemeente niet uit. Er speelt nog veel meer en hij raakt het overzicht kwijt. Hij gaat naar de ombudsman.

Die stelt vast dat de energietoeslag een vorm van bijzondere bijstand is en de Participatiewet dus wel van toepassing is. De gemeente legt uit waarom op basis van deze wet geen rekening wordt gehouden met eigenaarslasten, zoals onderhoudskosten. De rechter stelt dat een verhuurder in principe vrij kan bepalen waar hij zijn huurinkomsten aan besteedt. Dat de man dit anders voelt, maakt dat helaas niet anders. Wel is het vreemd dat de man een jaar eerder wel energietoeslag kreeg. Dat blijkt een fout te zijn. De gemeente zal de toeslag niet meer terugvorderen en dat is netjes.

Wat verder speelt is dat de gemeente, volgens de man, hem te veel aan eigen bijdrage voor kinderopvang heeft berekend. Een vergoeding voor de kinderopvang krijgt hij op grond van een sociaal medische indicatie. Hij hoeft alleen een eigen bijdrage te betalen. De gemeente belooft de man uit te zoeken of hij de eigen bijdrage inderdaad dubbel heeft betaald. De man heeft daarna niets meer gehoord, vertelt hij de ombudsman. De gemeente legt de ombudsman uit dat de organisatie voor kinderopvang maar niet met gegevens komt. Daardoor duurt het onderzoek langer dan de gemeente wil. Op het moment dat de ombudsman contact opneemt, heeft de gemeente de gegevens ontvangen en bestudeerd. Wat blijkt? Zowel de kinderopvang als de gemeente hebben de eigen bijdrage geïnd. De gemeente gaat berekenen hoeveel aan de man moet worden terugbetaald. De ombudsman ontvangt daarna de berekening van het bedrag dat de man alsnog krijgt.

De man meldt de ombudsman dat hij opeens een bedrag op zijn rekening heeft ontvangen. Hij weet niet waarom en hoe de gemeente aan dit bedrag is gekomen. De gemeente heeft de man geen berekening gestuurd. Daarom doet de ombudsman dat. Na ontvangst van de berekening meldt de man de ombudsman dat hij het jaar 2022 mist. De gemeente legt uit dat de man in 2022

weliswaar ook kinderopvang had, maar toen heeft de kinderopvang hem de eigen bijdrage niet in rekening gebracht. Dat gebeurde pas vanaf 2023.

GEEN UITKERING, GEEN WONING; GEEN ADRES, GEEN UITKERING

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoorden: uitkering, basisregistratie personen (BRP)

Een dakloze man meldt zich bij de ombudsman omdat zijn uitkering is stopgezet. Dit komt, volgens de man, omdat hij onterecht en tegen zijn zin is uitgeschreven uit de Basisregistratie Personen (BRP). Zonder een uitkering, zonder inkomsten dus, kan hij niet de huurwoning accepteren die hem is aangeboden. En zonder adres kan hij geen uitkering aanvragen.

De gemeente geeft aan dat meneer op dit moment niet is uitgeschreven uit de BRP, maar dat hij staat ingeschreven met een briefadres van de gemeente. Wel loopt er een adresonderzoek naar zijn inschrijving. De toestemming voor het gemeentelijke briefadres dat de gemeente destijds heeft gegeven, is namelijk ingetrokken. De gemeente heeft actuele informatie nodig van de man over zijn huidige verblijfplaats(en) om het briefadres voort te kunnen zetten.

De ombudsman gaat op bezoek bij het 'daklozenteam' van de gemeente om zich te laten informeren over deze vicieuze cirkel: geen uitkering, geen woning; geen (brief)adres, geen uitkering, geen duidelijke verblijfplaats, en dus een adresonderzoek, etc. Er blijkt gelukkig veel mogelijk. Er kan b.v. een voorschot worden gegeven zodat de eerste maand huur alvast kan worden betaald ook al heeft de man nog geen

adres. Op die manier kan de woning toch worden geaccepteerd en heeft de man een adres en kan hij een uitkering aanvragen. Terwijl het onderzoek van de ombudsman loopt, hoort de ombudsman dat de man inmiddels op deze manier een woning heeft kunnen krijgen. Hiermee lijkt dit probleem te zijn opgelost en de ombudsman sluit de zaak.

SOMS GAAT HET ANDERS DAN JE WILT

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoorden: uitkering, maatregel

Een man probeert al jaren een eigen bedrijf op te zetten. Zolang dat niet lukt, krijgt hij bijstand voor zelfstandigen.

De man heeft een aantal maanden gewerkt op een werkervaringsplaats. Hij kon daar blijven maar dat weigert hij. Hij vindt het inkomen, het minimumloon, te weinig. De gemeente heeft vervolgens, als maatregel, zijn uitkering voor een maand stopgezet en dat heeft grote financiële consequenties voor de man. De man vindt dit onterecht en trekt aan de bel bij de ombudsman.

Het is niet aan een ombudsman om te beoordelen of deze maatregel terecht is. Wel kan zij beoordelen of er netjes is gehandeld. Is de man bijvoorbeeld voldoende geïnformeerd over de reden van de maatregel? Dat is wel het geval, de gemeente legt duidelijk uit dat het komt door de werkweigering van de man.

Verder ziet de ombudsman in de stukken die de man heeft aangeleverd, dat de gemeente van goede wil is. Op verschillende manieren probeert zij de man te ondersteunen bij het opzetten van zijn eigen bedrijf. Hij krijgt bijvoorbeeld ondersteuning om het eerder afgekeurde ondernemingsplan aan te passen, en ook kan hij deelnemen aan het traject Parttime Ondernemen.

Omdat de man weigert werk aan te nemen, verwijst de gemeente hem naar het verplichte traject Op Stap. Ook dit weigert de man. Hij ziet het nut er niet van in. Inmiddels heeft hij werk gevonden voor 8 uur per week. Of dit voldoende is om niet aan het verplichte traject Op Stap mee te moeten doen, gaat de gemeente nog bekijken.

De ombudsman begrijpt dat de situatie lastig is voor de man, maar zij vindt wel dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld.

KORTSLUITING OF NIET KORTGESLOTEN?

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoorden: sociaal medische indicatie, aanvraag, digitaal

Een coach meldt zich bij de ombudsman namens een familie die ze begeleidt. De familie heeft een sociaal medische indicatie (SMI) voor kinderopvang. Die moet steeds om de zes maanden weer aangevraagd worden. De afgelopen jaren ging dat goed. Dit jaar echter niet. Twee maanden voor afloop van de indicatie heeft de coach samen met de familie een nieuwe digitale aanvraag gedaan. Twee maanden later blijkt dat de aanvraag in het digitale systeem niet terug te vinden is. De familie kan niet aantonen dat de aanvraag is ingediend. Ze hebben snel een nieuwe aanvraag gedaan en kregen daarna wel weer de indicatie. Deze sloot alleen niet aan op de vorige. Dat betekent een maand kinderopvang zelf betalen. Geld dat de familie niet heeft. De gemeente geeft aan niets te kunnen betekenen. Daarom zoekt de coach contact met de ombudsman. De ombudsman pleit bij de gemeente voor de menselijke maat. De aanvraag is tot nu toe steeds tijdig gedaan, er is ook steeds een indicatie verstrekt en de indicatie blijkt ook nog steeds nodig. Na een kort onderzoek meldt de gemeente dat de indicatie alsnog zal aansluiten op de vorige en de familie de bewuste maand dus niet zelf hoeft te betalen. Daar zijn de familie en de coach erg blij mee.

NIET IN STRIJD MET DE WET

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoorden: zelfstandige, ondersteuning

De bijstandsuitkering van een man wordt per 1 januari 2023 stopgezet. Al in 2021 is gebleken dat de man niet in aanmerking komt voor de zogenaamde Bbz-regeling (Bijstand voor zelfstandigen). Hij moest eerst zijn schulden aflossen. Daar gaat hij mee aan de slag, maar hij gaat ook verder met het opzetten van zijn eigen bedrijf. Inkomsten uit het bedrijf geeft hij niet door aan de gemeente. De man wilde deze situatie voortzetten totdat hij wél in aanmerking zou komen voor een Bbz-uitkering.

De man wil dat de gemeente zijn werkzaamheden om een eigen bedrijf op te zetten ziet als een participatiebaan, stage of als een werkervaringsplaats. De gemeente ziet dat niet zo en dat heeft de rechter bevestigd. Inkomsten uit deze werkzaamheden moet de man dus opgeven en dat doet de man maar niet. De ombudsman stelt vast dat de man een visie heeft op ondersteuning van de gemeente die niet past binnen de Participatiewet.

Een mogelijkheid die onderzocht zou kunnen worden is het Parttime Ondernemen (PTO). De man geeft aan dat die mogelijkheid niet is onderzocht. Toch ziet de ombudsman dat hij al in 2021 door de gemeente uitdrukkelijk op deze mogelijkheid is gewezen en een link van de website heeft gekregen

waarmee hij zich hiervoor had kunnen aanmelden. De man heeft dat toen niet gedaan.

Al met al constateert de ombudsman dat de gemeente met betrekking tot de door de man gewenste ondersteuning niet onbehoorlijk heeft gehandeld. Wel had de gemeente volgens de ombudsman adequater kunnen handelen toen zij ervan op de hoogte was dat de man werkzaamheden verrichtte die hij in het kader van de Participatiewet had moeten opgeven. De gemeente erkent dit ook en heeft om die reden de uitkering niet met terugwerkende kracht vanaf juni 2022 of nog eerder teruggevorderd. Hoewel de man dat niet zo voelt, is dat netjes. De ombudsman beseft dat het beëindigen van de uitkering per 1 januari 2023 financiële gevolgen voor de man heeft. De rechter heeft echter geoordeeld dat de gemeente op dit punt correct heeft gehandeld. De ombudsman heeft de man gemeld dat hij zich opnieuw kan aanmelden voor een bijstandsuitkering, maar dan moet hij deze keer wel zijn inkomsten opgeven.

ONTERECHT BESCHULDIGD

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoorden: bewindvoering, bejegening

Een vrouw is ontevreden over het functioneren van haar bewindvoerder van de gemeente. Zij heeft haar contactpersoon nog nooit persoonlijk gezien. Het contact loopt via e-mail of telefonisch. De vrouw mist persoonlijk contact en heeft geen vertrouwen in de bewindvoerder. Zo is er geen budgetplan gemaakt om de kosten eerlijk te verdelen en kan zij geen geld opnemen van haar spaargeld. Als zij vervolgens een e-mail ontvangt waarin staat dat haar vriend financieel misbruik van haar maakt, is voor de vrouw de maat vol. Zij meldt zich bij de ombudsman.

De ombudsman is niet bevoegd om iets te zeggen over het functioneren van de bewindvoerder. Hiervoor kan de vrouw naar de kantonrechter. Wel kan de ombudsman kijken of de vrouw netjes behandeld is. De ombudsman doet daarom onderzoek naar de beschuldiging van financieel misbruik.

Daaruit blijkt dat de e-mail niet bedoeld is voor de vrouw, maar voor een collega. De bewindvoerder heeft een vermoeden van financieel misbruik. Er worden bedragen tussen de vrouw en haar vriend overgemaakt, die niet zijn afgesproken. Het is de taak van de bewindvoerder om de financiën van de vrouw te beschermen. Het is daarom niet gek dat deze oplettend is op onbekende overboekingen.

Maar het bewijs voor financieel misbruik ontbreekt en dus is het niet netjes dat de bewindvoerder dit zo schrijft. Ook is het niet zorgvuldig dat de vrouw een e-mail krijgt die niet voor haar bestemd is. De bewindvoerder biedt aan om een telefonische afspraak met de vrouw te maken om excuses aan te bieden. Dat is wel netjes.

ONBEDOELD TE LAAT

Trefwoorden: uitkering, terugvordering

INKOMENSDIENSTVERLENING

Een man krijgt na het overlijden van zijn vader een erfenis. De man heeft een bijstandsuitkering en weet dat hij extra inkomsten moet melden. Hij doet dit dan ook gelijk de dag nadat hij het bedrag op zijn rekening heeft gekregen. De gemeente beëindigt met terugwerkende kracht de uitkering vanaf de datum van het overlijden van de vader. De man moet de uitkering die hij in die periode heeft ontvangen aan de gemeente terugbetalen. De man had dit niet verwacht maar stort het geld terug.

De gemeente stelt dat de man de inlichtingenplicht heeft geschonden door de erfenis nu pas te melden. De man had dit al moeten melden vanaf het moment dat hij wist dat hij een erfenis kon krijgen. Dus vanaf het moment dat zijn vader overleed. Het schenden van de inlichtingenplicht heeft in dit geval geen gevolgen maar de man is er wel flink van geschrokken. Hij dacht dat hij zich keurig aan de regels hield. Hij wordt er onzeker van en vraagt zich af hoe hij had moeten weten dat hij de erfenis al eerder moest doorgeven. De onzekerheid wordt groter als de gemeente in dezelfde periode ook, onterecht, verstrekte leenbijstand terugvordert. De gemeente biedt overigens voor de onterechte terugvordering excuses aan en herstelt dit snel.

Nu er na het terugbetalen nog geld overblijft, moet hij de komende tijd leven van zijn erfenis. Als hij later opnieuw een uitkering zou aanvragen, zal de gemeente kijken of de man verantwoord ingeteerd heeft op zijn vermogen. Vanwege wat is voorgevallen wil de man meer zekerheid wat er wordt bedoeld met verantwoord interen. Hij wil niet in de problemen komen als hij weer een uitkering aanvraagt.

De ombudsman doet onderzoek. Het klopt dat de uitkering teruggevorderd wordt vanaf de overlijdensdatum van de vader. Vanaf dat moment ontstaat het recht op een erfenis. Maar pas als het bedrag van de erfenis ontvangen is, moet iemand terugbetalen. Hoewel de man bij het overlijden nog niet wist of en wat hij zou erven, had hij het toen wel al moeten doorgeven. De gemeente had hem dan ook kunnen uitleggen wat het vervolg zou zijn. De man wist dit niet en de ombudsman concludeert dat deze informatie ook moeilijk te vinden is. De gemeente vermeldt in de toekenningsbrief van de uitkering en op de website wel dat alle wijzigingen doorgegeven moeten worden, maar het wordt niet duidelijk dat ook verwachte inkomsten gemeld moeten worden.

De gemeente heeft naar aanleiding van het onderzoek de website verduidelijkt. Ook legt de gemeente uit wat er onder verantwoord interen verstaan wordt. Zij biedt aan om met de man in gesprek te gaan om nog openstaande vragen te beantwoorden. Het onderzoek van de ombudsman heeft de man voldoende antwoord gegeven en een gesprek blijkt niet meer nodig.

SPAARGELD IS PRIVÉ

Trefwoorden: uitkering, privacy

Een man krijgt een brief van de gemeente dat zij onderzoekt of hij nog recht heeft op een uitkering. De Belastingdienst laat de gemeente namelijk weten dat het vermogen van de man is toegenomen. De man vraagt zich af waarom de Belastingdienst dat aan de gemeente doorgeeft. Is zijn spaargeld dan niet privé? De man belt eerst de Belastingdienst. De medewerker die hem te woord staat kan niet zien dat de Belastingdienst de gemeente geïnformeerd heeft. Er staat niets in het dossier van de man en er is geen brief naar de gemeente gegaan. De man denkt nu zeker te weten dat de gemeente niet open is over de bron van de informatie. Hij meldt zich bij de ombudsman.

De ombudsman vraagt in het kader van een snelle actie informatie aan de gemeente. Deze legt uit dat ze een wettelijke taak heeft om te controleren of iemand terecht een uitkering ontvangt. Als iemand te veel spaargeld heeft, is er misschien geen recht meer op een uitkering. De gemeente moet dat onderzoeken. Daarvoor is informatie nodig. Dat ze gegevens mag uitwisselen met bijvoorbeeld de Belastingdienst staat ook in de wet. Nou is het niet zo gek dat dit niet terug te vinden is in het dossier van de man. De gemeente vraagt dit namelijk niet per persoon op. Dit gaat automatisch via Stichting Inlichtingenbureau. De Belastingdienst voert elk jaar gegevens in, en de gemeente haalt alleen de

informatie die zij nodig heeft eruit. De privacy van de man is dus niet geschonden. Hij doet er verstandig aan mee te werken aan het onderzoek. Als hij alleen van zijn bijstandsuitkering gespaard heeft, is er waarschijnlijk niets aan de hand.

INKOMENSDIENSTVERLENING

LIEVER PAPIER

INKOMENSDIENSTVERLENING

Trefwoorden: bewindvoering, digitalisering

Ineens krijgt een vrouw geen bankafschriften meer van haar bewindvoerder. Zij hoort dat dit alleen nog digitaal kan, maar ze is helemaal niet handig met een computer. Het lukt haar dan ook niet om online in te loggen. Hierdoor kan zij niet zien wat er betaald wordt en hoeveel spaargeld zij heeft. Ze belt de ombudsman. Die vraagt uitleg bij de gemeente en vraagt of de vrouw niet gewoon papieren afschriften kan ontvangen. Het blijkt dat de gemeente een nieuw systeem heeft, waardoor er geen papieren afschriften meer worden verstuurd. Dit geldt niet alleen voor de vrouw.

De gemeente belt de vrouw om dit uit te leggen en lost het probleem voor haar tijdelijk op door elke maand de afschriften te versturen. De gemeente vindt het belangrijk dat mensen inzicht hebben in hun geldzaken en zegt toe dat zij uitzoekt hoe mensen die niet digitaal vaardig zijn ook een overzicht kunnen ontvangen.

LEERPLICHTIG, MAAR NIET NAAR SCHOOL

Trefwoord: onderwijs

De vijftienjarige dochter van een vrouw gaat al een aantal jaren niet naar school. De dochter volgt wel verschillende trajecten. Die zijn enkel gericht op gezelligheid en dagbesteding, en niet op scholing. De vrouw geeft aan dat haar dochter graag weer naar school wil. Het meisje weet ook wat ze wil worden en welke opleiding ze daarvoor wil volgen. De hulpinstanties die zich met de dochter bemoeien, geven op dit punt echter niet thuis, zegt de vrouw. Ook de leerplichtambtenaar van de gemeente niet. Dit terwijl haar dochter leerplichtig is. De vrouw gaat naar de ombudsman en die doet navraag bij de gemeente.

