

Inhoudsopgave behandelde zaken 2013

Interventies

Burgemeester	2
Bestuursdienst	2
DIA	2
HVD	5
OCSW	6
RO/EZ	7
SOZawe	11
Stadsbeheer	22
Stadstoezicht	24

Procedurele interventies

Gemeenteraad	26
College	26
Burgemeester	26
Bestuursdienst	26
DIA	26
HVD	27
OCSW	27
RO/EZ	27
SOZawe	27
Stadsbeheer	28

Onderzoek zonder rapport

College	29
---------------	----

(Eind)rapporten

HVD	30
OCSW	30
RO/EZ	31
SOZawe	32
Stadsbeheer	35

Bemiddelingen

RO/EZ	37
-------------	----

Interventies 2013**Omschrijving****Actie Ombudsman/dienst****Burgemeester**

13.1.108	Aan de overlast van een drugspand werd niets gedaan. Klagen hielp niet. Betrokkene werd van de politie naar de burgemeester verwezen en voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd.	De Ombudsman legde uit dat er onderscheid moet worden gemaakt tussen de strafrechtelijke aanpak en bestuursrechtelijke actie. De rol van de burgemeester is daarbinnen verschillend. In beide gevallen is dossieropbouw verschillend. Daar was ook al wel sprake van en gemeld kon worden dat handelend zou worden opgetreden als de situatie zich daarvoor leende.
----------	---	--

Bestuursdienst

13.1.077	In een oude kwestie werd opnieuw aandacht gevraagd voor een incident dat al verschillende keren was langsgekomen. De gemeente reageerde maar niet adequaat, ook niet in het kader van een klachtprocedure.	De Ombudsman constateerde dat de klachtafhandeling inhoudelijk adequaat was. Wel had het wat sneller gekund. Dat betrokkene niet gelukkig was met de inhoud van de reactie was evident, maar dat maakt de klachtafhandeling niet onbehoorlijk.
----------	--	--

DIA

13.1.003	Bij het afhalen van het nieuwe paspoort werd verzocht het oude exemplaar in te leveren. Betrokkene wist zeker dat hij dat al had gedaan op het moment van aanvraag. De verwijzing naar de politie om een proces-verbaal van vermissing op te laten stellen werd als onterecht ervaren en emotioneel belastend. De extra kosten zou de gemeente moeten terug betalen.	De dienst meldde dat een oud paspoort dat nog geldig is nimmer wordt ingenomen. Dat gebeurt pas als de nieuwe wordt afgegeven. In de administratie was ook niets terug te vinden van een ingeleverd paspoort. Deze welles-nietes kwestie werd tijdens het onderzoek van de Ombudsman doorbroken toen bleek dat verzoeker toch zijn oude paspoort terugvond. Hij wilde die wel alsnog inleveren tegen uitbetaling van zijn extra kosten. Aangezien de dienst niet verantwoordelijk was voor de 'tijdelijke vermissing', werd daar niet aan meegewerkt. Betrokkene vertrok daarop met zijn oude paspoort. De Ombudsman wees hem er op dat dit paspoort niet meer geldig is en hij verplicht is dit staatseigendom in te leveren.
13.1.016+	Het verzoek van betrokkene om kwijtschelding voor afvalstoffenheffing is, ook in beroep, afgewezen. In de beslissingen wordt volgens hem echter niet gereageerd op de door hem gepresenteerde moeilijke financiële situatie. En is hij niet uitgenodigd voor een gesprek, terwijl hij daarom vroeg. Ook in de afhandeling van zijn interne klacht blijft die reactie uit en is hij niet gehoord.	De Ombudsman stelt vast dat verzoeker ten onrechte in de beroepsprocedure geen gesprek heeft gehad en in het kader van de interne klachtenprocedure niet is gehoord. Nu inzicht ontbrak waarom zijn onverkwikkelijke financiële situatie geen reden tot kwijtschelding was, heeft de Ombudsman een gesprek met beide partijen georganiseerd. Naar aanleiding van dat gesprek heeft de dienst een nader onderzoek gedaan. Ondanks verzoekers financiële situatie bleek hij toch niet voor kwijtschelding in aanmerking te komen. Helaas voor verzoeker, maar met de inzichtelijke uitleg hierover corrigeerde de dienst in elk geval de gebrekkige motivering in deze.

13.1.032	Al een aantal jaren ingeschreven in de GBA en toch wordt geen identiteitsbewijs verstrekt. Dat is toch niet logisch.	Informatie van de dienst wees uit dat betrokkene geen formele verblijfstitel heeft. In feite verbleef hij illegaal in Nederland en dan kan geen identiteitsbewijs worden verstrekt. Inschrijving in de GBA was in dit geval slechts een registratie van het feitelijke verblijf. En geen toekenning van de verblijfsstatus.
13.1.045	Het onderzoek naar een 'spookbewoner' in de GBA duurde al 2 maanden. Dit terwijl het overduidelijk was dat deze bewoner allang was vertrokken. Immers via een rechterlijke uitspraak was de woning ontruimd. De nieuwe bewoner ondervond al meer hinder van haar vermeende samenwoning.	Onderzoek wees uit (e-mailverkeer) dat de dienst niet veel vaart achter het onderzoek zette. En ook niet erg inlevend was naar de nieuwe bewoner. Na een telefoontje van de Ombudsman werd nog diezelfde dag de oude bewoner uitgeschreven uit de GBA. Voor de Ombudsman was deze kwestie, die zich vaker voordoet, aanleiding een algemeen onderzoek naar 'spookbewoners' in te stellen. Daarover wordt elders verslag gedaan in dit jaarverslag.
13.1.050+	Verzoekster woonde in de periode 23 oktober 2007 tot 18 juni 2008 niet in Nederland. Toch werden haar in die periode door de afdeling Belastingen aanslagen afvalstoffenheffing opgelegd. Daar kwam zij pas in 2012 achter toen de afdeling via beslag op haar loon en de teruggave van belastingen van haar en haar vriend de aanslagen inde. Op haar bezwaarschrift werd niet gereageerd. Wel werd eenmaal het aanslagbedrag terugbetaald, terwijl de afdeling die in totaal vier keer heeft ontvangen.	De reden waarom de afdeling de aanslagen heeft opgelegd, is omdat betrokkene volgens de GBA in die bewuste periode stond ingeschreven op een adres in Groningen. Verzoekster heeft zich destijds niet laten uitschrijven en de afdeling mag uitgaan van de GBA-inschrijving. De afdeling stelt geen betaling via loonbeslag (dat lukte niet) of teruggave van belastingen (dat middel kent de afdeling niet) te hebben ontvangen. Wel werd op 23 oktober 2012 door verzoeksters vriend (vrijwillig) het bedrag overgemaakt op de rekening van de afdeling. Betrokkene bestrijdt dit uitdrukkelijk en stelt bewijzen te beschikken van het loonbeslag en de teruggave van belastingen. Ondanks haar toezegging heeft de Ombudsman die niet van verzoekster mogen ontvangen en derhalve is de visie van de afdeling in deze leidend. Naar aanleiding van verzoeksters bezwaarschrift, waarin zij aantoonde dat zij in de bewuste periode niet in Nederland woonde, heeft de afdeling het betaalde bedrag gerestitueerd. De afdeling erkent echter ten onrechte niet schriftelijk op het bezwaarschrift te hebben gereageerd. Opgemerkt zij dat hoewel de afdeling Belastingen de aanslagen met terugwerkende kracht kan wijzigen, dit niet mogelijk is voor een inschrijving in de GBA. De wet staat dat niet toe.
13.1.062	Ondanks dat ze alleen maar een bijstandsuitkering ontvangt en schulden heeft, is verzoeksters kwietschelding afgewezen. Bezwaar is volgens haar niet meer mogelijk en met leefgeld van € 35 per week kan zij de gemeentelijke belastingen niet betalen. Verzoekster is ten einde raad.	Navraag bij de afdeling Belastingen leerde de Ombudsman dat verzoekster tegen de afwijzing een beroepschrift heeft ingediend en dat daarop nog niet is beslist. Aangezien in deze procedure een volledige heroverweging plaatsvindt, is een klachtenprocedure (nog) niet aan de orde. Betrokkene moet dan ook eerst de beslissing op haar beroepschrift afwachten.