De gemeente legt de ombudsman uit begrip te hebben voor moeder en dochter. Het is echter een lastige situatie. Weliswaar is er leerplicht maar dan moet een kind het wel aankunnen. En dat is nu juist het probleem. Het lukt de dochter niet om onderwijs te volgen. Daar moet eerst aan gewerkt worden. De school waar het meisje zich inmiddels heeft aangemeld, geeft ook aan dat ze er nog niet klaar voor is en wijst op een voortraject. Hierover zijn de instanties al met moeder en dochter in contact.

De rol van een leerplichtambtenaar is in deze gevallen minimaal (meedenkend). In beginsel is een leerplichtambtenaar er voor de handhaving.

Dus wanneer een kind wel naar school kan maar niet gaat. Daar is in dit geval geen sprake van. Nu de gemeente haar rol in deze zaak heeft uitgelegd, informeert de ombudsman de vrouw en sluit het dossier.

WAAROM NIET ALLE DAGEN NAAR SCHOOL?

Trefwoord: onderwijs

Het zevenjarig zoontje van een vrouw is een jaar lang niet naar school geweest (speciaal onderwijs). Volgens de school heeft haar zoon 1 op 1 begeleiding nodig en kan de school dat op dit moment niet bieden. Pas toen de vrouw aangaf naar een school in een andere gemeente te willen, mocht haar zoon met 1 op 1 begeleiding twee keer twee uurtjes naar school. Volgens de moeder krijgt hij dan alleen gym en 'dat soort lessen'. Hij krijgt bijvoorbeeld geen les in taal en rekenen. De vrouw stelt dat haar zoon een slim kind is en best vijf dagen in de week naar school kan om te leren. Ze gaat naar de ombudsman met de vraag wat ze kan doen om haar kind vijf dagen naar school te laten gaan.

De ombudsman ziet dat WJ en de gemeente betrokken zijn in deze zaak en neemt contact op met beide organisaties. Hieruit blijkt dat de school met een personeelsprobleem zit, waardoor het niet de begeleiding kan bieden die de zoon nodig heeft. Vanwege zijn gedrag kan hij niet in een reguliere groep. Hij zou wel in een maatwerkgroep kunnen. Toen daar ruimte was, is men begonnen met twee keer twee uur. Vervolgens stopte helaas de begeleiding door een zorgaanbieder, waardoor ook dit stagneerde. Via WJ is vervolgens basis jeugdhulp ingezet. De zoon gaat inmiddels drie keer drie uur naar school en voor de overige uren

is dagbesteding geregeld. Dit zou de moeder, die voornamelijk alleen zorgdraagt voor haar zoon, meer rust moeten geven. De vrouw blijft echter van mening dat haar zoon vijf dagen per week naar school kan. WJ en de gemeente geven aan dat zij vaker zien dat ouders sneller willen dan hun kind aankan. WJ en de gemeente hebben naar het oordeel van de ombudsman voldoende inzichtelijk gemaakt waarom de zoon op dit moment niet meer uren naar school kan.

ZORG OVER ZORG

MAATSCHAPPELIJKE
ONTWIKKELING

Trefwoord: Wmo

Een man meldt zich namens zijn moeder. Door gemeentelijk beleid wordt de huishoudelijke hulp geleverd door een nieuwe zorgaanbieder. Deze overgang loopt niet soepel. Tijdens dit proces is niet voldoende gecommuniceerd met de moeder en haar familie. De familie kan hierdoor de extra hulp die zij zelf inzetten niet goed plannen. Ook ontvangt de moeder ineens minder zorg dan waar zij volgens de indicatie recht op heeft. Er is veel onduidelijkheid of en van welke indicatie er uitgegaan moet worden. De man mist sturing van de gemeente op de verplichte overgang. Hij maakt zich zorgen dat het gemeentelijk beleid een negatieve impact heeft op de kwaliteit van de zorg.

De ombudsman onderzoekt het beleid niet, maar wel het proces. De gemeente is als toezichthouder verantwoordelijk voor toezicht op de zorgaanbieder. Na het signaal van de ombudsman spreekt zij de zorgaanbieder aan op de gebrekkige communicatie tijdens de overgang. Dat er minder zorg geleverd is, is volgens de gemeente overmacht. Dit komt door een personeelstekort. De zorgaanbieder levert nog wel genoeg uren om binnen de contractafspraken met de gemeente te blijven. De gemeente stelt wel dat de zorgaanbieder de communicatie in dit soort situaties kan verbeteren. Dan kan de familie misschien zelf meer hulp bieden om te zorgen

dat de moeder toch de benodigde hulp krijgt. De gemeente ziet toe op verbetering en neemt maatregelen indien nodig.

GEMEENTE VRAAGT STUKKEN DIE ER NIET ZIJN

Trefwoorden: meerkostenregeling, informatieverstrekking, maatwerk

Een man doet een aanvraag meerkostenregeling 2023. De gemeente vraagt hem om een kopie van zijn inkomensverklaring 2022 van de Belastingdienst. Die heeft de man niet. Hij heeft namelijk nog geen aangifte gedaan. Hiervoor heeft hij van de Belastingdienst uitstel gekregen. De gemeente wijst zijn aanvraag af.

Omdat iemand geen stukken kan overleggen die hij/zij niet heeft, vraagt de ombudsman de gemeente wat zij van de man verwacht. De gemeente laat weten begrip te hebben dat stukken die er niet zijn ook niet verstrekt kunnen worden. Zij heeft de man echter de gelegenheid gegeven om met alternatieve documenten te komen. Zoals een bewijs van uitstel van de Belastingdienst. Omdat de man niet meer reageerde, is zijn aanvraag daarom niet in behandeling genomen. De gemeente stelt dat als de man (eventueel in de bezwaarprocedure) iets had aangeleverd, de aanvraag in behandeling genomen had kunnen worden en was er mogelijkheid tot maatwerk geweest. Die kans heeft de man laten lopen en dat is jammer.

WIE BEPAALT WAT JE BETAALT

Trefwoorden: Wmo, eigen bijdrage

Een vrouw ontvangt huishoudelijke hulp op grond van de Wmo. Het CAK stuurt haar een brief dat zij hiervoor een eigen bijdrage moet betalen. De vrouw denkt dat dit niet klopt, omdat zij een partner heeft. Zij wendt zich tot het CAK. Het CAK bevestigt dat zij geen eigen bijdrage hoeft te betalen als zij een partner heeft, maar verwijst haar naar de gemeente want het CAK handelt op basis van de gegevens van de gemeente. De gemeente wijst de vrouw echter terug naar het CAK, want zij bepaalt het recht op ondersteuning, maar niet de eigen bijdrage. Dat bepaalt het CAK. De vrouw meldt zich weer bij het CAK, die haar weer verwijst naar de gemeente en zo wordt de vrouw van het kastje naar de muur gestuurd. Intussen blijft zij rekeningen ontvangen voor de eigen bijdrage.

Door een snelle actie van de ombudsman ontstaat snel duidelijkheid. Het zit zo: de gemeente beoordeelt de aanvraag Wmo en besluit of er recht is op ondersteuning. Dit besluit gaat naar het CAK en deze beoordeelt vervolgens of en welke eigen bijdrage er betaald moet worden. Dat bepaalt het CAK bijvoorbeeld door gegevens uit de BRP te halen over de gezinssamenstelling. Omdat de vrouw niet getrouwd is of een samenlevingscontract heeft, staat haar partnerschap niet geregistreerd in de BRP. Het CAK kan wel zien dat er meerdere

personen op het adres wonen, maar niet hoe hun onderlinge relatie is. De informatie in de BRP klopt, dus de gemeente is verder niet meer aan zet. De vrouw weet nu dat ze bij het CAK moet zijn. Het lukt haar niet om het 'bewijs' te leveren dat zij een partner heeft. Omdat de ombudsman niet bevoegd is voor het CAK, verwijst zij de vrouw naar de Nationale ombudsman als zij er met het CAK niet uitkomt.

HOE VAAK MOET JE VRAGEN OM EEN BESLUIT?

Trefwoorden: besluit, Wmo

Een vrouw heeft tot 1 december 2024 een lease-auto op grond van de Wmo. Ze vraagt WIJ tijdig om verlenging. Nadat ze gegevens heeft verstrekt, krijgt ze te horen dat er niet zal worden verlengd. De vrouw vraagt om een besluit. Op een besluit kun je namelijk eventueel bezwaar aantekenen. WIJ zegt dat het eraan komt. Vervolgens vraagt WIJ om nadere gegevens. De vrouw begrijpt niet waarom dat nodig is, maar verstrekt die uiteindelijk toch. WIJ geeft aan dat de voorziening per december toch zal eindigen. De vrouw vraagt weer om een besluit. Dat komt zegt WIJ, maar het gebeurt niet. Wat wel gebeurt, is dat WIJ zegt dat de vrouw haar aanvraag heeft ingetrokken. De vrouw weet van niets.

Wel heeft ze voor de zekerheid, en omdat het besluit uitbleef, half november 2024 een auto op afkoop gekocht. Volgens WIJ heeft ze nu zelf voorzien in haar wens. Dat klopt volgens de vrouw niet. Na lang aandringen krijgt ze een ondersteuningsplan zodat er afspraken gemaakt kunnen worden. Omdat ze het niet eens is met de inhoud van het plan, tekent ze dat onder protest. Normaal gesproken stuurt WIJ het ondersteuningsplan als aanvraag voor een voorziening door, maar dat gebeurt nu niet. Moedeloos klopt de vrouw bij de ombudsman aan.

Volgens de ombudsman moet er een besluit komen wil er duidelijkheid komen. Dat besluit moet de gemeente nemen. Dat kan de gemeente alleen doen als ze ook op de hoogte is van de aanvraag. En die heeft WIJ nog steeds niet doorgestuurd. Daarom stuurt de ombudsman het ondertekende ondersteuningsplan zelf door naar de gemeente met het verzoek van de vrouw om een besluit te nemen. De gemeente neemt vervolgens een besluit. Dat is wat de vrouw wil. Nu kan zij verdere stappen ondernemen, zoals bezwaar maken en een voorlopige voorziening bij de rechter vragen. De gemeente laat nog weten dat zij niet begrijpt waarom het proces zo is gelopen en zegt toe hier onderzoek naar te doen. De ombudsman wacht de uitkomsten met belangstelling af.

RIJBEWIJS AANVRAGEN VANUIT BUITENLAND

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Trefwoorden: informatieverstrekking, rijbewijs

Een vrouw heeft problemen bij de aanvraag van haar rijbewijs. Zij is op een gegeven moment geslaagd voor haar rijexamen. Even daarvoor heeft zij zich, na navraag bij een medewerker van de gemeente, uitgeschreven bij de gemeente Groningen omdat ze langere tijd naar het buitenland zou gaan. Het gevolg is dat zij haar rijbewijs niet meer in Nederland (Groningen) aan kan vragen. Dit gaat haar extra geld of op z'n minst extra moeite kosten. Ze wil weten of ze verkeerd is geïnformeerd door de gemeente of gewoon pech heeft.

De ombudsman constateert dat de gemeente niet onbehoorlijk heeft gehandeld. Als iemand voor langere tijd, meer dan acht maanden, naar het buitenland gaat is het verplicht om aangifte van vertrek te doen bij de gemeente waar hij/zij woont. Daarna staat iemand in de zogenaamde Registratie Niet-ingezetenen. Ook de vrouw is nu op die manier geregistreerd. De gemeente kan dit niet wijzigen omdat de aangifte van vertrek, en dus de inschrijving als niet-ingezetene, juist is geweest.

De gemeente denkt met de vrouw mee over manieren om het rijbewijs in het buitenland aan te vragen en dat is netjes naar het oordeel van de ombudsman.

WELKOM ONDER VOORWAARDEN

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Trefwoord: contactmaatregel

Een vrouw krijgt een toegangsverbod tot een gemeentelijke locatie. Voor haar is deze maatregel onverwacht en buitenproportioneel. Het verbod geldt een maand. Ze is weer welkom als er afspraken over de voorwaarden voor haar aanwezigheid zijn gemaakt en zij zich daaraan houdt. De vrouw wil graag in gesprek. Dan blijkt opeens dat ook de locatiebeheerder erbij zal zitten. Dat wil de vrouw niet omdat die haar verschillende keren naar heeft behandeld. Toch blijft de gemeente vasthouden aan een gesprek met ook de locatiebeheerder. Vervolgens hoort de vrouw telefonisch dat het toegangsverbod voor onbepaalde tijd verlengd is. De vrouw dient daarover een klacht in. Over de reactie van de gemeente hierop is ze niet tevreden en ze wendt zich tot de ombudsman.

In eerdere onderzoeken heeft de ombudsman al geconstateerd dat de gemeente toegangsverboden mag opleggen. Wel stelt de ombudsman vast dat dit specifieke toegangsverbod niet goed is gemotiveerd. De gemeente geeft niet aan wat de vrouw feitelijk heeft gedaan en legt ook niet uit waarom dit gedrag tot een toegangsverbod leidt. Ook is niet duidelijk of een toegangsverbod wel proportioneel en dus niet te zwaar is. De ombudsman doet de gemeente dan ook de aanbeveling om het toegangsverbod beter te

motiveren. Daarbij wijst de ombudsman ook op het ontbreken van een eindtermijn van de maatregel. Het is goed om aan te geven wanneer de maatregel eindigt of wordt geëvalueerd.

De ombudsman vindt de aanwezigheid van de locatiebeheerder bij een ordegesprek niet onbehoorlijk. De ombudsman ziet ook dat de gemeente de vrouw hierin tegemoetkomt door de voorwaarden waaronder zij weer welkom is op papier te zetten. De gemeente vraagt de vrouw wel om de voorwaarden te ondertekenen. Dat doet ze niet. De vrouw vindt dat deze voorwaarden haar te veel beperken.

In reactie op de aanbeveling van de ombudsman stelt de gemeente tot verbazing van de vrouw én de ombudsman dat het toegangsverbod al een paar maand geleden is opgeheven. Namelijk met de brief met de voorwaarden. Op zich is het fijn dat er geen toegangsverbod meer is, maar de ombudsman laat de gemeente weten dat de communicatie hierover gebrekkig was. In de brief wordt namelijk uitdrukkelijk een handtekening van de vrouw verlangd voor opheffen van het verbod en zij heeft niet getekend. Dat de gemeente de handtekening naderhand toch niet meer nodig vindt, heeft zij de vrouw niet gemeld. Ook de locatiebeheerder weet dat niet. Toen de vrouw

vervolgens weer op de locatie kwam, werd haar tot twee keer toe nog steeds de toegang geweigerd. De reden: de vrouw had de voorwaarden niet ondertekend.

Als de ombudsman de gemeente om uitleg vraagt, geeft die aan dat het de keuze van de vrouw is om niet te tekenen. Daarmee kiest de vrouw zelf om niet te willen komen. De gemeente ziet dit dan ook niet meer als een verbod, maar als een 'welkom onder voorwaarden'. De ombudsman kan de gemeente in deze niet volgen.

Als de vrouw de ombudsman laat weten weer naar de locatie te kunnen, sluit de ombudsman toch dit dossier.

BRIEFADRES NODIG

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Trefwoord: basisregistratie personen (BRP)

Een dakloze vrouw heeft een briefadres nodig. Ze verblijft al een tijd in Groningen maar het lukt haar niet om een briefadres te krijgen, wat vervelende gevolgen heeft. Zo kan zij bijvoorbeeld geen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvragen, die zij nodig heeft voor haar werk. En ook geen uitkering, als zij daardoor haar baan zou verliezen.

De gemeente geeft aan dat zij graag in contact komt met de vrouw. Er loopt een adresonderzoek naar haar omdat zij eerder heeft aangegeven te wonen in een leegstaand pand. Volgens de eigenaar van dat pand is dat niet het geval. Het pand is sowieso niet bewoonbaar op dit moment. Voor de gemeente is het nu niet duidelijk waar ze woont.

De ombudsman adviseert de vrouw om contact op te nemen met de afdeling burgerzaken van de gemeente. Het is niet op voorhand te zeggen of zij een briefadres krijgt, maar de gemeente wil graag samen met haar de situatie bespreken en bekijken wat de mogelijkheden zijn.

BETALING PARKEERVERGUNNING

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Trefwoorden: procedure, parkeren

Een ouder echtpaar wil hun parkeervergunning en bezoekerspas verlengen. Het betalen is een probleem. Ze hebben geen DigiD en bij het parkeerloket aan de Kreupelstraat kunnen ze niet komen. Ze hebben nog een week om te betalen. Ze zouden graag een factuur willen ontvangen. Als ze bellen met de gemeente, krijgen ze te horen dat die niets voor ze kan betekenen. Ze moeten maar naar de ombudsman. Dat doen ze dan ook.

De ombudsman vindt het een bijzondere verwijzing. Zo ook de klachtenfunctionaris die de ombudsman hierover benadert. De klachtenfunctionaris gaat direct uitzoeken wat er mogelijk is. En dan blijkt dat dit echtpaar toch mag toch betalen aan de hand van een factuur. Bij hoge uitzondering, dat wel. Na betaling worden de vergunningen handmatig verlengd. Het echtpaar is erg blij met deze oplossing.

DUBBELE BETALING, DUBBEL GEDOE

Trefwoorden: paspoort, leges

Een man heeft via internet een aanvraag gedaan voor een paspoort. Hij betaalt gelijk de leges van €83,85 en krijgt een afspraak om de formulieren in te vullen. Drie weken later meldt de man zich bij de balie van de gemeente. Na het afhandelen van het papierwerk vraagt de medewerker de man om te betalen. Dat is hij niet van plan. Hij heeft immers drie weken geleden al betaald. De medewerker raadpleegt meerdere keren het digitaal systeem, maar kan de betaling niet vinden. Op advies van de medewerker betaalt de man nogmaals, in de veronderstelling dat hij het bedrag snel retour krijgt. Thuis stuurt hij gelijk de betaalbewijzen op.