13.1.068	De inschrijving in de GBA ging gepaard met de mededeling dat er nog een persoon op het adres woonde. Betrokkene woonde er toch echt alleen. De dubbele inschrijving zorgde al voor problemen met de huurtoeslag. Zou de gemeente niet wat sneller tot correctie over kunnen gaan.	De kwestie van 'spookbewoners' kwam niet voor het eerst langs. De Ombudsman legde uit dat de gemeente gehouden is aan wettelijke voorschriften om tot correctie van GBA-gegevens over te gaan. Dat kost zeker vier weken. De dienst zegde wel toe er de nodige vaart achter te zetten omdat al wel duidelijk was waar de vorige bewoner verbleef.
13.1.127	Het licht op de bovenste verdieping van het DIA-gebouw brandt regelmatig 's nachts en in het weekend en zorgt voor de nodige (licht)overlast. Ondanks verzoeken aan de dienst om hieraan iets te doen, gebeurt er niets.	Verzoeker blijkt niet de enige te zijn die deze kwestie bij de dienst heeft aangekaart. Nader onderzoek van de dienst wees uit dat het geen menselijke fout was, maar een technisch probleem. De dienst heeft daarop een installatiebedrijf laten komen, die de kwestie oploste.
13.1.128	Uitschrijving uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) had vervelende gevolgen, o.a. met de zorgverzekeraar. Intussen was de uitschrijving wel hersteld, maar de vraag bleef hoe dit had kunnen gebeuren. Bericht van de gemeente over de uitschrijving was niet ontvangen en er was ook geen sprake geweest van een huisbezoek.	Het bleek dat de DIA van een afnemer van de GBA bericht had ontvangen over retour gezonden post. Dat was aanleiding voor een adresonderzoek. Daarop reageerde betrokkene niet adequaat, waarop uitschrijving uit de GBA volgde. Een correcte handelswijze. Toen later bleek dat er toch steeds sprake was geweest van continue bewoning, werd de uitschrijving met terugwerkende kracht hersteld. Ook de zorgverzekeraar ontving een bericht van de DIA en dat staat de dienst te prijzen.
13.1.134	Een klacht over de weigering om een buitenlands rijbewijs om te zetten naar een Nederlands document werd maar niet afgehandeld. De Ombudsman werd vervolgens ingeschakeld. Het ging met name om de aanvullende eis dat er een examen moest worden afgelegd, terwijl er sprake was van een zogenaamde kennismigrant waarvoor een uitzondering zou gelden.	Het argument van de DIA om de klacht te laten liggen, was niet overtuigend. Met spoed werd alsnog een reactie opgesteld, onder het aanbieden van welgemeende excuses. Inhoudelijk kon betrokkene echter niet veel worden geboden. Behalve het feit dat de RDW de aangewezen instantie is, was betrokkene in een nieuw juridisch (belastingtechnisch) regime terecht gekomen. Dit pakte ongunstig uit. Verschillende rechtbanken hadden zich hier al over gebogen met overigens tegenstrijdige uitspraken. Wellicht dat de Nationale ombudsman hier een rol in kan spelen.
13.1.135	De aangifte van verhuizing naar Groningen was niet doorgekomen en daardoor kwam DUO in het geweer. Een studiebeurs van uitwonende werd met terugwerkende kracht omgezet naar thuiswonende. Met een vordering over teveel ontvangen studietoelage. De DIA wilde niet meewerken aan het alsnog inschrijving in de GBA. Ondanks de bewijzen dat er toch daadwerkelijk sprake was geweest van het wonen in de stad.	De DIA nam het verzoek aanvankelijk in behandeling maar wees het af vanwege niet afdoend bewijs. Betrokkene diende een bezwaarschrift in en toen kwam het besef dat betrokkene zijn verzoek niet aan Groningen had moeten richten maar aan de gemeente waarin hij nog steeds in de GBA stond ingeschreven. Die verwees hem echter weer naar Groningen. De Ombudsman kwam tot de conclusie dat hij inderdaad in zijn voormalige woonplaats moest zijn maar dat er door de misvatting bij Groningen wel een aantal maanden verloren was gegaan om DUO tot een correctie te bewegen. Ook werd nog een 'bewijsstuk' meegestuurd waarmee betrokkene zijn oude gemeente zou kunnen benaderen. Dit om hem ter wille te zijn.

13.1.137	Een verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen werd afgewezen vanwege teveel vermogen. Ook in beroep. Dit vermogen was echter zeer tijdelijk omdat een jonge vrouw na het plotselinge overlijden van haar moeder financieel werd gesteund door haar familie. Onder andere de huur van de woning van haar moeder moest worden doorbetaald. Zij had zelf niet of nauwelijks inkomsten.	Vanwege de schrijnende situatie werd contact opgenomen met de afdeling Belastingen. Daar werd het dossier opnieuw bekeken en dit leidde tot de conclusie dat de weigering gezien de bijzondere omstandigheden toch wel erg onredelijk uitpakte. Formeel was kwijtschelding echter niet mogelijk maar op basis van de hardheidsclausule werden de aanslagen voor 60% buiten invordering geplaatst. Met hetzelfde financiële resultaat als kwijtschelding was toegekend. Een mooi gebaar.
13.1.141	Verzoekers aanvraag om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen 2012 en 2013 is afgewezen vanwege teveel vermogen. Hij stelt dat de gemeente ten onrechte zijn vakantiegeld bij het vermogen had opgeteld.	De aanslagen heeft verzoeker op 30 april en 31 mei 2013 ontvangen. Later dan gebruikelijk. Op zijn rekening was net het vakantiegeld gestort. Als de gemeente de aanslagen net als aan andere burgers al in februari 2013 had verstuurd, was verzoekers vermogen zodanig dat hij wel in aanmerking kwam voor kwijtschelding. Hoewel het betrekken van het vakantiegeld bij het vermogen conform de regels is, constateert de DIA dat verzoeker niet verantwoordelijk was voor de vertraging in de verzending van zijn aanslagen. In zijn specifieke situatie vindt de DIA dan ook niet dat de gevolgen hiervan voor zijn rekening horen te komen. Omdat de aanslagen al zijn betaald, zal de DIA het kwijtscheldingsdeel als onverschuldigde betaling terugstorten.

HVD		
13.1.061	De overgang van het WMO-vervoer naar de Biosgroep bracht met zich mee dat er alleen een 0900 reserveringsnummer kon worden gebeld. Dat is geen goedkope manier van telefoneren, helemaal niet als je ook nog eens in de wachtrij wordt geplaatst. Verdiende de Biosgroep hier niet ten onrechte aan en had de gemeente zich dit wel gerealiseerd bij de aanbesteding?	Bij de HVD waren inmiddels meer signalen binnengekomen. De hoge kosten worden veroorzaakt door de verschillende tarieven van de telefoonproviders. De Biosgroep mag slechts € 0,05 per minuut in rekening brengen. Het hangt dus van je eigen provider af hoe hoog de kosten kunnen oplopen. Er was echter ook goed nieuws. De Autoriteit Consument en Markt bepaalde dat het m.i.v. 1 juli 2015 verboden is extra kosten in rekening te brengen voor het mobiel bellen naar 0900-nummers. Niet meer kosten dan voor het bellen naar een vast nummer in Nederland.
13.1.088	De opgelegde eigen bijdrage voor een scootmobiel werd als onterecht ervaren. Het bezwaarschrift werd afgewezen maar de bestuursrechter stelde betrokkene in het gelijk. Een afrondend gesprek met de dienst werd vertaald in een brief. De slotzin in die brief schoot volledig in het verkeerde keelgat. Ongepast en kwetsend voor de partner van verzoeker.	De dienst trok zich dit erg aan. Er was sprake van onzorgvuldigheid, waardoor oude meningsverschillen nog weer eens willens en wetens leken te worden opgerakeld. Dit was zeker niet de bedoeling en welgemeende excuses werden dan ook aangeboden.

134.1.100+	Een brief van de GGD/OGGz bevatte een term die als zeer kwetsend en onjuist werd ervaren. Van de kant van de dienst kwam maar geen duidelijkheid over (de oorsprong van) de melding. Een huisbezoek bracht ook geen helderheid en dus bleef het knagen voor verzoekster.	De Ombudsman bestudeerde het dossier en kwam tot de conclusie dat de melding van een derde kwam. Met de beste bedoelingen maar zonder verificatie pakte de dienst dit (te snel) op. Een gesprek met beide partijen op het kantoor van de Ombudsman klaarde de lucht. Verzoekster kon verder zonder stigma en de dienst had een aantal leermomenten.
------------	--	---

OCSW

13.1.056	Vanwege onbetamelijk gedrag werd verzoeker voor een bepaalde periode de toegang tot de gemeentelijke zwembaden ontzegd. De dienst wilde niet zeggen van wie de klachten afkomstig waren en wat de aard daarvan was.	De Ombudsman dook in het dossier en nam kennis van de daarin opgenomen klachten. Die waren overtuigend. Zonder de namen van deze klagers te noemen werd dat aan hem medegedeeld. Verder verstreekte de Ombudsman een gedetailleerde beschrijving van de ingediende klachten. Al met al vindt de Ombudsman dat er voldoende aanleiding was voor de opgelegde maatregel.
13.1.073	Een klachtbrief over een evenement bij sportcentrum Kardinge werd niet beantwoord. Het ging om een lawaai-evenement dat ver in de omgeving te horen was omdat het zwembad niet geluiddicht is.	Door een misverstand binnen de dienst landde de brief niet op het juiste bureau. Dat gebeurde alsnog en de brief werd gevoegd bij de andere klachten die waren binnengekomen. De dienst bood excuses aan en zou zo spoedig mogelijk contact zoeken met betrokkene.
13.1.084+	Verzoeker heeft (geluids)overlast van activiteiten in en rond een café in de nabijheid van zijn woning. Ondanks verschillende klachten bij Meldpunt Overlast ervaart hij geen verbetering.	Uit onderzoek bleek dat er met drie van verzoekers meldingen niets is gedaan. Na contact van de Ombudsman zijn die alsnog opgepakt, maar er was ten tijde van de meldingen geen sprake van bijzondere omstandigheden die de ervaren overlast zouden kunnen verklaren. Daarbij merkt de gemeente op dat het bewuste cafébedrijf regelmatig door de politie en de gemeente is gecontroleerd, maar dat er geen overtredingen werden geconstateerd. Opgemerkt zij dat de overlast gedeeltelijk wordt veroorzaakt door (verplicht buiten) rokende cafébezoekers. Hoe vervelend gepraat op straat in de nachtelijke uren ook kan zijn, daartegen kunnen de gemeente noch de politie optreden. Afsproken is dat als betrokkene nogmaals overlast ervaart hij direct contact kan opnemen met de horeca-inspecteurs. En buiten kantoor tijden met de politie. Op het bewuste café ligt bij de politie inmiddels ook een zogenaamde aandachtsbevestiging. Dat wil zeggen dat de politie regelmatig uit eigen beweging zal controleren.

RO/EZ		
13.1.011+	<p>In enkele jaren is verzoekers straat veranderd van een woonbuurt met kleine bedrijfjes in een studentencampus. Volgens verzoeker verleent de gemeente hieraan alle medewerking terwijl zij hem destijds, toen hij zijn woning kocht, uitdrukkelijk meldde dat hij zich over studentenbewoning in zijn straat geen zorgen hoeft te maken. Daarvoor geldt de zogenaamde 15%-norm.</p>	<p>Verzoekers straat zal onderdeel worden van het bestemmingsplan Binnenstad. Betrokkene vreest dat als zijn wijk als binnenstad wordt betiteld, de 15%-norm verdwijnt. Het bestemmingsplan betreft echter alleen de ruimtelijke ordening. De 15%-norm voor studentenbewoning blijft dus voor zijn straat gelden.</p> <p>Momenteel is de 15%-norm bereikt en verleent de gemeente geen onttrekkingsvergunningen (voor studentenpanden) meer. Wel blijken in verzoekers straat woningen, na te zijn verkocht, te worden gesplitst in appartementen. Het nieuwe bouwbesluit maakt zelfs appartementen van minimaal 18m² mogelijk. En als de aanvraag voldoet aan alle regels dan heeft de gemeente geen weigeringsgrond de splitsing van woningen in kleine (studenten)appartementen te weigeren. Gevolg is echter wel dat de gezinnen van verzoeker en zijn burens nu de enigen in de straat zijn die geen studenten zijn.</p> <p>Nu hij omringd is door studentenpanden stelt verzoeker dat de waarde van zijn woning is verminderd. Maar voor planschade wordt gekeken naar de individuele ontheffing van het bestemmingsplan, niet naar de som van een aantal ontheffingen. En de waardedaling van zijn woning te klein om aanspraak op planschade te maken. De wet voorziet niet in een tegemoetkoming van planschade vanwege een combinatie van individuele ontheffingen. Helaas voor verzoeker. Ook de Ombudsman ziet namelijk wel dat de hierboven geschetste ontwikkeling zijn weerslag kan hebben op de waarde van de woning.</p>
13.1.021+	<p>Aan de hoorzitting over een planschadeverzoek werd een onplezierig gevoel overgehouden.</p> <p>De voorzitter was ongeïnteresseerd en het ongevraagde advies om maar te gaan verhuizen, werd als onheus ervaren.</p> <p>De verwijzing naar de Ombudsman leek op afschuiven.</p>	<p>Onderzoek wees uit dat er sprake was geweest van een extra hoorzitting omdat de uitkomst voor betrokkene negatief zou zijn.</p> <p>Hoewel er directe veranderingen in de woonomgeving waren gekomen, was dit onvoldoende om planschade toe te kennen. De commissie wilde dit nog eens goed uitleggen. De voorzitter herkende zich dus niet in het beeld van desinteresse. Wel bleek dat hij vanwege een fysieke beperking moeilijk oogcontact kan leggen.</p> <p>Gezien de achteruitgang in het wonen als gevolg van afgeronde wettelijke procedures, zou verhuizen wellicht een optie kunnen zijn.</p> <p>Een ongevraagd maar goedbedoeld advies. Omdat de voorzitter merkte dat de communicatie niet goed verliep, werd verzoekster naar de Ombudsman verwezen. Met bovenstaande als uitkomst.</p>