Een week later belt de man met de gemeente. Het bedrag is nog niet teruggestort. Er wordt een terugbelverzoek achtergelaten. De man wordt niet teruggebeld. Bij het ophalen van het paspoort, bijna twee weken later, heeft hij het bedrag nog steeds niet ontvangen. De medewerker die hij dan spreekt kan zien dat er dubbel betaald is, maar hij kan dat niet zelf afhandelen. Dat moet op een andere afdeling gebeuren maar daar is niemand bereikbaar. Drie weken later maakt de man bezwaar tegen de leges bij het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Snel daarna wordt de man gebeld dat de terugbetaling geregeld is. Een maand later heeft hij het bedrag nog steeds niet ontvangen. Wat leek op een snelle handeling,

blijkt een langdurige zaak te worden, waar de man steeds zelf achteraan moet. Hij vindt dat de gemeente weinig moeite doet om hem te helpen. Hij meldt zich bij de ombudsman.

Na onderzoek van de ombudsman blijkt dat het NBK het bezwaar nooit heeft ontvangen. Het NBK is ook niet de organisatie die de man kan helpen. Bij het NBK kan bezwaar gemaakt worden tegen de hoogte van het bedrag. Dat is hier niet het geval. Het probleem is dat de man twee keer moet betalen voor één paspoort. De ombudsman wendt zich tot de gemeente. Wat blijkt? Door een systeemfout kon de betaling in eerste instantie niet gevonden worden. Dit probleem is bekend bij de gemeente en zij doet haar best dit op te lossen. Het is zeker niet de bedoeling dat een inwoner dan nogmaals moet betalen. De gemeente brengt deze casus direct onder de aandacht van de medewerkers en gebruikt het om haar proces te evalueren en te optimaliseren. Het te veel betaalde bedrag wordt nu direct overgemaakt naar de man. En dat niet alleen. De man ontvangt ook een boeket bloemen en een verontschuldiging. De man is blij dat zijn klacht is opgelost en dat de gemeente dit gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

LOCATIE HAREN TIJDELIJK BESCHIKBAAR

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Trefwoorden: parkeervergunning, betalen, loket

Verleden jaar wilde een vrouw de verlenging van haar parkeervergunning betalen maar dat kon alleen aan een loket bij de Kreupelstraat. Dit loket is voor haar vanwege lichamelijke beperkingen slecht bereikbaar en zij moet dus iemand inschakelen om de betaling voor haar te doen. Ze vraagt zich af waarom ze niet terecht kan op de gemeentelijke locatie in Haren (Raadhuisplein 10). Daar kan ze immers voor de deur parkeren. Na onderzoek van de ombudsman zegt de gemeente toe dit voor 2024 te onderzoeken.

In het najaar meldt de gemeente dat het inderdaad mogelijk wordt om ook op de locatie Haren te betalen. Bewoners kunnen vanaf 20 november 2024 (tot 31 december 2024) op woensdag en donderdag, op afspraak, op deze locatie terecht. In week 47 en 48 zal dit ook bekend worden gemaakt in de verschillende gemeentelijke informatiebrieven. Dat is mooi. De vrouw is erg blij dat zij terecht kan bij de locatie Haren en zo weer zelf de regie heeft.

HET SYSTEEM ZEGT NEE

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Trefwoorden: inschrijving, informatievoorziening

Een vrouw meldt zich namens haar zoon bij de ombudsman. Haar zoon woont sinds kort in Groningen. Het huurcontract krijgt hij pas later. Hij schrijft zich in bij de gemeente zodra hij het huurcontract heeft. Dan blijkt dat hij zich niet kan inschrijven per de datum dat hij er woont en huur betaalt. De vroegst mogelijke datum van inschrijving is vijf dagen voor de melding bij de gemeente. Een eerdere datum kan het systeem niet aan, zo is de vrouw verteld toen zij de gemeente belde.

De inschrijvingsdatum is erg belangrijk voor de zoon, omdat dit gevolgen heeft voor de studiefinanciering. Nu gaat de studiefinanciering namelijk een maand later in. De huisgenoten van de zoon zitten in dezelfde situatie. De vrouw wil weten of dit probleem bekend is bij de ombudsman. Dat is niet het geval. De vrouw woont zelf niet in Groningen en vindt het lastig de juiste weg te vinden. De ombudsman wil zelf ook wel weten hoe dit zit, Groningen is immers een studentenstad, en vraagt dit na bij de gemeente.

Bij de gemeente is het wél een bekend probleem. Als de vrouw alleen verteld is dat het systeem het niet kan, dan is die informatie niet volledig. Inschrijven in de gemeente Groningen kan wel voor de verhuisdatum, óók als het huurcontract nog niet

getekend is. Als de inschrijving na de verhuisdatum wordt aangevraagd, telt de datum van de aangifte. En dan kan de inschrijving maximaal vijf dagen voor de aangiftedatum ingaan. Eerder mag volgens de wet niet.

De gemeente ziet dat dit vaak fout gaat. Doordat het wettelijk bepaald is, kan de gemeente dit achteraf niet meer oplossen. Wel probeert ze studenten zo goed mogelijk te informeren, bijvoorbeeld tijdens de KEI-week. De informatie is ook op de website te vinden. Ook de medewerkers zijn goed geïnstrueerd. De gemeente kan zich daarom niet voorstellen dat mevrouw zo geïnformeerd is als zij stelt.

Voor de vrouw en de zoon kan het probleem helaas niet opgelost worden, maar de gemeente geeft de vrouw nog wel de tip om de situatie uit te leggen aan DUO. Zo kan de financiële schade misschien beperkt worden.

NOG NIET BEPERKT GENOEG

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Trefwoord: parkeren

Een man met een progressieve ziekte vraagt een gehandicaptenparkeerkaart aan. Die wordt afgewezen omdat hij met zijn rollator nog meer dan 100 meter kan lopen. Ook na bezwaar krijgt hij de kaart niet. De mensen in zijn omgeving kunnen het niet geloven. Volgens hen moet hij gezien zijn gezondheidssituatie een kaart krijgen. Daarom vraagt de man aan de ombudsman of de gemeente wel correct heeft gehandeld.

Na onderzoek stelt de ombudsman vast dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Er is door een arts vastgesteld dat de man, weliswaar met een hulpmiddel, meer dan 100 meter kan lopen. Daarbij is rekening gehouden met de klachten die de man tijdens het lopen ondervindt. Ook in de bezwaarprocedure is netjes naar de man geluisterd. Er is maar een beperkte toets en daar voldoet de man op dit moment niet aan. Wel beseft de gemeente dat de man met zijn progressieve ziekte op een gegeven moment minder dan 100 meter zal kunnen lopen. Dat kan al een week later zijn. Wanneer dat het geval is, kan hij opnieuw een aanvraag doen. De man ziet daar tegenop. Het heeft hem al veel moeite gekost om deze aanvraag te doen. Tijdens de hoorzitting toont de gemeente daar begrip voor. En hoewel de man daar nu niets

aan heeft, gaat de gemeente uitzoeken of zij in de toekomst anders om kan gaan met progressieve ziekten. De ombudsman zal deze discussie met belangstelling volgen.

OVERAL EN NERGENS

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Trefwoord: Basis Registratie Personen (BRP)

Een gezin voelt zich aan zijn lot overgelaten. De situatie is nijpend. Een man, vrouw en een kind van 15 maanden, wonen sinds kort noodgedwongen in een camper. Een huurcontract liep af en het lukt het gezin niet om een andere huurwoning te vinden in Groningen. Het lukt vervolgens ook niet om een briefadres te krijgen. De man mailt de ombudsman. Hij vindt dat de gemeente in gebreke blijft. De gemeente moet zorgen dat ze een briefadres krijgen, vindt de man. En kan de gemeente hen ook ondersteunen bij het vinden van een betaalbare woning?

De gemeente werkt samen met het Leger de Heils aan de Spilsluizen. Dat adres zou kunnen fungeren als briefadresgever. Maar niet voor minderjarige kinderen. Voor dit gezin is dat dus geen optie. De man vindt het ook vervelend dat hij bij een briefadres via de gemeente elke twee weken zijn post moet ophalen. Het gezin is met de camper gaan rondtrekken door Nederland en zou daardoor steeds weer naar Groningen moeten reizen. Dat is gemeentelijk beleid en daar heeft de ombudsman geen mening over. Misschien kan het gezin via vrienden of familie een briefadresgever vinden? De man stelt dat dat in hun geval niet mogelijk is.

De ombudsman probeert met een 'snelle actie' dit proces vlot te trekken en doet navraag bij

de gemeente. De gemeente legt uit dat zij niet zondermeer verplicht is om een briefadres te geven. Eerst moet bijvoorbeeld duidelijk zijn dat er geen vast woonadres meer is. Dat heeft de gemeente in het geval van dit gezin nog niet kunnen vaststellen. De gemeente zegt ook dat zij twee dagen geleden een aanvraag briefadres van dit gezin heeft ontvangen. Het is hen blijkbaar toch gelukt iemand te vinden die dat wil zijn. Helaas is de aanvraag nog niet compleet. Dat heeft de gemeente de man laten weten. Zodra de aanvraag compleet is, neemt de gemeente die in behandeling. De gemeente vraagt tijd om dit proces binnen de gestelde termijnen aan te pakken. Dat vindt de ombudsman logisch. Tegen het besluit van de gemeente kan de man, als dat nodig mocht zijn, bezwaar aantekenen. Als hij met zijn gezin alsnog wil wonen in Groningen, dan kan WIJ Groningen hem eventueel helpen met het aanvragen van een urgentieverklaring.

METEN GAAT VOOR BEREKENEN

Trefwoord: Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)

Een man stelt dat in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) de oppervlaktematen niet kloppen van de appartementen in het pand waar hij woont. Voor het eerlijk verdelen van de energiekosten is het belangrijk dat dit wel klopt. Als hij op basis van de verbouwtekeningen de oppervlaktes berekent, dan zijn sommige appartementen significant groter dan andere. Hij vraagt de gemeente de appartementen te gaan meten. De gemeente zegt al enkele appartementen te hebben gemeten. De gemeente geeft daarbij aan dat zij de huurders van de andere appartementen niet kan dwingen haar toegang te verschaffen om te meten. Hoewel de man het hier niet mee eens is, geeft hij aan dat de gemeente dan de verbouwtekeningen kan gebruiken om de oppervlaktes te berekenen. Uiteindelijk zijn dat de brondocumenten waarop de gemeente de gegevens in de BAG moet baseren, aldus de man. Als de gemeente niet ingaat op zijn verzoek, gaat de man naar de ombudsman.

Na een uitgebreid onderzoek constateert de ombudsman dat de gemeente na een verzoek van de pandeigenaar in alle appartementen is geweest en de oppervlaktes heeft gemeten. Dit bezoek en de metingen zijn schriftelijk vastgelegd in een zogenaamde ambtelijke verklaring. Zo'n verklaring wordt volgens de BAG ook gezien als

brondocument. Dat had de gemeente de man netjes moeten uitleggen. Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente dat alsnog gedaan. Dat de gemeente het feitelijk opmeten betrouwbaarder vindt dan een berekening op basis van verbouwtekeningen, is naar het oordeel van de ombudsman behoorlijk. Wel zorgde eerdere informatie van de gemeente dat maar enkele appartementen waren gemeten voor verwarring. De gemeente erkent op dit punt niet correct te hebben gehandeld. Uiteindelijk blijkt de gemeente de oppervlaktes van alle appartementen te hebben gemeten en is er geen aanleiding om alles nogmaals na te meten.

OH, OP DÍE FIETS

Trefwoord: informatieverstrekking

Een vrouw krijgt tot haar grote verbazing te horen dat haar verdwenen fiets bij het fietsendepot van de gemeente staat. Deze was 3 maanden eerder verdwenen toen hij vaststond aan een lantaarnpaal net naast de fietsrekken, de rekken zelf waren vol. De vrouw heeft destijds gelijk aangifte gedaan van diefstal en heeft inmiddels een nieuwe fiets gekocht.

Bij het gemeent depot hoort zij dat haar fiets niet is gestolen maar door de gemeente is verwijderd omdat het betreffende gebied een parkeerverbodzone is. Fietsen mogen daar niet buiten de rekken staan. De vrouw vindt dat het niet duidelijk is dat er een wegsleepregeling geldt voor fietsen. Er is wel een waarschuwingsbord maar dat staat verderop, te ver van de rekken volgens de vrouw.

De gemeente laat in het onderzoek van de ombudsman weten dat het instellen van een zone bedoeld is om eenduidigheid te creëren. Na het passeren van een zonebord (wat de vrouw een waarschuwingsbord noemt) hoeven gebruikers niet iedere plek te controleren op een parkeerverbodsbord. Je mag immers alleen parkeren in de rekken. Met een zonebord is niet op elke straathoek een bord nodig en voorkom je bordenvervuiling. Er kunnen binnen een zone

wel herhalingsborden geplaatst worden, maar in dit geval is dat niet nodig naar mening van de gemeente. Het zonebord staat dicht genoeg bij de rekken. De ombudsman kan dat volgen. Bovendien ziet ze dat er niet al te ver van de fietsenrekken een einde-zonebord staat.

Blijft de vraag over waarom de vrouw pas na 3 maanden een melding kreeg dat haar fiets bij het depot stond. De gemeente legt uit dat dit kwam door een onvolkomenheid in het registratiesysteem. Hierdoor kon de fiets niet aan de aangifte van de vrouw bij de politie gekoppeld worden. De medewerkers van het depot kwamen er pas later achter dat het registratiesysteem dit mankement heeft. Het is aan hun extra inspanning te danken dat de fiets uiteindelijk toch te koppelen bleek aan een bestaande aangifte. Met de gegeven informatie krijgt de vrouw inzicht in hoe het heeft kunnen gebeuren dat zij pas na 3 maanden bericht kreeg dat haar fiets bij het depot stond.

MAAIEN OF NIET MAAIEN, DAT IS DE VRAAG

Trefwoorden: bomen, groen

Het onderhoud van het groen houdt mensen bezig, merkt de ombudsman. Zo laat een man weten dat hij zich zorgen maakt over het beheer en het onderhoud van het gras in een park. Hij legt gedetailleerd uit hoe vaak er zou moeten worden gemaaid volgens het beleid van de gemeente en hoe dat in werkelijkheid uitpakt op diverse grasvelden van het park. Er wordt te weinig gemaaid, zegt de man. Hij dient een klacht in bij de gemeente. Er gebeurt niets en de man gaat naar de ombudsman. Die doet navraag bij de gemeente. Daar blijkt dat meneer voor zijn klacht de route van een melding heeft gebruikt, waardoor het niet als klacht maar als melding is opgepakt. Hoe het ook zij, in het overzetten van de melding/klacht van het ene naar het andere systeem is het e-mailadres per ongeluk niet meegekomen. De gemeente heeft in haar eigen administratie genoteerd dat ze volgende week gaat maaien. Vanwege de vele regen was dat eerder niet mogelijk. Nu staat het gras ondertussen zo hoog dat zwaarder materieel nodig is. Deze informatie heeft meneer niet bereikt omdat zijn e-mailadres ergens onderweg is verdwenen. Dat wordt hem nu alsnog verteld.

Dat de man andere verwachtingen heeft bij het maaibeleid, valt wel te begrijpen als je afgaat op de informatie op de website. De tekst wordt aangepast. Dat er meestal wekelijks wordt gemaaid

wordt aangepast in meerdere keren per maand. Ook komt er de toevoeging dat het wel afhankelijk is van het weer. Zo is het duidelijker. Als de man vervolgens nog meer vragen heeft, bijvoorbeeld over het maaisel dat soms wel en soms niet wordt opgeruimd, stelt de gemeente voor om bij de man langs te gaan en het ter plekke uit te leggen. Dat is een goed idee, zegt de man.

SNOEI IN TERMIJNEN

Trefwoorden: melding, groen

Een man doet een melding over het gebrekkige onderhoud van de groenstrook voor zijn woning. Hij zou binnen vijf werkdagen iets van de gemeente horen. Na drie weken heeft hij nog niets gehoord. Omdat de gemeente ook op een eerdere melding niet heeft gereageerd, neemt hij contact op met de ombudsman. Die doet navraag bij de gemeente. De melding blijkt buiten beeld te zijn geraakt vanwege een drukke groeizame periode met minder personeel in de vakantie. De gemeente neemt maatregelen om dit in de toekomst te voorkomen.

De gemeente heeft de groenstrook bekeken en op zich voldoet die aan de beeldkwaliteit die de gemeente aan groen in woonwijken zoals die van de man stelt. Eigenlijk was snoei nog niet nodig, maar de gemeente heeft deze toch ingepland. Een dag later is er gesnoeid.

De man stelt vast dat één kant van de groenstrook niet is gesnoeid. Namelijk de kant waarlangs auto's zijn geparkeerd. De gemeente bevestigt richting de ombudsman dat deze zijde nog niet is gedaan maar dit gaat nog wel gebeuren. Hiervoor is meer tijd nodig. De parkeervakken moeten worden afgezet en daarvoor moeten de bewoners eerst worden geïnformeerd dat zij hun auto daar niet kunnen parkeren. De ombudsman kan dat volgen.

En enkele dagen later is de groenstrook ook aan de straatzijde aangepakt.

WIE IS VERANTWOORDELIJK?

Trefwoorden: riool, overlast, buren

Een vrouw heeft sinds 2021 regelmatig afvalwater onder haar vloer. Ze wijst het naastgelegen horecabedrijf als schuldige aan en verzoekt de gemeente actie te ondernemen. Ze beklaagt zich erover dat de gemeente niet tijdig en adequaat op haar hulpvragen reageert.

De ombudsman constateert dat het gaat om een privaatrechtelijke aangelegenheid tussen buren. Buren dienen over en weer geen overlast te veroorzaken. Dat staat in het burgerlijk wetboek. De gemeente, die geen buur is, speelt daar in principe geen rol in.

De ombudsman ziet dat de gemeente zich toch het lot van de vrouw heeft aangetrokken en verschillende keren heeft bemiddeld tussen haar en het horecabedrijf. In 2021 zijn de leidingen omgelegd, in 2022 en 2023 is de hemelwaterafvoer in de brandgang tussen beide panden schoongespoten en eind 2023 is een vetafscheider geplaatst. Hoewel de vrouw door de overlast die zij al jaren heeft ervaren dat niet zo kan voelen, heeft de gemeente naar het oordeel van de ombudsman netjes gehandeld. De vrouw heeft de ombudsman na de plaatsing van de vetafscheider laten weten dat er geen (afval)water meer onder haar vloer komt en de stank uit het huis is verdwenen. Het probleem lijkt dan ook opgelost en dat is fijn.

WAAR VOOR JE GELD

Trefwoorden: bureaucratie, huisvuilpas

Een vrouw is haar huisvuilpas kwijt geraakt en vraagt op een zaterdagochtend een nieuwe pas aan. Dezelfde middag ontvangt zij via de post van de gemeente haar oude pas. Zij stuurt direct een e-mail naar de gemeente om de aanvraag te annuleren. Maandagochtend belt zij gelijk met de gemeente om te voorkomen dat er onnodig werk verricht wordt. De aanvraag wordt geannuleerd en er wordt geen nieuwe pas gemaakt. De vrouw vraagt de gemeente wanneer zij het bedrag voor de geannuleerde nieuwe pas retour krijgt. De gemeente zegt dat zij het geld niet gaat terugstorten. Een nieuwe aanvraag brengt kosten met zich mee. Ook als de pas uiteindelijk niet gemaakt wordt, is het volgens de gemeente redelijk om het geld niet terug te storten. Het ongedaan maken van de aanvraag kost namelijk ook geld, zo legt de gemeente uit. De vrouw vindt dat er geen kosten gemaakt hadden hoeven worden, omdat zij de aanvraag en annulering op dezelfde dag heeft gedaan.

De vrouw wendt zich tot de ombudsman die met een snelle actie de gemeente vraagt om de situatie nog eens te bekijken en begrip te hebben voor de specifieke situatie van de vrouw. Niet alleen heeft zij de aanvraag en annulering op dezelfde dag gedaan, dit was ook nog in het weekend. De vraag is in hoeverre er dan al kosten zijn gemaakt.

De gemeente reageert snel en legt uit dat het inderdaad de normale werkwijze is dat bij een annulering de kosten niet teruggestort worden. In het merendeel van de situaties is de pas dan al gemaakt en dan zijn de kosten voor de aanvrager. Uitzonderingen hierop zijn wel mogelijk. Dat was bij het eerste verzoek van de vrouw ook gebeurd. Helaas is het bij de terugbetaling niet goed gegaan. Toen de vrouw nogmaals contact opnam, zag de behandelend medewerker dat er eerder een restitutieverzoek was behandeld. Zij concludeerde dat toen blijkaar was besloten dat er niet terugbetaald zou worden en heeft dit aan de vrouw laten weten. De gemeente biedt haar excuses aan voor het misverstand en stort het geld alsnog terug naar de vrouw.

EEN ARROGANTE REACTIE

STADSBEHEER

Trefwoord: gebruik openbare ruimte

Een oudere man vraagt de gemeente via meldingen.groningen.nl om een oplossing voor het zand dat van een speelplek steeds zijn oprit opwaait. De reactie is: 'Wij gaan geen verandering brengen in de speeltuin'. De man vindt deze wijze van afdoening vreselijk arrogant en gaat naar de ombudsman. De gemeente erkent dat de afhandeling niet netjes is en biedt de man hiervoor haar welgemeende excuses aan. Ook constateert de gemeente dat de melding van de man niet de aandacht heeft gekregen die ze verdient. Er ligt inmiddels een plan om enkele aanpassingen door te voeren en de gemeente wil dit met de man doornemen. Daar kan de man mee instemmen. Naderhand hoort de ombudsman dat het contact inderdaad heeft plaatsgevonden en de gemeente op de speelplek zogenaamde doorgroeitegels heeft gelegd zodat het zand minder snel wegwaait. De man hoopt dat dit inderdaad de oplossing is.

MELDINGEN AFGEHANDELD OF TOCH NIET

Trefwoord: gebruik openbare ruimte

Een man is zeer betrokken bij zijn leefomgeving. Als hij kuilen in de weg ziet of verzakkingen in de stoep doet hij hiervan soms melding bij de gemeente. Op die meldingen krijgt hij van de gemeente verschillende afhandelingen zoals 'de melding zal binnen 15 dagen worden opgelost' of 'het is doorgezet naar een aannemer'. Soms ook 'de melding is afgehandeld'. Wat de reactie ook is, de man ziet niet dat de weg of stoep ook daadwerkelijk wordt aangepakt. Hij voelt zich niet serieus genomen en gaat naar de ombudsman. Wat hij zou willen is samen met iemand van de gemeente door zijn buurt gaan om te laten zien wat hij bedoelt. Zo wijst hij op de gaten en kuilen op de voet- en fietspaden bij en richting het Noorderstation. Of op de kuilen in de stoep aan een andere straat. De ombudsman vraagt de gemeente of er iemand contact met de man kan opnemen.

En dat gebeurt. De gemeente vertelt de man dat de herstelwerkzaamheden bij het Noorderstation in het eerste kwartaal van 2025 door een aannemer zullen worden opgepakt. De man krijgt in dit kader een rechtstreeks nummer van de betrokken projectleider. De stoep aan de andere straat wordt direct door de gemeente hersteld.

Hoewel hij er erg lang op heeft moeten wachten, is de man blij dat de meldingen eindelijk worden opgepakt. Daarmee eindigt de bemoeienis van de ombudsman in deze zaak.

HOOP GRAS ROLT NIET VANZELF WEG

STADSBEHEER

Trefwoorden: openbare ruimte, voortvarend

Een man belt met de ombudsman. Al maanden ligt er een hoop gras te rotten en te stinken in een strook groen naast het fietspad. Het fietspad is een belangrijke route naar de wijk. De man is al op leeftijd en foto's aanleveren van de situatie is voor hem lastig. De ombudsman gaat daarom zelf op onderzoek uit. Op locatie gekomen ziet de ombudsman geen "hoop" gras liggen. Het blijkt te gaan om meerdere rollen gras. Gras dat er duidelijk al enige tijd ligt gezien de kleur die het heeft. De ombudsman neemt, in het kader van een snelle actie, contact op met de gemeente. Omdat niet op voorhand duidelijk is of de gemeente hiervoor verantwoordelijk is, zegt de gemeente dit te gaan bekijken. En nog dezelfde dag laat de gemeente weten dat zij de rollen gras gaat verwijderen. De ombudsman laat dit weten aan de man. Die is blij dat het gras wordt weggehaald. De entree naar de wijk ziet er dan weer netjes uit. Een snelle actie die tot snel resultaat heeft geleid.

WIE IS VOOR EN WIE IS TEGEN?

Trefwoorden: betaald parkeren, participatie, communicatie

De manier waarop er wordt besloten om betaald parkeren in een woonwijk in te voeren, verloopt volgens een man verre van transparant. Hij stelt o.a. dat de gemeenteraad ten onrechte is verteld dat het merendeel van de wijk vóór invoering zou zijn. De man is dat zeker niet, en ook veel andere bewoners niet, zo is volgens de man gebleken uit een huis-aan-huis enquête. Dit proces schaadt het vertrouwen in de politiek, zo stelt de man. Hij neemt contact op met de ombudsman om hierover te klagen en een signaal af te geven.

De man heeft vooral moeite met het proces rond een bewonersavond. De status van de avond en de conclusies die zijn getrokken leiden tot verwarring. Er zou daar zijn verteld dat het om een informatieavond gaat en een eerste stap in een verkenning. De man leest vervolgens, na een periode van stilte, in krant dat betaald parkeren zal worden ingevoerd in zijn wijk. Er wordt daarbij verwezen naar de bewonersavond waar een grote meerderheid voor betaald parkeren zou zijn.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Deze avond was niet georganiseerd door de gemeente maar door een aantal bewoners om te praten over het betaald parkeren. De gemeente heeft deze avond gefaciliteerd door bijvoorbeeld een locatie te regelen, te helpen

met de uitnodigingen en de avond onder de aandacht te brengen via de nieuwsbrief van de gemeente. Medewerkers van de gemeente waren aanwezig om vragen te beantwoorden. Ook al was het voor de aanwezigen duidelijk dat de avond door bewoners is georganiseerd, de prominente betrokkenheid en aanwezigheid van de gemeente geeft het wel een gemeentelijk tintje. Het is daarom niet zo vreemd dat de man verwacht dat hij en de andere bewoners door de gemeente betrokken worden bij de vervolgstappen voordat er een besluit wordt voorgelegd aan de gemeenteraad. De man vindt het ook onterecht dat zowel in het besluit zelf als in een aparte brief 'namens de bewoners' wordt gesteld dat een overgrote meerderheid van de bewoners voor invoering van betaald parkeren is. Zoals gezegd, dat is niet zeker. De ombudsman kan volgen dat deze suggestie wordt gewekt. Wel begrijpt de ombudsman van de gemeente dat zij niet alleen heeft besloten op basis van de bewonersavond maar heeft gekeken vanuit verschillende invalshoeken. Dat had beter kunnen worden gecommuniceerd naar de bewoners en ook was het netjes geweest als de gemeente duidelijk had gemaakt wat voor haar de status was van de avond en wat het vervolg gaat worden. De gemeente laat de man weten dat hij via de informatiekkanalen van de gemeenteraad op

de hoogte had kunnen zijn en dat hij zijn mening kenbaar had kunnen maken bij de gemeenteraad. Dat is zo, maar de ombudsman vindt een meer proactieve houding van de gemeente hier wel op zijn plaats.

GEWOON EVEN CONTACT

STADSONTWIKKELING

Trefwoorden: woonomgeving, communicatie

Er komt een groep bewoners bij de ombudsman. De gemeente heeft plannen met hun woonomgeving met grote gevolgen voor hen. Ze maken zich zorgen en voelen zich door de gemeente onvoldoende meegenomen in het proces. Ze proberen al een tijd in gesprek te komen met de gemeente, maar dat lukt niet. Wel horen ze van anderen dat er nieuwe ontwikkelingen zijn. Ze nemen daarom contact op met de ombudsman.

De ombudsman informeert bij de gemeente waarom zij niet reageert op de verzoeken en e-mails van de bewoners. De gemeente stelt dat zij in het proces geen actieve rol heeft en zij ook het nut niet zo inziet van communiceren zolang er nog geen oplossing voor de bewoners is. De ombudsman vraagt de gemeente ook vanuit het perspectief van de bewoners te kijken. Wat is er nu op tegen om in gesprek te gaan zodat mensen voldoende informatie hebben en niet zelf hoeven te gissen wat er staat te gebeuren. De gemeente kan dit volgen en gaat vervolgens een aantal malen in gesprek met de bewoners en doet hiervan kort verslag aan de ombudsman. De bewoners bedanken de ombudsman voor de snelle actie om de communicatie vlot te trekken.

VOETPAD MET UITZONDERINGEN

Trefwoorden: handhaven, openbare ruimte

Een vrouw ervaart geluidsoverlast van auto's die over een voetpad naar een verenigingsgebouw achter haar woning gaan. Er is een uitzondering gemaakt voor auto's met een gehandicaptenparkeerkaart. Volgens de vrouw wordt hier misbruik van gemaakt. Ze heeft hierover contact opgenomen met de gemeente. Dit leidt tot niets en ze stapt naar de ombudsman. De gemeente legt de ombudsman uit dat zij verantwoordelijk is voor de handhaving maar dat controle lastig is. De gemeente kan niet 24/7 controleren. Omdat de verkeersbesluiten (het verplichte voetpad en de uitzondering voor gehandicaptenparkeerkaarten) redelijk recent zijn, is volgens de gemeente een eventuele aanpassing hiervan nog te vroeg. Zeker als er nog geen overtredingen zijn geconstateerd. Naast dat de gemeente vaker wil gaan controleren, vraagt ze de vrouw als er sprake is van een overtreding direct contact op te nemen met de politie. De politie zal de melding dan direct doorzetten naar de gemeentelijke handhavers die tot 01.00 uur 's nachts de melding kunnen oppakken. Met deze werkwijze laat de gemeente zien voldoende mee te willen denken aan een oplossing voor het probleem van de vrouw.

TE VEEL GEBOUWD

Trefwoord: handhaving

Een stel meldt zich omdat de burens te veel bouwwerken hebben. Daardoor kan het stel niet optimaal genieten van hun tuin.

Bij de vorige burens was al sprake van een overtreding van het bestemmingsplan. Er was meer bebouwing dan toegestaan, maar pas wanneer het perceel zou worden verkocht, hoefde dit gecorrigeerd te worden. De nieuwe burens hadden er dus voor moeten zorgen dat de oppervlakte van de bebouwing teruggebracht wordt. Welke gebouwen zij daarvoor gaan slopen, mogen zij zelf kiezen. Het stel verwacht van de gemeente dat zij in de gaten houdt dat dit gebeurt. Dit blijkt niet het geval. De gemeente zegt niet actief te handhaven in deze buurt, alleen wanneer hierom gevraagd wordt.

Het stel dient een handhavingsverzoek in bij de gemeente. Voordat zij een officieel besluit neemt, start de gemeente eerst een procedure richting de burens.

De procedure van de gemeente om te handhaven bestaat uit een 'vriendelijke' fase, waarin de burens de tijd krijgen om de overtreding op te lossen. Ook krijgen zij de kans om een plan in te dienen om alsnog te voldoen aan het bestemmingsplan. De gemeente moet hier dan serieus naar kijken.

Daardoor kost het tijd voor er een besluit genomen kan worden. De gemeente gaat in gesprek met het stel en stelt voor dat het stel zelf in gesprek gaat met de burens of ze het samen eens kunnen worden over de gebouwen die moeten worden gesloopt. Dan is handhaven misschien niet meer nodig. De gemeente bedoelt dit als bemiddelingspoging om het proces te versnellen. Dit valt bij het stel volledig verkeerd. Zij hebben juist een handhavingsverzoek gedaan, omdat de gemeente aangeeft niet actief te handhaven in de buurt maar alleen op meldingen. En nu moeten zij bepalen wat wel en niet mag blijven staan? Dat is de wereld op z'n kop. Zo voelt het tenminste. Intussen is er overigens ook te veel gebeurd om nog met de burens tot een overeenkomst te komen.

Pas als de burens ondanks herhaaldelijke verzoeken geen actie zouden ondernemen, neemt de gemeente een officieel handhavingsbesluit. Tegen dat besluit kan bezwaar en beroep ingediend worden. Op dit punt zijn ze nog niet.

Het is een ingewikkeld proces. Het is daarom belangrijk dat het stel hier goed in meegenomen wordt. Dit is niet altijd even goed gegaan. De gemeente heeft dit wel geprobeerd, maar nog blijft het ingewikkeld. Een gesprek met de gemeente, het stel en de ombudsman geeft veel informatie.

De ombudsman heeft vervolgens de procedure op papier uitgelegd. Het stel weet hierdoor waar het staat in het proces en wat zij kan doen als zij het niet is eens is met de uiteindelijke afhandeling.

WIE BETAALT DE SCHADE?

Trefwoorden: schadevergoeding, woonwagen

Het dak van de woonwagen van een vrouw lekt. De woonwagen heeft ze via de gemeente gekregen en zij vindt daarom dat de gemeente deze lekkage moet herstellen. De gemeente stelt dat ze niet verantwoordelijk is. Dat staat in het contract dat de vrouw heeft getekend toen zij de woonwagen overnam. Ook voor de schade aan een binnenmuur door bouwwerkzaamheden in de omgeving voelt de gemeente zich niet verantwoordelijk. Uit coulance besluit de gemeente de vrouw toch een tegemoetkoming te verstrekken. Maar ondanks de herinneringen van de vrouw is er na een jaar nog niets op haar rekening gestort. Ze gaat naar de ombudsman.

De gemeente legt naar het oordeel van de ombudsman inzichtelijk uit waarom zij niet verantwoordelijk is voor de schades. Een taxateur heeft namens de gemeente hiernaar gekeken en daaruit blijkt dat de schade mogelijk is veroorzaakt door het transport of de plaatsing van de wagen. En daarvoor is de gemeente niet verantwoordelijk. Gezien haar persoonlijke situatie wil de gemeente de vrouw ontzorgen en betaalt ze dus alsnog uit coulance de kosten.

De gemeente sluit daarbij aan bij de kosten zoals die door de taxateur zijn begroot en dat is netjes.

De gemeente erkent dat de vrouw te lang heeft moeten wachten op de uitbetaling. Met excuses wordt het bedrag alsnog overgemaakt.

ZONDER TOESTEMMING INFORMATIE DELEN

Trefwoorden: privacy, contactmaatregel

Een vrouw meldt zich nadat zij haar dossier bij een organisatie heeft opgevraagd. Tot haar schrik ziet ze dat de gemeente informatie over haar heeft gedeeld met deze organisatie. Het gaat om een opgelegde contactmaatregel. De vrouw voelde zich bij de maatregel al onheus en niet correct behandeld door de gemeente. Ze herkent zich ook niet in het beeld dat bij de gemeente lijkt te bestaan over haar. Zij is boos dat de gemeente zonder haar toestemming deze informatie heeft gedeeld en vraagt zich af wie de gemeente nog meer op de hoogte heeft gebracht.

De gemeente geeft toe dat zij zonder toestemming informatie heeft gedeeld. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan. De gemeente dacht op deze manier de dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. Zij heeft niet bedacht dat het delen van die informatie voor mevrouw bezwaarlijk kon zijn. De informatie heeft zij overigens niet met andere partijen gedeeld.

De excuses zijn gemaakt, maar mevrouw voelt zich toch niet goed begrepen. Zij heeft het idee dat de gemeente niet door heeft welke impact dit op haar heeft gehad. De ombudsman stelt een gesprek voor tussen de gemeente en de vrouw. Dat gebeurt. De ombudsman is als gespreksleider ook aanwezig. In dit gesprek legt de vrouw uit dat zij het idee heeft

dat de medewerkers een bepaald, negatief, beeld van haar hebben en haar afstandelijk benaderen. Ze vertelt ook welk effect het proces op haar heeft. De gemeente reageert begripvol en er wordt een aantal praktische afspraken gemaakt. Zo gaat de gemeente met de vrouw kijken welke informatie verwijderd kan worden uit het systeem. Hiermee houdt de rol van de ombudsman in deze kwestie op.