13.1.030	<p>Het aanvragen van een kapvergunning voor een doodzieke (monumentale) boom in een binnentuin, leek in een bureaucratische molen terecht te komen.</p> <p>Verzoeker kon dit niet begrijpen. De boom was uiteindelijk ten dode opgeschreven en wie kon nu problemen hebben met het kappen. Er was immers ook besmettingsgevaar voor aanpalende bomen. Waarom dan onnodig 14 weken wachten.</p>	<p>De Ombudsman kreeg te horen dat de boom besmet was met het 'fluweelpootje' en 'oesterzwam'.</p> <p>Aanvragen voor een kapvergunning worden op volgorde van binnenkomst behandeld. Een (bijna) dode boom vormt geen uitzonderingsgrond om een verkorte procedure toe te passen. Wel voerde de dienst een versnelde schouw uit. Kappen lag inderdaad in de rede. Met de kwalen waar de boom aan leed zou wat verder in het seizoen een gevaarlijke situatie kunnen ontstaan bij het kappen. Om die reden werd met spoed een vergunning verleend.</p>
13.1.035	<p>Bij een verzoek om nadeelcompensatie overschreed de gemeente bij herhaling de aan zichzelf gestelde termijnen.</p> <p>Ook tussentijdse berichten van vertraging bleven uit.</p>	<p>De Ombudsman vond dit niet behoorlijk.</p> <p>De dienst zag dit ook in en stelde een excuusbrief van het college aan verzoeker in het vooruitzicht.</p> <p>Tevens werd toegezegd het functioneren van de nadeelcompensatiecommissie op dit punt te verbeteren.</p>
13.1.039	<p>Verzoeksters vroegere buurman heeft 20 jaar geleden zonder toestemming een ventilatieopening recht tegenover haar voordeur gemaakt. Hij heeft toen toegezegd die te zullen dichtten, maar dat is nog steeds niet gebeurd. Verzoekster vreest nu dat haar nieuwe burens de ventilatieopening als zodanig zullen gebruiken. Met de nodige rook- en stankoverlast voor haar. De dienst wil in deze echter geen actie ondernemen.</p>	<p>Voor bestaande bouw zijn geen afstandseisen gesteld aan ventilatieopeningen. Nu bestuursrechtelijke middelen ontbreken, is er in deze geen rol voor de gemeente weggelegd. Verzoekster zal haar burens op grond van het privaats-/burensrecht moeten aanspreken.</p>
13.1.048	<p>Naar aanleiding van eerdere interventie van de Ombudsman (12.1.128) had de dienst toegezegd om betrokkene eind januari 2013 te berichten over de aanleg van een afrit in zijn straat. Dat is niet gebeurd.</p>	<p>Volgens de dienst was de bedoeling dat verzoeker eind januari 2013 contact zou opnemen met de dienst om te horen wat de planning voor de aanleg was. Er lijkt sprake van een misverstand. Over de planning meldt de dienst dat de afrit in mei 2013 zal worden aangelegd.</p>
13.1.075	<p>Verzoeker stelt in 2008 bij de gemeente te zijn geweest voor het plaatsen van een schutting op gemeentegrond en hoorde daar verder niets op. Tot begin juni 2013, toen betrokkene een aanschrijving ontving om de illegale schutting op gemeentegrond te verwijderen. Verzoeker vindt het niet terecht dat de gemeente de situatie niet wil legaliseren.</p>	<p>Vooropgesteld zij dat de gemeente ten onrechte vijf jaar niets van zich heeft laten horen. Dat erkent zij ook. Nu verzoeker echter voor het gebruik van gemeentegrond geen toestemming heeft en voor de schutting geen bouwvergunning, is er sprake van een illegale situatie. De dienst heeft onderzocht of de situatie kon worden gelegaliseerd. Maar het beheer van het stuk grond wilde de gemeente zelf houden vanwege de zichtbaarheid vanaf de openbare weg. Dit is ook de reden waarom de welstand, het bestemmingsplan en de ruimtelijke ordening geen schutting op deze plek toelieten. De inzichtelijke afweging is naar oordeel van de Ombudsman redelijk. Voor de verwijdering van de schutting heeft betrokkene vanwege de vakantieperiode enige respijt gekregen en dat is netjes.</p>

13.1.083+	<p>Verzoeker stelt dat hij gelijk nadat de vergunning werd geweigerd zijn menu-paneel van de gevel van zijn restaurant heeft gehaald. Tot zijn verbazing ontving hij daarna een boete.</p>	<p>De dienst constateerde begin 2011 het illegale menupaneel en kondigde daartegen bestuursrechtelijke maatregelen aan. Pas nadat uiteindelijk in maart 2012 een last onder dwangsom werd opgelegd, ondernam betrokkene actie door een (volledige) vergunningaanvraag in te dienen. Echter niet vóór de door de dienst gestelde 17 maart 2012 en daarom verbeurde hij de dwangsommen. Omdat de aanvraag werd afgewezen, was er geen reden om op de verbeuring terug te komen.</p> <p>De dienst constateerde in december 2012 dat het paneel er nog steeds hing en heeft betrokkene opnieuw een last onder dwangsom aangekondigd. Hierop heeft verzoeker het paneel direct verwijderd. Deze last is daarom niet verder uitgevoerd. De door verzoeker gestelde boete (dwangsom) was dus naar aanleiding van zijn gebrek aan actie in maart 2012, niet vanwege zijn handelen in december 2012. De dienst handelde in deze correct.</p>
13.1.090+	<p>Verzoeker stelt al jaren met medeweten van de gemeente te wonen en werken in een berging. Nu wil de gemeente dat hij vertrekt. Ze wil geen medewerking verlenen aan een wijziging van de bestemming.</p>	<p>De bergingen staan op een groot perceel achter een woonhuis dat betrokkene tot twee appartementen heeft verbouwd. De bergingen heeft hij in 2007 met het recht van terugkoop overgedaan aan de vriend. Het voorste appartement met eigen nutsvoorzieningen verkocht hij in 2011. Het achterste appartement heeft hij in 2013 gedwongen van de hand moeten doen en kort daarop hebben de nieuwe eigenaren een eigen nutsvoorziening laten aanleggen. Met als gevolg dat de bergingen geen elektriciteit meer hadden. Omdat de gemeente in deze privaatrechtelijke kwestie geen rol speelde, heeft zij daarin terecht geen acties ondernomen.</p> <p>Wel constateerde de gemeente dat het gebruik (wonen en werken) van de bergingen in strijd was met het bestemmingsplan. Zij wilde dit gebruik niet legaliseren en heeft inzichtelijk uitgelegd waarom niet. De gemeente heeft daarop de eigenaar een dwangsumaanschrijving gestuurd om het strijdige gebruik te doen beëindigen. Dit terwijl de dienst volgens verzoeker nog het een en ander voor hem zou uitzoeken. De Ombudsman stelt vast dat de dienst heel duidelijk was dat verzoeker niet in de bergingen kon blijven (wonen en werken). De toezegging nog enkele zaken uit te zoeken, maakte dat niet anders. De dwangsumaanschrijving was voor verzoeker derhalve geen verrassing en inmiddels heeft betrokkene gebruik gemaakt van de mogelijkheid om daartegen een zienswijze in te dienen.</p>