Wel krijgt de ombudsman in een later stadium te horen dat er nog vier gesprekken tussen de vrouw en de gemeente hebben plaatsgevonden. De vrouw is tevreden en voelt zich beter over de relatie met de gemeente. En dat is fijn.

ALS MONUMENTEN BEVEN

Trefwoord: vergunning

Een monumentaal pand in de stad is getroffen door de gevolgen van de gaswinning. Er is bevingsschade, zowel zichtbaar als onzichtbaar. De eigenaresse komt langs op het spreekuur van de ombudsman en vertelt haar verhaal. De schade aan het huis is erkend als mijnbouwschade (aardbevingsschade) maar voor schadeherstel zit zij klem tussen twee instanties: het Instituut Mijnbouwschade Gaswinning (landelijk) en Monumentenzorg (gemeentelijk). Het Instituut Mijnbouwschade Gaswinning (IMG) heeft aan de hand van de begrotingsregels voor mijnbouwschade bepaald hoe de schade aan het pand moet worden hersteld. Maar dat schadeherstel voldoet niet aan de criteria van monumentenzorg. De gemeente zal de vrouw dus geen vergunning verlenen als ze meegaat met het voorstel van het IMG. En als de vrouw niet meegaat met het voorstel van het IMG krijgt ze de bijbehorende vergoeding ook niet. Wat te doen?

De ombudsman gaat informeren bij diverse loketten. Het kan toch niet anders dan dat meer huiseigenaren hier tegenaan lopen. Er zijn immers veel monumenten in stad en ommeland. En dat blijkt zo te zijn maar een oplossing lijkt helaas niet direct voor handen. De ombudsman legt deze kwestie neer bij de Nationale ombudsman vanwege zijn betrokkenheid bij het

aardbevingsdossier. De Nationale ombudsman herkent dit en neemt het mee als signaal in het gesprek met het IMG tijdens een regiobezoek. De ombudsman Groningen wijst de vrouw vervolgens op het Erfgoedloket. Medewerkers van dat loket kunnen samen met haar contact leggen met de deskundigen van het IMG die over monumenten gaan. Zo kan gezamenlijk worden gezocht naar een oplossing.

De vrouw heeft eerder al bezwaar gemaakt bij het IMG tegen het onderzoeksrapport over het schadeherstel. Ze vraagt zich af of ze nu tegen het uiteindelijke besluit ook weer bezwaar moet maken. De ombudsman adviseert de vrouw om dat wel te doen als ze het er niet mee eens is. Als ze dat niet zou doen, dan staat het besluit vast. De ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om rechtstreeks beroep in te dienen bij de bestuursrechter. Daarmee kan de bezwaarprocedure worden overgeslagen. De ombudsman sluit nu de zaak en hoopt met deze snelle actie de vrouw vooruit te hebben geholpen. Na een aantal weken krijgt ze van het Erfgoedloket te horen dat er schot zit in de zaak, dat er aanpassingen zijn gedaan in het rapport en dat een vergunning mogelijk lijkt. Dat zou mooi zijn.

BEDRIJF NIET MEER BEREIKBAAR MET EIGEN BEDRIJFSAUTO

STADSONTWIKKELING

Trefwoorden: venstertijden, toegankelijkheid, parkeren

Door de uitbreiding van het Venstertijdengebied voor parkeren kan een ondernemer buiten de venstertijden om niet meer met zijn bedrijfsauto met grijs kenteken het gebied in en uit. Eerder kreeg hij een ontheffing, maar die heeft de gemeente afgeschaft. Volgens de ondernemer discrimineert de gemeente daarmee.

De ombudsman stelt vast dat er van discriminatie geen sprake is. Het hebben van een bepaalde auto valt niet onder een persoonlijk kenmerk als godsdienst, ras of geslacht. Er is onderscheid tussen auto's zonder en met een grijs kenteken, maar geen onderscheid tussen de bezitters van auto's zonder en met een grijs kenteken. De uitbreiding van het venstertijdengebied valt onder het gemeentelijk beleid waarover de ombudsman geen oordeel kan geven. De ombudsman stelt vast dat de informatie over dit beleid inzichtelijk is. De gemeente wijst de ondernemer nog op een alternatief. Er is de mogelijkheid om van een emissievrije bestelbus gebruik te maken die over een ontheffing beschikt. Op dit moment is er één bus beschikbaar. De gemeente onderzoekt of het haalbaar is om meerdere bussen beschikbaar te stellen.

SIMPELE FIETSBERGING, INGEWIKKELDE VERGUNNINGSAANVRAAG

Trefwoorden: communicatie, vergunning

Een vrouw komt bij de ombudsman omdat zij ten einde raad is. Ze is al heel lang bezig om van de gemeente een vergunning te krijgen voor een kleine fietsberging. Zij heeft die nodig voor de bakfiets waarmee zij haar hulphond vervoert. De medewerker van de gemeente die haar aanvraag behandelt is onbereikbaar. Wel stelt de gemeente veel vragen aan de vrouw en komt de gemeente met voorwaarden die moeilijk te begrijpen en uit te voeren zijn. Voorwaarden over afwatering, egaliseren van de grond en de ingang van de fietsberging. De vrouw verzucht dat ze geen vliegveld wil aanleggen.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Op hetzelfde moment heeft de teamleider ook van de problemen van de vrouw gehoord. Hij vindt het erg vervelend dat de gemeente bijna niet bereikbaar was voor de vrouw. Hij heeft inmiddels zelf contact gehad met de vrouw. De afspraak is nu dat de vergunning verleend wordt, en dat er samen met de vrouw gekeken wordt wat er verder nodig is.

De teamleider heeft de vrouw verteld dat zij rechtstreeks contact met hem op kan nemen als er dingen niet goed lopen of als zij iets niet begrijpt.

EIND GOED, AL GOED

Trefwoorden: toezegging, informatievoorziening

Een man loopt al een tijd met de klacht dat het onduidelijk is dat de fietsenstalling aan de Nieuwe Markt onbewaakt is. Nadat zijn elektrische fiets gestolen is uit deze fietsenstalling heeft hij deze klacht ingediend bij de gemeente. Na zijn klacht heeft de gemeente een nieuw bord geplaatst. Daarop staat dat het betreden en stallen van de fiets op eigen risico is en dat de gemeente niet aansprakelijk is voor diefstal. De man vindt dit bord onvoldoende duidelijk en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman doet onderzoek en ziet ook dat de boodschap (tussen een tiental huisregels) niet goed opvalt. De ombudsman geeft de gemeente in overweging een extra bord te plaatsen waar expliciet op staat dat de stalling onbewaakt is. Zo worden misverstanden voorkomen. De gemeente neemt de overweging over en zegt in november 2023 toe een digitaal bord te zullen plaatsen. Hetzelfde type bord wordt ook op twee andere locaties geplaatst. De klacht van de man lijkt hiermee zin te hebben gehad.

In april 2024 wendt de man zich opnieuw tot de ombudsman. Het beloofde bord is niet geplaatst. Wel een groene informatiezuil buiten de stalling waarop staat 'toezicht' en een pictogram van een camera gericht op een fiets. De man vindt dat dit (nog steeds) de suggestie wekt dat het een

bewaakte fietsenstalling is. De ombudsman doet navraag bij de gemeente.

Wat betreft de toezegging blijkt de gemeente half december diverse schermen te hebben besteld. De elektra hiervoor is in maart 2024 aangelegd. Op de behuizing, die vandalismebestendig moet zijn, en het bevestigingsmateriaal zit een lange levertijd, waardoor de schermen helaas nog niet geplaatst zijn. Met het signaal over de groene informatiezuil gaat de gemeente aan de slag.

Eind juli 2024 zijn de beloofde wijzigingen zichtbaar: de schermen hangen en de informatiezuil is aangepast. Het icoontje met de camera is verdwenen en er wordt niet langer gesproken over toezicht, maar over service.

NIET UITGEBREID SPELEN

Trefwoorden: woonomgeving, snippergroen

Een man wil graag een groenstrook naast zijn huis in gebruik nemen om meer speelruimte voor zijn zoontje te creëren. Het zoontje heeft, gezien zijn persoonlijke omstandigheden, behoefte aan een plek waar hij kan schommelen, klimmen en bewegen. De man kan hiervoor verklaringen van de hulpverlening overleggen aan de gemeente. De gemeente geeft echter niet thuis. De man ziet dat in zijn buurt verschillende mensen wél de groenstrook naast hun huis (mogen) gebruiken. Hij begrijpt niet waarom hij dat niet mag. Hij vindt dat hij ongelijk wordt behandeld en dat de gemeente onvoldoende rekening houdt met het belang van zijn zoontje.

De gemeente legt uit waarom de groenstrook (snippergroen) soms wel en soms niet in gebruik genomen is. Soms ligt de groenstrook bijvoorbeeld anders. Ook is het beleid de afgelopen jaren gewijzigd. Daardoor worden nieuwe aanvragen anders beoordeeld. En er zijn situaties waarin de grond in gebruik genomen is terwijl dat niet mocht. De gemeente gaat dit de komende jaren aanpakken. De ombudsman kan deze uitleg waarom er geen sprake is van ongelijke behandeling volgen. De gemeente toont wel begrip voor het belang van de man en zijn zoontje. Maar bij het bepalen of iemand een groenstrook in gebruik mag nemen kan de gemeente dit niet

meenemen. Als een woning of tuin niet meer past bij de behoefte van de bewoner, dan is het niet aan de gemeente om de bewoner te helpen bij uitbreiding als daarbij afgeweken moet worden van het beleid. Hoeveel begrip de ombudsman ook heeft voor de situatie van de man, zij begrijpt ook waarom de gemeente de grond niet in bruikleen kan geven. De gemeente handelt hiermee niet onbehoorlijk.

EEN SPECIALE PLEK

STADSONTWIKKELING

Trefwoord: dienstverlening

Een vrijwilliger van een organisatie waar inwoners verblijven die speciale zorg nodig hebben, laat de ombudsman weten dat de organisatie moeite heeft met het nieuwe parkeerbeleid. Veel vrijwilligers van deze organisatie zijn op leeftijd, en zijn regelmatig in de avond aan het werk. Goede parkeermogelijkheid dichtbij is voor hen belangrijk. Tot voor kort mochten de vrijwilligers met behulp van een parkeerkaart parkeren op de los- en laadplek vlak voor de deur. Dat mag nu niet meer vanwege het nieuwe beleid. De vrouw vindt dat erg vervelend en begrijpt niet wat er nu op tegen is om de los- en laadplek, die in de praktijk zelden gebruikt wordt, te gebruiken als parkeerplek. Kan de ombudsman hier iets in betekenen? Kan de situatie niet worden teruggedraaid?

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Met het nieuwe parkeerbeleid wil de gemeente het centrum van de stad autoluw maken. Daarom is ze strikter gaan kijken naar parkeerontheffingen en speciale regelingen. Dat is de reden dat de situatie ook voor deze organisatie is veranderd. De gemeente is de organisatie tegemoetgekomen door 5 zogenoemde maatschappelijke parkeervergunningen te verlenen voor 40 uur per kaart. Volgens de coördinator van de organisatie is dat niet genoeg. Ze maken veel meer uren. De gemeente beschouwt deze toekenning als een

stevige handreiking. Wel wil ze opnieuw met de organisatie om tafel om de situatie te bespreken. De ombudsman laat dat de vrijwilliger en de coördinator weten en adviseert hen om dit gesprek aan te gaan.

TOE AAN EEN PAUZE

Trefwoorden: overlast, hinder, onderwijs

Een aantal buurtbewoners ervaart sinds kort overlast van een nabijgelegen school. De hele dag door zijn er pauzes, waardoor buurtbewoners de hele dag geschreeuw van kinderen horen. Dit werkt erg verstorend, helemaal voor de mensen die thuiswerken. Eerder waren er alleen op een aantal vaste momenten pauzes. Dat vond de buurt geen probleem.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De gemeente vindt dat kinderen het recht hebben om buiten te spelen en daarbij lawaai te maken. Hier gaat ze niet op handhaven.

Een van de buurtbewoners wil graag een gesprek hebben met buurtbewoners, de gemeente en de school om mogelijke oplossingen te bedenken. Eerdere contacten met alleen de gemeente of alleen de school hebben namelijk nog niets opgeleverd. Dit verzoek komt via de ombudsman bij de gemeente terecht en het gewenste overleg vindt op korte termijn plaats. Er worden mogelijke maatregelen bedacht. De school en de gemeente gaan de mogelijke maatregelen onderzoeken en er zal een nieuw overleg plaatsvinden na de zomer om te zien wat haalbaar is.

De ombudsman is blij dat er overleg op gang is gekomen. Ze is niet bevoegd om de inhoud van de

bedachte maatregelen te beoordelen, wel of de buurtbewoners netjes worden behandeld door de gemeente. Dat is tot nu toe wel het geval. Als dat in de toekomst verandert, kunnen de buurtbewoners weer contact met de ombudsman opnemen.

NIET VOOR IEDEREEN EEN PARKEERVERGUNNING

Trefwoord: parkeren

Een vrouw heeft haar rijbewijs gehaald en een auto aangeschaft. Ze vraagt bij de gemeente een parkeervergunning aan om op straat te kunnen parkeren. Die krijgt ze niet. De gemeente zegt dat ze kan parkeren op het terrein van het wooncomplex waar ze woont. Dat klopt echter niet. Die parkeerplekken zijn gekoppeld aan bepaalde appartementen en daar hoort dat van de vrouw niet bij. Omdat de gemeente bij haar standpunt blijft, wendt ze zich tot de ombudsman.

Een ombudsman mag geen beleid onderzoeken. En de bewuste uitzondering voor wooncomplexen is gemeentelijk beleid. Wel kan de ombudsman kijken of het beleid zorgvuldig tot stand is gekomen. Ze wint daarvoor informatie in bij de gemeente en dan blijkt dat al jaren geleden is bepaald dat het bewuste wooncomplex is uitgezonderd van het recht op een parkeervergunning. En dat dit een bewuste keuze is van de gemeente. Die heeft bepaald dat bij bouwplannen voor wooncomplexen het parkeren op eigen terrein moet worden opgelost. Er hoeft dan niet voor ieder appartement een parkeerplek worden gerealiseerd. Hoeveel parkeerplaatsen er minimaal moeten komen, wordt aan de hand van parkeernormen van de gemeente bepaald. De gemeente stelt verder dat hoewel de meeste ontwikkelaars kiezen om de parkeerplekken los te verhuren er door hen

ook gekozen mag worden om die te verbinden aan bepaalde appartementen. De uitleg van de gemeente is naar het oordeel van de ombudsman duidelijk.

De gemeente geeft nog wel aan dat ontwikkelaars toekomstige bewoners moeten waarschuwen over het geldende parkeerregime (geen recht op parkeervergunning). Dat blijkt bij de vrouw niet te zijn gebeurd. Hoewel dit niets aan de parkeersituatie zelf verandert, lijkt de ontwikkelaar zich niet te houden aan de informatieverplichting van de gemeente. Op dat punt geeft de ombudsman richting de gemeente een signaal af.

PARKEERPLEK OF PARKEERPROEF?

Trefwoorden: communicatie, parkeren

Een man probeert al enige tijd met de gemeente te regelen dat zijn invalidenparkeerplaats verbreed wordt. De parkeerplaats is namelijk te krap. De auto van de man heeft daardoor veel schade opgelopen. Op verschillende manieren neemt de man contact op: via het online contactformulier, door te bellen, en er is ook contact via Whatsapp. Steeds blijft het na het eerste contact stil.

Uiteindelijk hoort de man dat de gemeente bij de verkeerde plek is gaan kijken. De gemeente komt kort daarna de juiste plek opmeten. De parkeerplek blijkt inderdaad te krap en moet vergroot worden. Maar hierna blijft het wederom stil. De man moet steeds zelf in actie komen om duidelijkheid te krijgen. Hij wendt zich dit keer niet tot de gemeente, maar tot de ombudsman.

Met een 'snelle actie' zoekt de ombudsman uit waarom het zo lang duurt en waarom de man niet actief geïnformeerd is. De gemeente legt uit dat het langer duurt, omdat er een aannemer ingeschakeld moet worden. Zij is in de veronderstelling dat dit ook aan de man verteld is in een telefoongesprek. In ieder geval verwacht de gemeente op korte termijn de parkeerplaats te kunnen vergroten en zij belooft de man op de hoogte te houden van de planning van de werkzaamheden.

VERHUUR TWEEDE WONING

Trefwoord: bejegening

Een gepensioneerd echtpaar heeft vier jaar geleden het appartement naast hun eigen woning gekocht. Het appartement gebruiken ze als logeergelegenheid voor hun vele buitenlandse gasten. En ze voorkomen daarmee ook dat het appartement als studentenwoning kan worden gebruikt. De buurt is daar blij mee, aldus het echtpaar. Om de investering eruit te krijgen, verhuren zij het tussendoor aan mensen die een korte tijd in Groningen verblijven. Dat laatste blijkt een probleem. Er zijn verschillende keren gemeentelijke inspecteurs bij hen geweest. Die geven aan dat de woning niet voor een korte termijn verhuurd mag worden. Als ze dat wel doen, kunnen ze een boete krijgen. De bezoeken van de inspecteurs heeft het echtpaar als zeer onheus ervaren. Er wordt niet naar hen geluisterd. En ondanks dat ze er geen toestemming voor geven, zijn er door de inspecteurs foto's van het interieur gemaakt.

Tijdens hun bezoek aan de ombudsman blijkt het echtpaar nog veel last te hebben van de inspecties. De inspecteurs die de ombudsman vervolgens spreekt erkennen dat de bezoeken niet prettig zijn verlopen. Ook niet voor de inspecteurs. Volgens hen is het probleem dat het echtpaar zich niet kan vinden in het gemeentelijke beleid en hier steeds met de inspecteurs over in discussie wil.

Dat de inspecteurs alleen het beleid uitvoeren kan het echtpaar niet accepteren. De ombudsman constateert dat er inderdaad sprake is van gemeentelijke beleid dat de tweede woning niet voor een korte tijd mag worden verhuurd en daar moet ook het echtpaar zich aan houden. Om verdere escalatie te voorkomen, zijn de inspecteurs steeds voortijdig vertrokken. Voor het dossier en eventuele verdere handhavingsacties zijn foto's nodig. Daarom zijn de inspecteurs meerdere keren terug geweest. Uiteindelijk hebben ze tegen de wil van het echtpaar het interieur gefotografeerd. Dat mag op grond van de wet. Hoewel de ombudsman zich kan voorstellen dat het echtpaar, de goede bedoelingen ten spijt, zich overvallen heeft gevoeld door de boodschap van de gemeente, heeft de ombudsman niet geconstateerd dat de bejegening door de inspecteurs niet correct was.

Omdat het echtpaar de woning na de laatste inspectie te koop heeft gezet en daarmee de tijdelijke verhuuractiviteiten lijken te zijn gestopt, is er voor de gemeente op dit moment geen aanleiding voor verdere handhaving. De gemeente heeft de ombudsman gemeld het echtpaar hier schriftelijk over te zullen informeren. En dat heeft ze gedaan.

WELK GEDRAG GEEFT OVERLAST?

Trefwoorden: overlast, hinder, bejegening

Een vrouw ontvangt een waarschuwingsbrief van de gemeente waarin staat dat zij per direct moet stoppen met overlast veroorzaken en treiteren. Ze vindt de bewering in de brief onterecht en wordt er verdrietig van. Vooral de term 'treiteren' doet pijn. De overlast bestaat eruit dat zij haar afvalcontainer op de verkeerde plek in de openbare ruimte neerzet. Ook op dagen dat deze niet geleegd wordt. Omwonenden hebben hier last van en hebben dit zowel bij het Meldpunt Overlast als de politie gemeld.

De ombudsman kan volgen dat de gemeente de term treiteren gebruikt. Het kan namelijk best voorkomen dat de afvalcontainer door omstandigheden een keer verkeerd, of in de weg, staat. Maar als iemand dit steeds doet, ook na meerdere contacten met de wijkagent hierover, kan gesproken worden over 'kennelijk bewust de afvalcontainer verkeerd plaatsen'. En dat valt onder het begrip treiteren/pesten. Iets doen met het doel een ander dwars te zitten.

De vrouw stelt ook dat juist zij degene is die getreiterd wordt door enkele omwonenden. De ombudsman is niet bevoegd om te onderzoeken of dat het geval is.

De ombudsman vindt wel dat er sprake is van geen goede informatieverstrekking. De gemeente zegt in de waarschuwingsbrief namelijk dat de vrouw overlast in welke vorm dan ook per direct moet stoppen. Dit lijkt te betekenen dat er meer vormen van overlast zijn dan alleen het verkeerd plaatsen van de afvalcontainer. De gemeente zegt niet om welke gedragingen dat dan zou gaan en waarom dat niet acceptabel is. Inwoners moeten weten welke gedragingen hem of haar door de gemeente precies wordt verweten, anders weet je niet wat je moet laten of doen. Nu de gemeente in de volgende brief alleen uitdrukkelijk wijst op het verkeerd plaatsen van de afvalcontainer betreft de waarschuwing naar het oordeel van de ombudsman dan ook alleen deze gedraging.

Voor de vrouw is het nu duidelijk dat het alleen om het verkeerd plaatsen van de afvalcontainer gaat. Voor toekomstige gevallen past de gemeente haar werkwijze wat betreft de waarschuwingsbrieven aan. Daarmee heeft de klacht van de vrouw zin gehad.

GLAS OP STRAAT

VEILIGHEID

Trefwoorden: overlast, melding, onderhoud openbare ruimte

Een vrouw doet bij de gemeente verschillende meldingen van gebroken glas op de stoep. Het glas komt van een ingegooid bovenraam bij een studentenhuus. Omdat het raam niet wordt hersteld, valt er steeds wat glas uit. De vrouw veegt het iedere keer op om te voorkomen dat haar hond er intrapt. De eigenaar reageert niet op haar meldingen. Ze doet daarna een melding bij de gemeente. Van de gemeente krijgt ze bericht dat het is 'opgelost/hersteld' maar dat is niet het geval. Het raam is niet hersteld en er valt nog steeds glas op de stoep. De vrouw mailt vervolgens de ombudsman. Die doet navraag bij de gemeente wat wordt bedoeld met 'opgelost/herstelt'. De gemeente is ter plaatse geweest en heeft het aangetroffen glas op de stoep opgeruimd. Daarmee is het opgelost. De gemeente stelt dat zij richting de eigenaar geen juridische middelen heeft om de eigenaar te bewegen het raam te repareren. Naar aanleiding van de klacht van de vrouw is de ombudsman ook een aantal keren gaan kijken maar heeft geen glas op de stoep aangetroffen. Mogelijk omdat de vrouw aangeeft het glas steeds op te vegen. De ombudsman ziet dat de gemeente binnen haar mogelijkheden actie heeft ondernomen.

De gemeente geeft nog mee dat als de overlast van het kapotte raam blijft aanhouden zij hierover

het gesprek kan aangaan met de eigenaar. Naar aanleiding hiervan adviseert de ombudsman de vrouw om, bij een eventuele volgende keer, opnieuw foto's te maken en die te sturen naar de gemeente. De ombudsman stelt een paar weken later vast dat het raam is gerepareerd en daarmee is het probleem opgelost.

HORENDOL VAN CAFÉLAWAAI

VEILIGHEID

Trefwoorden: horeca, overlast, geluidsnormen

Een echtpaar heeft geluidsoverlast van een aangrenzend café. De herrie duurt soms wel tot 3.30 uur 's nachts. Er zijn, door de gemeente, geluidsmetingen gedaan waaruit blijkt dat de normen flink worden overschreden. De eigenaar van het café heeft verschillende aanmaningen gekregen van de gemeente, maar blijft toch tot laat in de nacht muziek draaien. Ten einde raad bezoekt het echtpaar de ombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente en hoort dat het café gaat stoppen. Daarmee wordt het probleem van het echtpaar opgelost. Verder is vastgesteld dat er een zogenaamd geluidstek richting de woning van het echtpaar is waardoor de muziek in het café ongefilterd de woning van het echtpaar kan binnendringen. Het dichten van het lek/isoleren is duur. De locatie is daarom niet geschikt voor horeca waar muziek wordt gedraaid. De eigenaar van het pand heeft laten weten dat er daarom geen horeca met muziek meer op de locatie zal komen. De familie is erg blij met dit nieuws.

TE LANG TE LUID

Trefwoorden: overlast, handhaven

VEILIGHEID

Elk jaar hetzelfde gedoe: een man ervaart geluidsoverlast van het jaarlijkse buurtfeest. De muziekinstallatie staat pal voor zijn deur. Hij vraagt zich af of de geluidsnormen niet overschreden worden. De man probeert voorafgaand aan het feest in contact te komen met de gemeente. Hij wil graag zijn ervaringen delen en kijken of het ook anders kan. Kan de installatie bijvoorbeeld niet ergens anders geplaatst worden? Het lukt de man niet om met de gemeente in contact te komen.

Ook dit jaar ervaart de man overlast. De muziek is te hard en gaat nog door terwijl het evenement al afgelopen had moeten zijn. De man is niet de enige die dit meldt bij de gemeente. Omdat de man geen ontvangstbevestiging krijgt, weet hij niet of zijn melding wel goed doorgekomen is. Hij weet ook niet wat er gebeurt nadat hij een melding doet. Hij ziet in ieder geval geen handhavers en denkt dat de gemeente niets doet. De man weet niet meer hoe hij tot een oplossing moet komen en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman onderzoekt hoe de gemeente overlastmeldingen oppakt. Het blijkt dat voor overlast de gemeente niet het eerste aanspreekpunt is, maar de organisator. Deze stuurt voor het evenement een brief met de contactgegevens. Dat dit de bedoeling is, is lastig

te vinden op de website. Het is daarom niet gek dat er eerst melding bij de gemeente gedaan wordt. Op de site is ook lastig te vinden wat er na die melding gebeurt. De gemeente legt uit dat de melding bij een team terecht komt, dat gelijk (ook buiten kantoortijden) kan handelen. Dat er geen ontvangstbevestiging verstuurd wordt, vindt de gemeente zelf ook jammer. Met een automatische ontvangstbevestiging kan ook gelijk informatie over het vervolg van de melding gegeven worden. Een goede manier om dit te regelen blijkt nog lastig. Omdat anoniem melden mogelijk moet zijn, kan er bijvoorbeeld niet altijd gemaaild worden. De gemeente krijgt bij evenementen soms zoveel meldingen, dat ze ook niet iedere melder apart kan bellen. Dat is begrijpelijk. De gemeente heeft wel verschillende ideeën om bij de meldingen algemene informatie over het vervolg te geven. Bijvoorbeeld een pop-up op de site na de melding. De ombudsman ziet dat de gemeente de man serieus neemt en proactief nadenkt over verbeteringen.

De gemeente vertelt verder dat de meldingen van de man wel zijn opgepakt. Alleen op het moment dat de handhavers bij de locatie zijn, is er geen muziek meer. Zij kunnen dus geen geluidsmeting doen of andere maatregelen nemen. Wel gaat de gemeente met de organisator in gesprek over de

meldingen. Ook biedt zij de man aan om langs te komen en samen te kijken naar oplossingen.

VAN OVERLAST NAAR OVERLEG

Trefwoord: overlast

Een vrouw meldt zich bij bureau ombudsman. Ze is ten einde raad. Ze voelt zich vanwege het gedrag van haar buurman erg onveilig in en rond haar eigen huis. De vrouw doet vele keren melding bij de politie en gaat regelmatig naar het Meldpunt Overlast en Zorg (MOZ) van de gemeente. En niet alleen zij, ook een aantal burens doet regelmatig melding. Het is bijna niet meer vol te houden.

Op een avond belt ze de politie. De buurman belooft in het vervolg rekening te houden met de burens. Maar helaas. Het wordt druk aan de gedeelde portiekdeur en het lijkt alsof er gehandeld wordt in drugs. De geluidsoverlast neemt toe. Er wordt gevochten.

Politie, WIJ-team, en de gemeente komen samen om de situatie te bespreken. Het WIJ-team heeft weinig invloed op de buurman en aan de afspraken met de wijkagent houdt hij zich niet. Er komt overleg op overleg en nog meer overleg, maar er verandert niets. Ondertussen blijft het voor de vrouw vrijwel stil. Ze maakt zich ongerust, vraagt zich af wat het plan is en waarom er niet stevig wordt ingegrepen. Ze trekt aan de bel bij de ombudsman. De ombudsman doet onderzoek naar de gang van zaken en merkt dat de onderlinge communicatie hapert. Er wordt wel veel overlegd, maar er wordt ook veel gemist. Dat de vrouw

niet de enige is die heeft gemeld, bijvoorbeeld, werd pas na weken duidelijk. Ook al was dat afgesproken, de vrouw werd vaak niet teruggebeld. De ombudsman begrijpt dat de vrouw zich niet serieus genomen voelt. De ombudsman begrijpt aan de andere kant ook dat het erg lastig is om in dit soort situaties tot een oplossing te komen.

De ombudsman vraagt uitleg bij de gemeente en hoort dat er mogelijk een stevig hulpverleningstraject wordt gestart en dat er meer dwang komt als dat niet werkt. Nu de gemeente weet dat de vrouw zich niet gehoord heeft gevoeld, wordt ze uitgenodigd voor een gesprek. De gemeente kan dan uitleggen wat haar (on)mogelijkheden zijn, de vrouw kan uitleggen wat deze situatie met haar doet en heeft gedaan. Dat is mooi. In dat gesprek wordt de vrouw ook gevraagd of ze als ervaringsdeskundig mee wil doen in een pilot. Daar zit de vrouw niet op te wachten. Ze wil gewoon dat de overlast stopt. Op verzoek van de vrouw houdt de ombudsman nog een poosje vinger aan de pols.

BOA VOLGT REGEL

Trefwoorden: behandel- en reactietermijn, klachtbehandeling

Een man is ontevreden omdat hij geen reactie heeft ontvangen van de gemeente op zijn klacht over het gedrag van enkele boa's. Hij krijgt wel een ontvangstbevestiging maar geen schriftelijke afhandeling van zijn klacht, ook niet nadat de man de gemeente een herinnering stuurt.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet tijdig heeft gereageerd en dat is niet behoorlijk. Als de ombudsman de gemeente hierop aanspreekt, erkent de gemeente dit en biedt haar excuses aan. De gemeente heeft alsnog de behandeling van de klacht voortvarend opgepakt. De gemeente gaat in gesprek met de man en legt uit waarom de boa's hem hebben aangesproken. Dat is netjes.

De man betwijfelt wel of de verordening op basis waarvan de boa's hem hebben aangesproken niet in strijd is met hogere regelgeving. Een ombudsman is niet bevoegd om wettelijke regels te beoordelen, dat is aan de rechter. Zolang de rechter niet anders heeft geoordeeld, is het niet onbehoorlijk dat de boa's uitgaan van de verordening en de man hebben aangesproken op een door hen geconstateerde overtreding

FOUT GEPARKEERD

VEILIGHEID

Trefwoorden: boete, parkeren

Een oudere vrouw ziet vanaf het balkon een handhaver bij haar leenauto staan. Op dat moment realiseert ze zich dat ze vergeten is het tijdelijke kenteken door te geven aan de gemeente. Ze heeft namelijk wel een parkeervergunning, maar haar eigen auto staat bij de garage. Ze roept naar de handhaver dat ze het even wil uitleggen, maar die heeft daar geen boodschap aan. De vrouw belt de gemeente en legt alsnog de situatie uit. De gemeente stelt vast dat de handhaver wat voorbarig heeft gehandeld en verzekert de vrouw dat ze geen boete krijgt. De handhaver in kwestie belt zelfs nog om zijn excuses te maken. De vrouw is hier blij mee: dat heeft de gemeente netjes opgelost.

Kort daarna ontvangt zij toch een boete. Ze belt gelijk de gemeente. Ze legt de situatie uit, maar er wordt haar verteld dat ze maar bezwaar moet maken. De vrouw is daar wat verontwaardigd over. Er zijn toch afspraken gemaakt? Ook weet ze niet hoe ze bezwaar moet maken en is ze niet digitaal vaardig. Met een snelle actie legt de ombudsman contact met de gemeente. Die handelt ook snel en zoekt uit waar het mis is gegaan. Bij het invoeren van het tijdelijk kenteken is een typefout gemaakt. Dit leidt ertoe dat de gemaakte afspraken niet goed in het systeem staan. De gemeente herstelt dit snel en de boete vervalt. De vrouw is blij met de

uitkomst en zegt dat ze er zonder tussenkomst van de ombudsman niet uitgekomen zou zijn.

GEEN WONING

Trefwoorden: huisvesting, vreemdelingen

Een vrouw heeft moeite met het vinden van een woning. Ze verblijft in een AZC in Groningen met haar familie. Het is klein en niet geschikt voor de familie. De vrouw heeft namelijk ernstige gezondheidsproblemen. Volgens de vrouw heeft het COA haar verteld dat zij geen woning krijgt, maar zegt het COA niet waarom. De ombudsman Groningen kan geen klachten over het COA behandelen. Daarvoor verwijst de ombudsman de vrouw door naar de Nationale ombudsman.

De ombudsman informeert bij de gemeente hoe het proces om een huis te krijgen voor deze vrouw zou kunnen lopen. Voor een woning moet een asielzoeker een status hebben en dan wordt hij aan een gemeente gekoppeld. Elke gemeente heeft tot taakstelling om statushouders te huisvesten. Zodra de mensen op zoek gaan naar een woning, krijgen ze urgentiepunten en vanuit een AZC is dat meteen het maximaal aantal urgentiepunten. Of de vrouw al gekoppeld is aan de gemeente Groningen of aan een andere gemeente is niet duidelijk. Mocht de gemeente Groningen verantwoordelijk zijn dan kan de vrouw begeleid worden door Humanitas. Die helpt bij inschrijving op Woningnet en doet ook de maatschappelijke begeleiding. De ombudsman geeft de vrouw de contactgegevens door van een medewerker van de gemeente. Die wil met de

vrouw gaan kijken wat de situatie is en bespreken wat ze nu moet doen.

ZORG VOOR DOCHTER GAAT VOOR

Trefwoord: jeugdhulp

Een minderjarig meisje komt bij WIJ met een noodkreet. Ze moet snel elders, los van haar familie, onderdak vinden. WIJ heeft zorgen over het welzijn van dit meisje en zoekt een opvangplek. Omdat het meisje minderjarig is moeten de ouders daarvoor wel toestemming geven. Vervolgens wordt hun dochter op een locatie buiten de gemeente geplaatst en mogen ze niet weten waar hun dochter verblijft. Achteraf blijkt dat deze locatie niet bedoeld was voor een jong meisje. De ouders dienen een klacht in bij WIJ. Ze zeggen dat ze alleen toestemming hebben gegeven voor een locatie binnen de gemeente, niet daarbuiten. Als reactie uitblijft, nemen ze contact op met de ombudsman. Op dat moment is al duidelijk dat de wettelijke behandeltermijn is verstreken. De reactie van WIJ is echter van belang voor het vervolg. Ondanks de bemoeienissen van de ombudsman duurt het nog een maand voordat WIJ met een inhoudelijke reactie komt. Zonder uitleg waarom en zonder excuses. Op dit punt handelde WIJ niet behoorlijk.

Met de uiteindelijke reactie is de familie niet tevreden. WIJ realiseert zich de impact voor de familie en laat de ombudsman weten de gevoelens van de ouders te begrijpen. De gerechtigheid die de familie wil, dat de medewerkers worden gestraft, is echter niet aan de orde. De ombudsman

constateert niet dat WIJ zich ten opzichte van de familie onbehoorlijk heeft gedragen. Er was sprake van een urgente psychische noodsituatie waarin snel gehandeld moest worden. WIJ heeft samen met Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming in een kort tijdbestek van enkele dagen op basis van de beschikbare informatie (van voornamelijk de dochter) een inschatting moeten maken voor de zorg van de dochter. In die korte periode was de communicatie van WIJ met de familie gebrekkig. WIJ erkent dit en biedt hiervoor alsnog haar excuses aan.