13.1.096+	Verzoekers perceel wordt omringd door gemeentegrond. De gemeente heeft op 22 oktober 2012 met hem afgesproken dat als zij de grond wil verkopen zij daarover als eerste met verzoeker in gesprek zal gaan. Een deel van de grond is verpacht en van de pachter ondervindt verzoeker overlast. Hij heeft daarop aan de gemeente gevraagd om bepaalde stukken gemeentegrond aan hem te verkopen. De gemeente wilde daarvan slechts een deel verkopen maar betrokkene vond de grondprijs te hoog. Desgevraagd kreeg verzoeker daarop te horen dat de afspraak van 22 oktober 2012 nu niet meer stond. Betrokkene vraagt zich af of dit klopt.	De Ombudsman heeft de correspondentie tussen verzoeker en de gemeente bestudeerd. Vastgesteld kan worden dat het initiatief tot koop bij verzoeker lag. Op zich had de gemeente geen plannen tot verkoop. Toch ging zij voor een deel op het verzoek in. Verzoeker kon een stuk grasland voor een bepaalde prijs per m2 kopen. Dat verzoeker dit te hoog vond, is een zaak tussen de gemeente en hem. De Ombudsman mag zich daarin niet mengen. Wel constateert de Ombudsman dat de gemeente ten aanzien van dit stuk grasland niet meer aan de toezegging is gebonden. Dat is anders voor de overige stukken gemeentegrond om verzoekers perceel. Die zijn niet bij de koop-verkoop betrokken geweest en derhalve blijft de toezegging met betrekking tot deze gronden staan. Desgevraagd bevestigt de gemeente de visie van de Ombudsman in deze.
13.1.099	Verzoeker heeft last van vochtproblemen in zijn woning en wijt dat aan de beplanting van zijn burens tegen zijn zijgevel. De gemeente wil in deze echter geen actie ondernemen.	De beplanting is een privaatrechtelijke kwestie waarin de gemeente geen bemoeienis heeft. De gemeentelijke informatie in deze was dan ook correct. Daarnaast blijkt de beplanting niet de oorzaak van het vochtprobleem, maar de oude staat van de woning. De woningbouwvereniging heeft daarin al verschillende acties ondernomen die het probleem weliswaar hebben vermindert, maar dus niet verholpen. De vraag is ook of dat wel mogelijk is. Ook daarin speelt de gemeente echter geen rol.
13.1.103	Het verzoek om verplaatsing van de gehandicaptenparkeerplaats werd om formele redenen afgewezen. De gezondheidssituatie van verzoeker en zijn echtgenote was echter schrijnend en verplaatsing zou veel verlichting kunnen brengen.	De Ombudsman vond dat hier 'genade voor recht' moest gelden. Uiteindelijk werd er geen extra beslag op de openbare ruimte gelegd. De dienst zag dit gelukkig ook in en zegde alsnog de medewerking toe.
13.1.104	Verzoeker ondervindt overlast van de verkeerssituatie in de omgeving van zijn woning en heeft de dienst hierover aangeschreven. Omdat hij na 19 weken nog geen inhoudelijke reactie had ontvangen, diende verzoeker een klacht in. Desondanks bleef een inhoudelijk antwoord uit.	De Ombudsman constateert dat de afhandeling van verzoekers melding te lang op zich heeft laten wachten. De dienst meldt dat de vertraging te wijten is aan de vakantieperiode en de persoonlijke omstandigheden van de behandelaar. Hoewel een verklaring, rechtvaardigt die de vertraging niet. De behandeling is echter alsnog voortvarend opgepakt. Met excuses en een adequate inhoudelijke reactie op de melding heeft de dienst zijn gedraging daarop afdoende gecorrigeerd.
13.1.111+	Een op schrift gestelde toezegging van een wethouder dat een verkeersbesluit zou worden genomen, werd maar niet nagekomen. Herhaalde navraag gedurende drie maanden leidde ook maar niet tot actie. Op terugbelverzoeken werd niet gereageerd.	Onderzoek wees uit dat de toegezegde maatregel weinig soelaas zou bieden. Helaas werd verzuimd betrokkene hierover te informeren. Het bleef maar liggen. Daar kwam bij dat de dienst uitging van een verkeerde veronderstelling over de vuilafvoer. Op instigatie van de Ombudsman is vervolgens met spoed actie ondernomen. Het juiste verkeersbesluit werd genomen, vergezeld van excuses en bloemen.

13.1.123+	<p>Verzoeker klaagt dat de dienst zijn afspraken van 4 oktober 2013 niet is nagekomen. Betrokkene zou namelijk binnen veertien dagen te horen krijgen waarom hij ondanks de schriftelijke toezegging van 4 oktober 2011 een bepaald rapport niet heeft gekregen en hoe het zit met de kosten voor dossierinzage. Ook na rappel ontving verzoeker geen reactie van de dienst.</p>	<p>De dienst blijkt na 4 oktober 2013 direct actie te hebben ondernomen. Op 10 oktober 2013 heeft de dienst verzoeker met excuses en redenen voor de vertraging alsnog het rapport per e-mail gestuurd. Op 15 oktober 2013 stuurde de dienst verzoeker een e-mail met informatie over de kosten van dossierinzage, waarbij ook verwezen werd naar de e-mail van 10 oktober 2013.</p> <p>Beide e-mails stelt verzoeker niet te hebben ontvangen. Nader onderzoek wees uit dat de e-mail van 10 oktober 2013 naar zijn oude e-mailadres is gestuurd. Dat was niet accuraat. De adressering van de mail van 15 oktober 2013 was echter correct. In deze valt de dienst dan ook niets te verwijten.</p> <p>Verzoeker stelt op 21 oktober 2013 per mail te hebben gerappelleerd. De dienst heeft die mail met verwijzing naar de eerdere e-mails en bijvoeging van het gewenste rapport direct beantwoord (gereplied). Nu de dienst ook de beantwoordingmail correct heeft geadresseerd, is onverklaarbaar waarom verzoeker die niet heeft ontvangen. Nu de dienst in deze niets te verwijten valt, kan worden gesteld dat die zijn afspraken wel degelijk is nagekomen.</p> <p>Uiteindelijk heeft verzoeker de e-mails van 10, 15 en 21 oktober 2013 evenals het bewuste rapport alsnog van de dienst ontvangen.</p>
13.1.124	<p>De situering van een openbare parkeerplaats leidde tot problemen bij het in- en uitrijden van de tegenoverliggende garagebox.</p> <p>Vriendelijke verzoeken om op de bewuste plek niet te parkeren boden weinig soelaas.</p>	<p>Onderzoek ter plaatse wees uit dat de situatie inderdaad aan de krappe kant is. Niet iedereen is even handig met in- en uitdraaien. Oplossingen werden bekeken en uiteindelijk bleek het treffen van een (tijdelijke) fysieke maatregel het beste perspectief te bieden. Zonder dat er een nieuw (parkeer)probleem ontstaat. Mooi voorbeeld van creatief meedenken.</p>
13.1.139	<p>Losliggend dakleer gaf gevoelens van onveiligheid. Tijdens de oktoberstorm kwam een groot stuk naar beneden. Gelukkig zonder gevolgen. Maar als ...</p> <p>Het Meldpunt Overlast en Zorg verwees naar de buurman, de eigenaar van het pand.</p> <p>De gemeente had hierin geen rol. Maar is dat echt zo?</p>	<p>De Ombudsman bevestigde dat op basis van het privaatrecht burens in onderling overleg problemen moeten oplossen. En als dat niet lukt, de rechter om een uitspraak kunnen vragen. In burenkwesties staat de gemeente op afstand.</p> <p>Als er echter gevaar is voor de veiligheid kan de gemeente, bijvoorbeeld op basis van de Woningwet, in actie komen.</p> <p>Een controle ter plaatse kan hier duidelijkheid over geven. Het Loket Bouwen en Wonen is hiervoor de ingang.</p>