Ondanks de gebrekkige communicatie is voor de ombudsman aannemelijk geworden dat er door de ouders wel toestemming is gegeven voor een plek buiten de gemeente. Dat hebben de medewerkers van de verschillende instanties op verschillende tijdstippen gehoord. Wat daarvan zij, de ombudsman doet WIJ de aanbeveling om in geval van mondelinge toestemming hiervan later een schriftelijke bevestiging naar betrokkenen te sturen. Met betrekking tot de al dan niet geschikte locatie mocht WIJ uitgaan van de deskundigheid van de instantie die hen hierin heeft geadviseerd.

HELP!

Trefwoord: ondersteuning

Een vrouw heeft fysieke problemen en heeft hulp nodig. Die kreeg ze eerst van haar ex-partner met wie ze samen een huis huurt. Die hulp wil hij niet meer geven. Hij zorgt volgens de vrouw zelfs voor een zeer onveilige situatie voor haar. De vrouw heeft meerdere instanties benaderd maar er gebeurt niets. Ook WIJ doet volgens haar niets. Ze gaat naar de ombudsman.

Omdat de ombudsman zich zorgen maakt regelt ze snel een gesprek met WIJ. WIJ kan de ombudsman geruststellen dat er weliswaar sprake is van een moeilijke situatie maar dat die niet onveilig lijkt. WIJ heeft de vrouw aangeboden te helpen om afspraken te maken over de omgang met haar ex-partner, maar dat wil ze niet. De vrouw wil de man het huis uit hebben, maar hij kan als officiële huurder niet uit huis gezet worden. WIJ wil eventueel de vrouw ondersteunen bij het aanvragen van woonurgentie zodat ze zelf kan verhuizen. Een eerdere aanvraag werd door haar echter niet doorgezet. Daarnaast zijn aan de vrouw verschillende voorzieningen toegewezen, zoals een scooter en huishoudelijke hulp. Als de vrouw alsnog ondersteuning wil bij het aanvragen van woonurgentie kan ze weer contact met WIJ opnemen.

De vrouw meldt de ombudsman dat de informatie van WIJ absoluut niet klopt. De situatie is en blijft onveilig en zij heeft de aanvraag nooit tegengehouden. Het is echter het woord van de een tegen dat van de ander en dan wordt een onderzoek van de ombudsman lastig. De vrouw geeft aan dat ze weer contact zal opnemen met WIJ om de procedure voor de woonurgentie (alsnog) voort te zetten.

DRIE KEER IS SCHEEPSRECHT; HOPEN WE

Trefwoorden: Wmo-voorziening, reactie- en behandeltermijn

Voor de derde keer in twee jaar meldt een vrouw zich bij de ombudsman. Zij ondersteunt een man bij het aanvragen van een persoonsgebonden budget (PGB). Voor een PGB is een indicatie nodig die regelmatig moet worden verlengd. Om de verlenging toe te kennen is een onderzoek nodig o.a. via een keukentafelgesprek. Zowel in 2022 als in 2023 heeft de man op tijd de verlenging aangevraagd. Toen in beide jaren de termijn van de verleende indicaties in zicht kwam en de man niets had gehoord van WIJ, trok de vrouw aan de bel bij de ombudsman. De man maakte zich grote zorgen of het goed zou komen. WIJ gaf aan te kampen met drukte en een wachtlijst.

Na tussenkomst van de ombudsman werd de indicatie van de man in beide jaren administratief verlengd. De ombudsman heeft er bij WIJ met klem op aangedrongen deze situatie niet opnieuw te laten ontstaan en tijdig een keukentafelgesprek met de man in te plannen. WIJ deed daarop de toezegging dat na ongeveer een half jaar dat gesprek zou plaatsvinden. Helaas. Ook in 2024 heeft de vrouw weer de hulp van de ombudsman in moeten roepen omdat de situatie zich herhaalde. Tijdig aangevraagd, niets gehoord. De ombudsman heeft zelf vervolgens ook een aantal keren WIJ moeten benaderen om uitsluitel te krijgen. Ondertussen heeft de man er opnieuw

erg veel stress van. Op de valreep is ook deze keer de indicatie administratief verlengd, voor een halfjaar. De ombudsman heeft geconcludeerd dat WIJ hier niet heeft gehandeld volgens de behoorlijkheidsnorm betrouwbaarheid. WIJ heeft naar het oordeel van de ombudsman dus onbehoorlijk gehandeld. De ombudsman heeft de aanbeveling gedaan om de man excuses aan te bieden en voortvarend een keukentafelgesprek te plannen. De excuses zijn via mail gemaakt en de ombudsman houdt vinger aan de pols of het keukentafelgesprek dit keer wel tijdig zal plaatsvinden.

ONDERSTEUNINGSVRAAG ZONDER OPLOSSING

Trefwoord: jeugdhulp

Een moeder ziet dat naschoolse opvang niet goed is voor haar kinderen die veel zorg nodig hebben. De opvang is veel te druk waardoor de kinderen vanwege overprikkeling na die tijd thuis niet te handhaven zijn. WIJ geeft aan geen ondersteuning te kunnen bieden. Zij kan vanuit de Basis jeugdhulp (BJH) geen vervanging voor de kinderopvang bieden en heeft geen andere ondersteuningsopties. Als BJH niet kan, zou er volgens de vrouw toch gezocht moeten worden naar een andere oplossing? Met WIJ komt ze niet verder. Ze vraagt de ombudsman of de hulpvraag voor haar kinderen door een ander WIJ-team kan worden onderzocht. Die vraag legt de ombudsman aan WIJ voor.

Hoewel die vervolgens aangeeft dat er geen sprake lijkt van een hulpvraag die past binnen de BJH of jeugdwet, kan de vrouw wat WIJ betreft toch naar een ander WIJ-team overstappen. De vrouw vraagt zich af in hoeverre dat zin heeft als WIJ er zo in staat. Door alle stress zit zij inmiddels ziek thuis en gaan haar kinderen ook niet meer naar de naschoolse opvang. WIJ constateert dat er sprake is van een gewijzigde situatie en dat het goed is dat een ander WIJ-team aanvullend onderzoek zal doen naar die situatie. Met de nadere verzekering dat de draagkracht en draaglast van het gehele gezinssysteem zal worden meegenomen in dat

aanvullende onderzoek, heeft de vrouw voldoende vertrouwen om naar een ander WIJ-team te gaan.

ZORGEN OM VERLENGING ONDERSTEUNING

Trefwoord: Wmo-voorziening

Een man en zijn kinderen hebben al jaren een PGB voor ondersteuning op grond van de Wmo. De echtgenote beheert het PGB voor haar man en de kinderen. De indicatie loopt tot eind mei 2024. Ze vragen in januari 2024 een verlenging aan. Omdat WIJ niet op tijd een advies kan uitbrengen, verlengt WIJ de termijn tijdelijk tot eind juli 2024. Maar die termijn verstrijkt bijna. Er is inmiddels een gesprek geweest. Daarin vraagt WIJ zich af of de vrouw wel voldoende PGB-vaardig is. Aangezien de vrouw al jaren zonder problemen en commentaar van WIJ voor het PGB heeft gezorgd, begrijpt de man dit niet. Wel begrijpt hij dat WIJ meer tijd nodig heeft voor onderzoek hiernaar en dat de indicaties nogmaals tijdelijk zullen worden verlengd. Omdat de besluiten uitblijven en hij zich zorgen maakt, zoekt hij contact met de ombudsman. Die vraagt WIJ wanneer de man en zijn kinderen een besluit gaan ontvangen. WIJ meldt de ombudsman dat die met spoed zal zorgen dat de tijdelijke verlengingsbesluiten worden verstuurd. En dat gebeurt ook. De indicaties worden tot half oktober 2024 verlengd en dat geeft even rust.

Over de eventuele PGB-vaardigheid van de echtgenote wil WIJ vanwege het lopende onderzoek nog niets vertellen. Dat vindt de ombudsman vreemd. Zeker als WIJ de bekostiging van de ondersteuning anders dan via een PGB wil

inrichten en hiervoor medewerking van de man vraagt, moet zij wel kunnen uitleggen waarom. Als de ombudsman hierover nadere vragen wil stellen, zijn er nieuwe ontwikkelingen. De man en zijn kinderen ontvangen nieuwe beschikkingen. Hij krijgt een PGB voor twee jaar en zijn kinderen voor een jaar. WIJ legt in de beschikkingen uit waarom ze twijfelt aan de PGB-vaardigheid van de echtgenote. Omdat dit met behulp van de ondersteuner van de man tot op heden goed is gegaan en WIJ geen andere mogelijkheden ziet, zet WIJ het beheer door de echtgenote voort.

WAAR BLIJFT DE BESCHIKKING?

Trefwoorden: besluit, termijn

Een vrouw heeft tot 1 januari 2024 indicaties voor haar kinderen. Ze vraagt tijdig verlenging aan. Wij wil vervolgens alleen één indicatie tijdelijk verlengen. De rest wordt afgewezen. Dat staat in een ondersteuningsplan. De vrouw kan geen bezwaar maken omdat ze maar geen beschikkingen krijgt. Dat moet binnen twee weken nadat ze het plan heeft ondertekend. Als ze na zes weken (half februari) nog niets heeft ontvangen, vraagt de vrouw de ombudsman of die iets kan doen. De ombudsman neemt direct contact op met Wij.

Wij vertelt dat het plan al half december naar de vrouw is gestuurd voor ondertekening. Dat wilde de vrouw niet doen omdat er allemaal fouten in zaten. Dat gaf ze pas 4 januari 2024 aan. Nog dezelfde dag is een gecorrigeerd plan naar de vrouw gestuurd en Wij ontving dat op 15 januari ondertekend terug. Er is echter vertraging in de backoffice ontstaan. Daarom heeft de vrouw volgens Wij half februari (vier weken later) nog niets ontvangen. Wij zegt de ombudsman toe de beschikkingen zo snel mogelijk te versturen. Na een week zijn de bewuste beschikkingen verstuurd en beëindigt de ombudsman haar bemoeienissen in deze zaak.

URGENTIE WORDT GEZIEN

Trefwoord: jeugdhulp

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman. Zij vindt dat Wij onvoldoende ondersteuning biedt aan haar zoon. Passende opvang voor hem blijft uit terwijl dat wel erg nodig is. De vrouw vraagt of de ombudsman wil onderzoeken of Wij zich aan haar plicht houdt om voortvarend een oplossing te vinden voor haar zoon. De ombudsman verdiept zich in de situatie en maakt zich meteen grote zorgen. Ook al is de ombudsman inhoudelijk niet deskundig, het beeld dat naar voren komt is dat van een jongen die een gevaar vormt voor zichzelf en voor zijn omgeving. Een crisissituatie. De ombudsman wil zeker weten dat Wij de urgentie van de situatie ziet en daarnaar handelt. Er wordt op korte termijn een afspraak gemaakt met de betrokken medewerkers van Wij. Een goed gesprek volgt.

Het wordt de ombudsman duidelijk dat Wij zich betrokken voelt bij de jongen en zijn familie en de noodzaak van een snelle oplossing ziet. Helaas is het zeer lastig die oplossing te vinden en de ouders goed in het proces mee te nemen. Wij loopt tegen verschillende obstakels aan. Zo wil de jongen niet dat Wij bepaalde dingen deelt met zijn ouders. De jongen is ouder dan 16 jaar dus zijn toestemming is daarvoor wel nodig. Wij geeft aan dat ze, binnen de (privacy)mogelijkheden, er alles aan doet om de moeder op de hoogte te houden van de voortgang.

Ze hebben begrip voor haar machteloosheid en paniek. Het gaat immers wel om haar kind. Er wordt vervolgens een aantal oplossingen aangedragen waar de ouders geen akkoord op geven. Dat maakt het extra complex. Kortom, een ingewikkelde situatie waar de ombudsman geen actieve rol in kan vervullen.

Wel heeft de ombudsman geconstateerd dat Wij samen met andere instanties regelmatig bij elkaar komt om de situatie te bespreken. Er is inmiddels ook een volgende stap gezet. Zo is er een expertteam van het RIGG ingeschakeld om een 'verklarende analyse' uit te voeren.

De ombudsman merkt hoe belangrijk het is om zelf een goed gesprek te hebben met de organisatie, in dit geval Wij, om de achtergrond te begrijpen. Ze ziet ook opnieuw hoe complex bepaalde situaties kunnen zijn.

REACTIE OP KLACHT BLIJFT UIT

Trefwoord: klachtbehandeling

Een man voelt zich niet gehoord en gezien door WIJ Groningen. Volgens de man onderkent WIJ zijn gezondheidssituatie onvoldoende waardoor hij niet de juiste voorzieningen krijgt. Zo laat de verwijzing van WIJ naar een beschermd wonen instantie zien dat WIJ niet begrijpt wat hij nodig heeft. De bewuste instantie zegt volgens de man, de benodigde zorg niet te kunnen bieden. De man heeft zelf een zorgaanbieder op het oog die deze zorg wel kan leveren. Hij wil een PGB om deze zorg in te kopen. Volgens WIJ is hij niet PGB-vaardig, maar van zijn zorgverzekering krijgt hij wel een PGB. Over het proces dient de man een klacht in bij WIJ. Na een hoorgesprek blijft het helaas stil.

Als de man na vijf maanden nog geen inhoudelijke reactie heeft op de klacht, zoekt hij contact met de ombudsman. Omdat de man niet in staat is bij de ombudsman te komen en hij graag zijn verhaal wil doen, komt die bij de man op huisbezoek. De man waardeert het luisterend oor dat de ombudsman biedt. De ombudsman stelt vast dat WIJ niet tijdig heeft gereageerd op de klacht van de man en neemt hierover contact op met WIJ. WIJ heeft op dat moment de reactie in concept klaar en dat wil de ombudsman afwachten. Ondanks het concept duurt het toch nog even voordat de definitieve reactie wordt verstuurd.

Voor de vertraging in de behandeling biedt WIJ excuses aan. De vertraging komt volgens WIJ omdat een nieuw onderzoek nodig was en ook was niet duidelijk wie voor de behandeling verantwoordelijk is. WIJ of Beschermd Wonen van de gemeente. Uiteindelijk trekken de instanties samen op. WIJ ziet in dat de man in dit proces onvoldoende is meegenomen. Het onderzoek is inmiddels afgerond. Er ligt een ondersteuningsplan. Hoewel de man nu wel een PGB krijgt om zorg in te kopen bij de zorgaanbieder die hij wenst, komt het plan niet volledig tegemoet aan zijn wensen. Volgens de man zijn meer uren ondersteuning nodig dan WIJ heeft toegekend. De vervolgstap is nu om het plan (onder protest) te tekenen zodat de gemeente een besluit kan nemen. Tegen het besluit kan de man dan bezwaar maken. De ombudsman speelt hierin verder geen rol.

ANDERE AFSLAG

Trefwoord: Wmo-voorziening

Een alleenstaande moeder heeft een vervoersvoorziening op grond van de Wmo. Ze heeft de afgelopen jaren gebruik mogen maken van een leaseauto om haar kinderen naar school, ziekenhuisafspraken en andere zorgafspraken te kunnen brengen. Als de voorziening wordt verlengd blijkt het aantal kilometers naar beneden te zijn geschroefd. Wij zegt ook dat het verlengen van de leaseauto voor problemen zorgt. De vrouw is het hier niet mee eens. Het aantal kilometers dat nu is toegekend is niet genoeg om haar kinderen naar school en zorgafspraken te brengen. Zonder auto is dit echt niet mogelijk. De vrouw vindt dat Wij niet naar haar verhaal luistert en dat haar situatie niet gezien wordt. Ook voelt zij zich niet netjes bejegend door een medewerker van Wij.

Wij geeft aan dat een auto een algemene voorziening is en dat deze oplossing van een (lease)auto best ongebruikelijk is. Vanwege de bijzondere situatie van de vrouw is dit een tijdelijke noodoplossing geweest. Wij vindt dat de vrouw zelf verantwoordelijk is om een oplossing te bedenken voor het vervoer van haar kinderen. Wij zegt ook dat de vrouw al een aantal keren is verteld dat dit een keer zal worden stopgezet. Het was immers een noodoplossing. De vrouw weet niet wat ze dan moet doen. Zelf een auto leasen is te duur, er is geen geld om een auto te kopen en de jongste

kinderen kunnen niet mee met leerlingenvervoer. De voorziening wordt nog één keer verlengd. Maar dit is wel de laatste keer! Tegen deze beslissing kan de vrouw bezwaar maken. Wij denkt ondertussen mee over andere passende oplossingen. De ombudsman ziet (nog) geen rol voor haarzelf weggelegd. De ombudsman vertelt de vrouw dat het goed kan zijn om een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) mee te vragen naar de gesprekken met Wij. Als de vrouw dat wil, kan zij bij Wij ook nog een klacht indienen over de bejegening. De ombudsman sluit nu deze zaak.

ONGECOÖRDINEERD

Trefwoorden: hulp, ondersteuning, samenwerking

Een ondernemer krijgt hulp van verschillende instanties. Te weinig volgens de man, en niemand neemt duidelijk de regie op zich. Vroeger heeft de man hulp gehad van 'de Ploeg'. Dat wil hij weer en hij begrijpt niet waarom dat niet kan. Hij meldt zich bij de ombudsman.

De ombudsman kent 'de Ploeg' niet en gaat op de koffie. De medewerkers vertellen met bevlogenheid over hun werk en welke rol ze kunnen spelen. Voor de ombudsman wordt duidelijk dat dit team binnen WIJ hulp kan bieden als in een gezin complexe problemen op meerdere leefgebieden zijn. De man kent helaas ook complexe problemen, maar voor deze problemen heeft hij specialistische hulp nodig. Hij past daarom niet bij 'de Ploeg'. Dit is teleurstellend voor de man, maar de ombudsman kan de uitleg van WIJ goed volgen.

De man wil graag één persoon die de verschillende hulp coördineert. Dat lukt niet in zijn situatie. De problemen van de man vragen om specialistische hulp. Die hulp kan niet door één partij geleverd worden. De betrokken hulpverleners werken wel goed samen. Bij elke organisatie heeft de man een vast aanspreekpunt. Zij bieden de man misschien niet de hulp zoals hij graag wil, maar hij krijgt wel de hulp die nodig is bij zijn ingewikkelde situatie.

HET BELANG VAN EEN LUISTEREND OOR

Trefwoord: ondersteuning

Een vrouw vraagt hulp aan WIJ maar er gebeurt niets. De vrouw mailt hierover met de ombudsman. Omdat de ombudsman niet begrijpt welke hulp de vrouw graag wil, belt die met de vrouw en neemt de tijd voor haar verhaal. De vrouw blijkt een leven met veel narigheid te hebben gehad en staat er nu helemaal alleen voor. In het verleden heeft zij contact gehad met WIJ, maar ze voelde zich toen niet serieus genomen. In het gesprek wordt uiteindelijk duidelijk wat zij graag zou willen, bijvoorbeeld hulp bij een verhuizing en lichamelijke verzorging. WIJ lijkt daarin een rol te kunnen spelen. De ombudsman biedt aan deze hulpvragen bij WIJ neer te leggen.

In het contact met WIJ hoort de ombudsman dat die geprobeerd heeft contact te krijgen met de vrouw maar dat dit steeds niet lukt. Telefoontjes worden niet opgenomen en op mailtjes wordt niet gereageerd. WIJ wil de hulpvragen zeker oppakken maar dan moet de vrouw wel in contact willen komen. In een vervolgesprek hebben de ombudsman en de vrouw nader gesproken over haar leven en wensen. Zij is blij met het luisterend oor van de ombudsman en als de ombudsman aangeeft dat ze WIJ wel moet toelaten als zij hulp wil, begrijpt ze dat. Ze staat open voor een gesprek met WIJ bij haar thuis maar wil niet overrompeld worden met allerlei acties. Belangrijk is dat alles

in haar eigen tempo gebeurt. Als de ombudsman dit aan WIJ meldt, heeft die hiervoor begrip. Vervolgens plannen WIJ en de vrouw een gesprek. In de terugkoppeling van dit gesprek hoort de ombudsman dat de afspraak voor beide partijen prettig is verlopen en dat er acties zijn uitgezet. Dat is mooi.

VAN HULPVRAAG NAAR VERWARRING

Trefwoorden: communicatie, hulp, ondersteuning

Je zoekt hulp bij een instantie, hoopt eindelijk je leven weer op de rails te krijgen, maar wat je krijgt is iets heel anders. Dit overkomt een vrouw die zich bij WIJ Groningen meldt met een vraag om hulp. Ze wil haar leven op orde krijgen, maar de focus van de hulp verschuift naar haar psychische gezondheid en haar rol als moeder. Ze begrijpt niet hoe het kan dat ze ineens heel andere hulp krijgt dan waar ze om gevraagd heeft. Ze voelt zich niet serieus genomen en niet gehoord.

De ombudsman gaat met de betrokken medewerkers van WIJ in gesprek. Wat blijkt? De hulpverlening aan de vrouw is veranderd na een melding van Veilig Thuis, wat de situatie ingewikkelder maakt. De hulp is dan minder vrijblijvend en daarmee verandert de toon van de hulpverlening. WIJ legt de verandering aan de vrouw uit, maar doet dit mondeling en niet schriftelijk. De vrouw, die in een ingewikkelde en emotionele situatie zit, kan de informatie daardoor niet rustig nalezen. Ze geeft weliswaar toestemming voor de veranderingen, maar beseft misschien niet precies wat de hulp inhoudt. Zo wordt bijvoorbeeld ambulante spoedhulp van het Leger des Heils ingeschakeld, terwijl de vrouw denkt dat ze alvast wat hulp krijgt vanwege de wachtlijst bij de psycholoog.

Uiteindelijk is er veel miscommunicatie.

Miscommunicatie die mogelijk voorkomen kan worden door duidelijke, schriftelijke afspraken. WIJ vindt dit zelf ook en gaat kijken hoe ze het werkproces op dit punt kunnen verbeteren. Deze situatie laat zien hoe belangrijk het is om duidelijk te communiceren, vooral als er zoveel op het spel staat.

OVER TOT (EEN SNELLE) ACTIE

Trefwoorden: behandeltermijn, Wmo

Een half jaar wachten op een besluit op je PGB-aanvraag: het overkomt een stel dat hulp zoekt voor hun kinderen. Door vertrek en vakantie van medewerkers is er geen casemanager betrokken. Daardoor kan het onderzoek naar de benodigde hulp niet gedaan worden. Het stel levert keer op keer dezelfde gegevens aan, maar aan de kant van WIJ blijft het daarna stil. Doordat er geen officieel besluit is, kan het stel geen hulp inschakelen. Ook kunnen ze geen bezwaar maken als de uitkomst niet naar wens is. De klacht die ze indienen leidt ook niet tot een resultaat. De ombudsman neemt in het kader van een 'snelle actie' contact op met WIJ. Kan het stel nu niet sneller een casemanager krijgen? Ze wachten al zo lang.

Binnen een week laat WIJ weten dat er een casemanager is toegewezen en kort daarna vindt het eerste gesprek plaats. WIJ begrijpt de noodzaak en de urgentie. Ze belooft de aanvraag met spoed op te pakken. De snelle actie van de ombudsman is hiermee afgerond. Zij besluit wel vinger aan de pols te houden, vanwege de duur van de aanvraag. Dat blijkt verstandig. Twee maanden later is er namelijk nog geen besluit. Kort na een nieuwe 'snelle actie' van de ombudsman volgt dan het lang verwachte besluit. Het stel kan nu de hulp voor hun kinderen inschakelen.

INTREKKEN TOESTEMMING

Trefwoorden: klachtbehandeling, privacy

Een moeder krijgt geen verslag van het gesprek dat WIJ met haar en haar zoon heeft. Dat is voor haar de druppel en ze trekt haar toestemming in voor bemoeienis van WIJ met haar zoon. WIJ meldt haar dat dit geen probleem is want met de zoon is net een afsluitend gesprek gevoerd. Vervolgens leest de moeder in een brief van de vader aan de rechtbank dat hij op de hoogte is van de intrekking en ook van de reden waarom. Dat vindt de vrouw privacy schending. WIJ reageert dat de vader als andere gezaghebbende ouder op de hoogte moet worden gesteld omdat dit gevolgen kan hebben voor verdere ondersteuning. Dat WIJ de vader meldt dat zij de toestemming heeft ingetrokken, begrijpt de vrouw. Niet waarom de reden erbij wordt verteld. Daarnaast laat WIJ achterwege te melden dat de ondersteuning voor de zoon al is beëindigd. De vrouw gaat naar de ombudsman.

De ombudsman constateert dat het niet netjes is dat WIJ de vader ook de reden van de intrekking heeft gemeld. Het betreft niet de inhoud van een eventuele hulpvraag of ondersteuning maar gaat om een aspect in het proces. Hoewel niet netjes, schendt de informatie de privacy van de vrouw ook niet op grove wijze. Niet behoorlijk is dat WIJ de vrouw meldt dat de intrekking geen probleem is. Dat blijkt namelijk wel het geval. WIJ heeft met de zoon in het afsluitende gesprek namelijk

afgesproken dat als hij dit nodig heeft, hij altijd weer contact kan opnemen. En dat kan nu niet meer.

Ten slotte stelt de ombudsman vast dat het maken van een verslag een keuze is van WIJ. Als er afspraken in een gesprek worden gemaakt dan is het naar het oordeel van de ombudsman goed om die vast te leggen zodat voor de inwoner duidelijk is wat er is afgesproken en discussie hierover naderhand kan worden voorkomen. Bovendien zal WIJ moeten aantonen wat er is afgesproken en of dit door de inwoner ook als zodanig is begrepen. De ombudsman adviseert WIJ dan ook afspraken die gemaakt worden in een gesprek te noteren en die mee te geven aan de inwoner. WIJ laat de ombudsman weten dit intern te zullen bespreken. Gelet ook op een eerdere toezegging van WIJ om te zullen onderzoeken of het schriftelijk vastleggen van afspraken opgenomen kan worden in haar werkwijze, zal de ombudsman dit met belangstelling volgen.

DUURT LANG

Trefwoorden: maatwerkvoorziening Wmo, termijn, communicatie

Een moeder meldt zich met een klacht over de dienstverlening van WIJ bij de aanvraag Wmo-begeleiding voor haar meerderjarige dochter.

De dochter had een maatwerkvoorziening, maar toen het goed met dochter ging, is dit door haar stopgezet. Vier maanden later blijkt de zorg echter toch nog dringend nodig. De indicatie is inmiddels afgelopen, dus wordt er een melding gedaan bij WIJ voor een nieuwe aanvraag. De zorgaanbieder laat weten de eerder gestopte ondersteuning direct te kunnen voortzetten. Het wachten is op WIJ.

Hier komt echter geen beweging. Volgens de moeder worden de termijnen niet gehaald, heeft zij steeds met verschillende medewerkers gesproken die onvoldoende op de hoogte zijn van de situatie en nergens lijkt genoteerd dat de moeder toestemming heeft om namens haar dochter te spreken. Het ondersteuningsplan is niet tijdig opgesteld en het keukentafelgesprek vindt pas vijf maanden na de melding plaats. De moeder vindt de kennis van de betreffende medewerker ondermaats. Dit blijkt volgens de moeder onder andere uit het feit dat de hulp voor de dochter eerst gezocht wordt in een algemene voorziening. Dit is geen duurzame oplossing omdat de dochter een maatwerkvoorziening nodig heeft en die tot voor kort ook had. De zorgaanbieder en het

gebiedsondersteuningsnetwerk (GON) bekijken de melding in samenhang met die indicatie. De moeder vindt het dan ook onbegrijpelijk dat WIJ dit niet doet en hulp voorstelt die duidelijk niet passend is. Uiteindelijk wordt de indicatie voor een maatwerkvoorziening toch verleend. Inmiddels is door de lange wachttijd de situatie bij de zorgaanbieder veranderd. Door ziekte en personeelstekort kan er niet meer gelijk hulp geboden worden.

Op het moment dat de moeder contact zoekt is de ombudsman nog niet aan zet. De klacht is nog niet ingediend bij WIJ en deze moet eerst zelf de kans krijgen om hierop te reageren. De ombudsman stuurt de klacht daarom door naar WIJ. WIJ erkent dat er sprake is van incomplete communicatie en ziet verbetermogelijkheden. WIJ zegt toe dit proces te evalueren om in de toekomst betere kwaliteit te kunnen leveren. Verder zegt WIJ een wachtlijst te hebben waardoor het proces lang geduurd heeft. WIJ vindt dit erg vervelend en zegt het vinden van een oplossing hoog op de agenda te hebben staan. De kennis en kunde van de medewerker die het keukentafelgesprek doet, zal WIJ intern bespreken. Wel wordt aangegeven dat soms tijdens het gesprek specialistische kennis nodig blijkt te zijn en dat niet elke medewerker die heeft. In dat geval volgt een tweede gesprek met een specialist.

De moeder is niet helemaal tevreden met de reactie van WIJ. Zo geeft zij aan dat er helemaal geen specialistische kennis nodig was om de hulpvraag van haar dochter te behandelen. Zij besluit vanwege privéomstandigheden de klacht niet verder door te zetten via de ombudsman. Haar dochter heeft inmiddels de benodigde zorg. De moeder hoopt dat WIJ leert van de situatie en dat anderen niet dezelfde ervaring krijgen als zij. Daarom vindt zij het belangrijk om dit signaal af te geven.

KLOPT DE WERKWIJZE VOOR PARKEERBOETES WEL?

Trefwoorden: procedure, boete

Een man is op vier punten ontevreden over de werkwijze van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Het gaat over de herinneringen die hij krijgt van twee naheffingsaanslagen (parkeerboetes). Hij vindt het niet kloppen dat er geen bericht onder de ruitenwissers is achtergelaten, dat hij de aanslagen niet per post ontvangt, dat de herinneringen voor twee verschillende boetes op hetzelfde moment bij hem binnenkomen en tot slot is hij het niet eens met de korte tijd die hij krijgt om de boetes te betalen.

Het NBK legt aan de ombudsman uit dat het gemeentelijk beleid is om vanaf 1 september 2021 geen berichten meer onder de ruitenwissers achter te laten. Een belangrijke reden daarvoor is de agressie waarmee parkeerwachten te maken kregen. Hoe dan ook, de ombudsman mag geen oordeel hebben over het beleid van de gemeente.

Als de gemeente merkt dat iemand geen parkeergeld betaald heeft, stuurt het NBK een zogenaamde naheffingstoeslag. De man heeft dit bericht ontvangen in zijn Berichtenbox (digitale brievenbus voor post van de overheid), hij werd hier door een e-mail van MijnOverheid op gewezen. Maar de man wil alleen fysieke post ontvangen, geen digitale berichten. Hij wil dat dit wordt uitgezet. Het NBK geeft aan dat de man dit zelf

moet aangeven in zijn account. Het NBK kan dit niet uitzetten.

Hoewel de parkeerboetes direct geïnd mogen worden, geeft het NBK de bekeurde een maand de tijd om de boete te betalen. Dat is netjes. Dat het NBK bij de herinnering vervolgens een termijn van twee weken geeft, vindt de ombudsman niet te kort. Zeker met de mogelijkheid een betalingsregeling te treffen als het financieel lastig is om te betalen. Dat de herinneringen voor parkeerovertredingen op twee verschillende dagen op dezelfde dag bij de man binnenkomen, is niet onbehoorlijk.

GEEF ME EVEN TIJD

Trefwoorden: invordering(smaatregel), belastingaanslag

Een vrouw heeft een tijdje in Groningen gewoond maar is in januari weer teruggekeerd naar Zuid-Korea. Vervolgens ontving zij in juni per e-mail bericht van het NBK dat er nog een bedrag aan lokale belastingen openstaat. Ze moet niet alleen de aanslag betalen maar ook direct aanmaningskosten. De aanslag heeft ze vanwege haar verhuizing naar het buitenland nooit ontvangen. Vanwege de vertraging in de internationale mail heeft ze slechts twee dagen om te betalen. De vrouw maakt onmiddellijk het bedrag over, en voor de zekerheid ook maar de aanmaningskosten. Ze beklaagt zich vervolgens bij de ombudsman erover dat ze nauwelijks tijd heeft gehad om te betalen.

De ombudsman vraagt bij het NBK of het mogelijk is om mensen in het buitenland meer tijd te geven. Er blijkt sprake van een misverstand. Het eerste aanslagbiljet met een betalingstermijn van drie maanden is teruggekomen waarna er een nieuwe poging werd ondernomen. Ook een vervangende aanslag heeft een termijn van drie maanden. Die stap is overgeslagen en de vrouw krijgt direct een aanmaning. Die aanmaning is dus onterecht. Het NBK stort de aanmaningskosten terug. En dat is netjes. De vrouw laat nog weten de bemoeienissen van de ombudsman in deze zaak zeer te waarderen.

TE VEEL GESPAARD

Trefwoorden: kwijtschelding, vermogen

Een student meldt zich bij de ombudsman nadat zijn verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en waterschapsbelasting is afgewezen vanwege te veel vermogen. Hij vindt dit onterecht, omdat hij weliswaar spaargeld heeft, maar ook een studieschuld. Hij vraagt zich af waarom het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) hier geen rekening mee houdt.

Het NBK legt aan de ombudsman uit dat studiefinanciering die in de vorm van een lening is uitbetaald en op een bankrekening staat, niet meetelt als vermogen.

Het NBK legt ook uit waarom dat voor deze student anders ligt. Hij heeft het geld namelijk op een beleggingsrekening staan. Studiefinanciering is volgens de wet niet bedoeld om meer vermogen op te bouwen, maar om de studie en de kosten voor het dagelijks leven te betalen. Door het geld te beleggen geeft iemand aan dat hij het geld voor langere tijd niet nodig heeft, en dat past niet bij het doel van de studiefinanciering.

Het NBK kan voor de deze student geen uitzondering maken. Als de student hetzelfde geld op zijn gewone rekening had staan, dan was het vermogen wèl verminderd met de studieschuld.

VIJF DAGEN IS TE KORT

Trefwoord: belastingaanslag

Een man hoort na bezwaar dat zijn belastingaanslag naar beneden wordt aangepast. Het overgebleven bedrag moet hij wel binnen 5 dagen betalen anders kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht. De man vindt dit veel te kort. Het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) stelt dat dit de regels zijn. De ombudsman stelt vast dat een betalingstermijn van 5 dagen nergens is vastgelegd. En dat bevestigt het NBK uiteindelijk ook. In principe moet een bezwaarmaker een aanslag direct na de beslissing op bezwaar betalen. Maar daarbij is ook geregeld dat het NBK pas na 14 dagen verder mag gaan met invorderingsacties (en met de daarbij behorende kosten). Het NBK laat de ombudsman weten niet eerder dan na een maand de invordering te starten. Dat is naar oordeel van de ombudsman coulant. Verder geeft het NBK aan in vervolg een betalingstermijn van 14 dagen te zullen hanteren. Dat lijkt de ombudsman behoorlijk.

SAMENVATTING BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

De ombudsman toetst het gedrag van de organisaties waarvoor zij bevoegd is aan de behoorlijkheidsnormen zoals die zijn weergegeven in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. Die bestaat uit 4 kernwaarden, onderverdeeld in 22 normen.

Open en duidelijk

1. *Transparant*

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

2. *Goede informatieverstrekking*

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

3. *Luisteren naar de burger*

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

4. *Goede motivering*

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Respectvol

5. *Respecteren van grondrechten*

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid.

6. *Bevorderen van actieve deelname door de burger*

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

7. *Fatsoenlijke bejegening*

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

8. *Fairplay*

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

9. *Evenredigheid*

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

10. *Bijzondere zorg*

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

13. Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

15. De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Eerlijk en betrouwbaar

16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.



JAARVERSLAG OMBUDSMAN GRONINGEN 2024

Vormgeving door
Studio SpinLink

Voor meer informatie kunt u onze website bezoeken:
www.ombudsmangroningen.nl