SOZAWE		
13.1.009	<p>Verzoeker vindt het verhaal van de bijstand voor zijn kinderen op hem als co-ouder niet terecht. Met name nu zijn ex-vrouw in de schuldsanering zit en hij alle kosten van de kinderen betaalt.</p>	<p>Zolang zijn ex-partner meer bijstand ontvangt dan de onderhoudsbijdrage die verzoeker volgens de rechter moet voldoen, mag de dienst dat bedrag op hem verhalen. Dat hij alle rekeningen betaalt, die zijn kinderen betreffen, is lovenswaardig. Maar dat staat los van de verhaalsbevoegdheid van de dienst. De onderhoudsbijdrage (het verhaalsbedrag) kan wel door de civiele rechter worden verlaagd en derhalve heeft de Ombudsman hem daarnaar verwezen.</p>

13.1.019	De bedragen die de dienst aan Stichting Huis voor nachtopvang en de ziekenboeg overmaakt, kloppen volgens verzoeker niet. Voor uitleg hierover verwijzen de beide instanties echter naar elkaar.	Uit de informatie van de dienst blijkt dat Stichting Huis soms meer, maar soms ook minder in rekening brengt dan betrokkene in die maand van haar diensten gebruik heeft gemaakt. Of de bedragen uiteindelijk correct in rekening zijn gebracht, zal de bewuste stichting verzoeker moeten uitleggen. Die is daarvoor verantwoordelijk.
13.1.022	Vanwege verzoekers aanvraag om budgetbeheer en schuldsanering zijn alle automatische incasso's stopgezet. Daardoor is zijn inschrijfgeld bij Woningnet echter niet betaald en is hij zijn punten kwijt.	De GKB toont aan het inschrijfgeld 2012 wel degelijk te hebben overgemaakt naar het door verzoeker opgegeven adres. De GKB heeft inmiddels hierover ook met Woningnet contact gehad en het wordt daar verder uitgezocht. Een verzoek om het inschrijfgeld voor 2013 over te maken, is door de GKB niet ontvangen. Verzoeker is dan ook aangeraden hierover zo spoedig mogelijk contact met de GKB op te nemen.
13.1.023	Verzoekster stelt dat als de GKB haar aanvraag schuldsanering tijdig had geregeld, zij inmiddels van haar schulden af kon zijn. Na drie jaar stopt de GKB de behandeling vanwege een terugvordering van teveel ontvangen uitkering.	De behandeling van de aanvraag voor schuldsanering heeft te lang geduurd. Deels door verzoekster zelf, die maar geen stukken aanleverde. Deels door de GKB die verzoekster keer op keer respijt gaf en daardoor de regie van de behandeling uit handen gaf. De GKB stelt ook in deze maatregelen te hebben genomen. Ondanks de fout van de GKB, lag de verantwoordelijkheid voor het aanleveren van de stukken uiteindelijk bij verzoekster. En nu er een (uitkeringsfraude)schuld bij is gekomen, is een minnelijke regeling de eerste vijf jaar wettelijk niet meer mogelijk. De stopzetting van de aanvraag was dan ook terecht.
13.1.024	Verzoeker stelt dat de dienst tegen de afspraak in zijn rekening niet betaalt. En daardoor maakt hij nieuwe schulden terwijl hij in de WSNP zit.	Er blijkt geen regeling met de dienst te zijn dat die bepaalde vaste lasten rechtstreeks van verzoekers rekening betaalt. Hij zit ook niet in budgetbeheer en dus is hij zelf verantwoordelijk voor de betaling van zijn rekening. Gelet op de moeilijkheden, die hij ondervindt, is betrokkene verwezen naar de GKB voor budgetbeheer en hem is dringend aangeraden zijn financiële problemen met zijn (niet-gemeentelijke) WSNP-bewindvoerder te bespreken.
13.1.025	Verzoeker wil de zogenaamde 'Eindrekening en Verantwoording', die zijn gemeentelijke beschermingsbewindvoerder heeft opgesteld, niet ondertekenen. Het bijgevoegde overzicht van schulden klopt niet.	Vanwege onvoldoende medewerking is de bewindvoering beëindigd. Voor de kantonrechter is de eindrekening opgesteld. Het daarbij horende overzicht van schulden is opgesteld op basis van informatie van alle schuldeisers. Bewijsstukken dat dit anders zou zijn, ontbreken. Omdat betrokkene blijft weigeren, zullen deze stukken zonder ondertekening naar de kantonrechter worden gestuurd, aldus de GKB. Na fiat van de rechter is de bewindvoering ook administratief afgewikkeld. Verzoeker zal dan zelf moeten zorgdragen voor zijn financiën en aflossing van zijn schulden.

13.1.026	Verzoeker mocht van de dienst een opleiding tot rij-instructeur in Zwolle volgen. Achttien weken zou de opleiding duren en in voorjaar 2012 kon hij examen doen. Door gezondheidsproblemen en zorg voor twee kleine kinderen lukte dat niet, aldus verzoeker. Met toestemming van de dienst heeft hij de opleiding in november 2012 opnieuw opgepakt, maar die wil nu de reiskosten niet meer betalen.	De opleiding en de dienst twijfelden aan de inzet van verzoeker en de reden van de vertraging. Hen bleek dat betrokkene zonder toestemming veel in het buitenland verbleef. Maar ze gaven hem nog een kans. Om verzoeker echter te prikkelen om op korte termijn tot een afronding te komen, is ervoor gekozen dat hij zelf de reiskosten betaalt. De dienst vindt ook dat betrokkene in zijn eigen toekomst moet investeren. Deze afweging van de dienst is behoorlijk.
13.1.027	Verzoekster had een schuld bij de dienst van € 4000 en stelt die na tweeënehalf jaar te hebben afgelost. Opeens wordt zij geconfronteerd met een extra bedrag dat zij moet terugbetalen. Waarom, wordt haar echter niet uitgelegd.	In 2010 werd teveel ontvangen uitkering van verzoekster teruggevorderd. Als ze voor het einde van het jaar het bedrag zou terugbetalen dan kon een deel van de schuld netto afgelost worden. Omdat haar dat niet lukte, is ook dat deel van de schuld gebruteerd. Daarnaast blijkt dat zij tot op heden slechts de oorspronkelijk gebruteerde schuld heeft afbetaald (€ 2336,65). Er staat dus nog een aardig schuldbedrag open. Met zijn uitleg corrigeerde de dienst zijn gebrekkige informatievoorziening. Verzoeksters teleurstelling nog niet van de schuld af te zijn, is begrijpelijk.
13.1.031	Bij de balie van de dienst wil men verzoeksters aanvraag voor bijzondere bijstand voor verhuis- en inrichtingskosten niet in ontvangst nemen. Zij had deze aanvraag voor de feitelijke verhuizing moeten indienen. Dat had echter een bepaalde reden.	Een aanvraag dient altijd in ontvangst te worden genomen en te worden behandeld. Anders krijgen betrokkenen geen besluit en worden hen hun rechtsmiddelen onthouden. De dienst erkent in deze jegens verzoekster onjuist te hebben gehandeld en haar aanvraag is daarop in behandeling genomen.
13.1.033	Omdat verzoeksters zoon een avond Havo-opleiding volgt, heeft de dienst zijn bijstandsuitkering beëindigd. Betrokkene vraagt zich af of dit zomaar kan.	Jongeren tot 27 jaar hebben geen recht op een uitkering als zij met studiefinanciering een opleiding kunnen volgen. Ook is er geen recht op uitkering als 'door het Rijk gefinancierd onderwijs' kan worden gevolgd en men doet dat niet. Nu verzoeksters zoon een 'particuliere' opleiding volgt, belemmert dat het verkrijgen van een bijstandsuitkering.

13.1.034+	Verzoekster is het er niet mee eens dat haar aanvullende uitkering is stopgezet. Zij stelt hiertegen in de vorm van een klacht bezwaar te hebben gemaakt maar de dienst bestrijdt dit.	Toen verzoekster in juli 2012 een klacht indiende, was er nog geen sprake van een besluit. Bezwaar was dus niet mogelijk. Toen zij eind januari 2013 weer een klacht indiende, was de bezwaretermijn allang verstreken. In het bewuste besluit van november 2012 had de dienst haar inzichtelijk geïnformeerd over dit rechtsmiddel. Sommige heffingskortingen worden als inkomsten aangemerkt. De dienst constateerde dat betrokkene recht had op verschillende heffingskortingen maar er geen gebruik van maakte. Herhaaldelijk heeft de dienst haar verzocht om de bewuste kortingen aan te vragen en de dienst hierover te informeren. De dienst heeft verzoekster ook gewaarschuwd dat gezien het recht op deze kortingen die zal overgaan tot korting van deze inkomsten op verzoeksters uitkering. Uit de stukken blijkt dat de dienst betrokkene ruim de tijd heeft gegeven om haar zaken op dit punt te regelen. Helaas heeft zij er onvoldoende gebruik van gemaakt. Omdat verzoeksters inkomen uit arbeid samen met de heffingskortingen boven de uitkeringsnorm komen, is de aanvullende uitkering stopgezet. Het proces dat tot dit besluit heeft geleid, was zorgvuldig.
13.1.036	De dienst stelde dat een uitnodigingsbrief voor een gesprek was verzonden en een voicemailbericht op de telefoon was ingesproken. Betrokkene had noch de brief, noch het gesprek ontvangen. Sterker nog, hij had niet de beschikking over voicemail.	Het bleek dat in de adressering een storende fout was opgenomen. Huisnummer 2 8 in plaats van 2-8. Dat de besteller de brief elders had bezorgd, was dan ook logisch. Anders was dit met de mogelijkheid om voicemail te gebruiken. Moest je dit 'vroeger' activeren, nu zit het automatisch op je toestel, tenzij je naar de provider aangeeft daar geen gebruik van te willen maken. Daarvan was betrokkene zich niet bewust. Hij had dus voicemail zonder het te beseffen.
13.1.037	De aanvragen voor langdurigheidstoelage 2010, 2011 en 2012 werden afgewezen vanwege een te hoog inkomen. De aanvraag voor 2013 werd wel toegelaten. Betrokkene begreep dat niet, want in zijn ogen had hij al die jaren hetzelfde inkomen genoten.	Een wat ingewikkelde kwestie. Vanwege een Antilliaans pensioen naast de bijstandsuitkering, was het inkomen te hoog. Ergo, de bijstandsuitkering over een aantal jaren werd teruggevorderd. De aflossing vond plaats in januari 2013. Op dat moment, de peildatum voor de langdurigheidstoelage voor 2013, zat betrokkene weer op het minimuminkomen. In zijn ogen de jaren daarvoor ook, want per saldo had hij het teveel ontvangen bedrag teruggestort. Maar volgens een rechterlijke uitspraak kan de langdurigheidstoelage niet met terugwerkende kracht worden toegelaten. Jammer maar helaas.

13.1.040+	<p>Verzoeker stelt dat zijn uitkering in mei 2011 zomaar is stopgezet. Pas in december 2012 kreeg hij weer een uitkering. En wel voor drie maanden. Op zijn vragen waarom hij pas na anderhalf jaar en waarom slechts voor drie maanden, meldt de dienst dat er een 'bodemonderzoek' gedaan moest worden. Betrokkene begrijpt niet wat de dienst hiermee bedoelt.</p>	<p>De uitkering blijkt destijds te zijn ingetrokken, omdat niet duidelijk was waar verzoeker woonde. Daarnaast blijkt betrokkene halverwege 2012 weer een uitkering te hebben aangevraagd. Omdat hij niet kwam opdagen op afspraken, is de aanvraag buiten behandeling gelaten. Tegen beide besluiten heeft verzoeker geen bezwaar gemaakt.</p> <p>Betrokkene stelt de bewuste stukken nooit te hebben ontvangen. De dienst meldt de post te hebben gestuurd naar de adressen waarop verzoeker op dat moment in de GBA stond ingeschreven. Verzoeker ontkent zich in de GBA op die adressen te hebben ingeschreven. Wat bijzonder is, omdat alleen hij die opdracht tot inschrijving kan geven. Dat de dienst deze adressen heeft gebruikt, is dan ook correct.</p> <p>Pas eind november 2012 heeft verzoeker zich nogmaals bij de dienst gemeld. Binnen drie weken is hem de uitkering toegekend en ontving hij voorschotten. In deze ging de dienst voortvarend te werk. Met de Ombudsman stelt de dienst echter vast dat de opmerking in het besluit dat slechts voor drie maanden toestemming wordt gegeven voor het gebruik van een postadres, onnodige verwarring en zorg geeft. Ook na afloop van de termijn behoudt men in beginsel zijn recht op een uitkering. De dienst zal onderzoeken of de opmerking in de toekomst niet weggelaten kan worden.</p> <p>Van een zogenaamd bodemonderzoek weet de dienst niets. Een dergelijke term wordt ook niet door hem gebruikt.</p>
13.1.043+	<p>Door sociaal medische omstandigheden kan verzoekers 19-jarige dochter niet thuis wonen. Zij ontvangt een reguliere uitkering, maar daarvan kan ze de huur niet betalen. Bijzondere bijstand voor de woonkosten is echter afgewezen. Volgens de dienst was er geen (medische) noodzaak waarom de dochter niet thuis kon wonen. Tijdens de bezwaarprocedure heeft de rechter een voorlopige voorziening getroffen. Het medisch advies was volgens hem gebrekkig en er was voldoende grond om aan te nemen dat thuis wonen te belastend is voor verzoekers dochter. De dienst moest haar dus bijzondere bijstand verstrekken, in elk geval totdat is beslist op het bezwaarschrift. Gelet op de heldere rechterlijke uitspraak verwachtte verzoeker op korte termijn een positief besluit. De dienst wilde echter eerst weer een medisch advies opvragen.</p>	<p>Na bestudering van alle stukken heeft de Ombudsman onder haar leiding een gesprek geïnitieerd tussen verzoeker en de dienst. Tijdens dat gesprek bleek dat er al een nieuw (negatief) medisch advies voorlag en de dienst op basis daarvan voornemens was geen bijzondere bijstand toe te kennen. Het advies ging echter weer voorbij aan het sociale aspect waarom de dochter niet thuis kon wonen. Op aandringen van de Ombudsman heeft de dienst met deze ogen nogmaals naar de aanvraag gekeken en kwam tot de conclusie dat verzoekers dochter inderdaad recht had op bijzondere bijstand. Met dit positieve besluit heeft betrokkene zijn bezwaarschrift ingetrokken.</p>
13.1.044	<p>Verzoeker vindt zijn zorgverzekeringspremie erg hoog en vraagt zich af of hij niet via de dienst SOZAWE collectief verzekerd kan worden.</p>	<p>Het blijkt dat betrokkene al via de dienst gebruikt maakt van de collectieve verzekering. Hij heeft het goedkoopste pakket dat de verzekering aanbiedt. Wil hij toch anders dan zal hij moeten wachten tot eind van het jaar. Dan kan verzoeker eventueel van verzekering veranderen.</p>

13.1.047	Betrokkene stelt dat de dienst hem maar lastig blijft vallen met de terugbetaling van leenbijstand die zijn ex-partner vijf jaar geleden heeft ontvangen.	De terugbetaling blijkt tweeledig. Een deel betreft voorschotten die verzoeker zelf heeft ontvangen en een deel blijkt leenbijstand die destijds aan verzoeker en zijn ex-partner gezamenlijk is toegekend. Voor de terugbetaling van de voorschotten is verzoeker zelf verantwoordelijk. Voor die van de leenbijstand zijn zowel hij als zijn ex-partner hoofdelijk aansprakelijk. Ook al heeft alleen de ex-partner de leenbijstand benut en stelt hij in deze door haar te zijn bedrogen. Hoewel verzoekers gevoel van onrechtvaardigheid begrijpelijk is, handelt de dienst echter behoorlijk.
13.1.053	Verzoeker meldde in mei 2013 nog steeds op de beslissing op zijn bezwaarschrift van januari 2013 te wachten. Ook had hij van de dienst nog niets gehoord op zijn verzoek van maart 2013 om maandelijks een vast bedrag aan het slaaphuis te betalen.	De dienst bleek al op 1 maart 2013 de beslissing op het bezwaarschrift aangetekend naar verzoekers postadres te hebben gestuurd. Omdat hij dat niet op het postkantoor heeft opgehaald, ontving de dienst dat stuk weer retour. Betrokkene ontving de beslissing alsnog in kopie. Verder ontdekte de dienst dat er ten onrechte nog niets met zijn verzoek is gedaan. Met excuses is verzoeker per omgaande uitgenodigd voor een gesprek.
13.1.054	Verzoeker heeft een postadres bij de dienst en moet zijn post één maal per week ophalen. Hij heeft bij de dienst aangegeven dat dit vanwege zijn gezondheid niet lukt. Zijn uitkering is al twee keer wegens het niet tijdig ophalen van de post stopgezet. Hoewel dit steeds is rechtgezet, krijgt verzoeker van de dienst niet meer tijd om zijn post op te halen.	De reden waarom de uitkering was stopgezet, was omdat verzoeker niet was verschenen op een afspraak. Om te voorkomen dat hij belangrijke post mist, is de standaardverplichting opgelegd om de post één maal per week op te halen. Als betrokkene een doktersverklaring kan overleggen waaruit blijkt dat hij onmogelijk aan deze verplichting kan voldoen, kan de dienst die aanpassen. Dat is verzoeker ook gemeld, maar tot op heden is hij niet met een dergelijke verklaring gekomen.
13.1.066	Verzoeker heeft zijn opleiding niet binnen de daarvoor gestelde termijn afgerond. Twee examens heeft hij nog niet gedaan. Van zijn opleiding krijgt hij de gelegenheid om die alsnog te volgen. Van de dienst krijgt hij echter geen antwoord of de vergoeding voor deze examens nog beschikbaar is.	De dienst stelt destijds in 2011 de kosten voor verzoekers opleiding, inclusief de bewuste examens, in het geheel te hebben betaald. Als betrokkene zonder extra bijdrage van de dienst de beide examens nu alsnog mag doen dan staat de dienst daar buiten.

13.1.070+	<p>Verzoeker maakt zich zorgen over zijn broer, die nu al anderhalf jaar geen inkomen heeft. Hij stelt dat uitkering van zijn broer destijds ten onrechte is beëindigd. Dit is gebeurd vanwege een signaal over rente-inkomsten. Die had hij echter niet. Naar aanleiding van zijn brief hierover kreeg betrokkene te horen dat het signaal een te hoog vermogen was. Op zijn nadere vragen kreeg betrokkene geen antwoord van de dienst. Ook niet nadat hij de dienst had gerappelleerd.</p>	<p>De dienst erkent ten onrechte niet meer te hebben gereageerd en biedt daarvoor zijn excuses aan. De dienst beantwoordt via de Ombudsman alsnog verzoekers nadere vragen. Daarbij meldt de dienst blijkbaar het misverstand rond het signaal in eerdere brief onvoldoende te hebben uitgelegd. De reden voor de beëindiging van de uitkering is echter niet het signaal, maar omdat verzoekers broer onvoldoende medewerking verleende aan het onderzoek van de dienst. Verzoekers broer kan, zo stelt de dienst nogmaals, opnieuw een uitkering aanvragen.</p> <p>In reactie hierop stelt verzoeker dat de dienst ten onrechte geen conclusies trekt uit het feit dat zijn brief, waarin het onderzoek wordt aangekondigd, onjuiste informatie (verificatie van rente-inkomsten) bevatte. Zijn broer is in dat kader ten onrechte om informatie gevraagd en kan dus niet verweten worden dat hij niet met de gevraagde informatie kwam.</p> <p>De Ombudsman constateert dat dit geen correct uitgangspunt is. Het feit dat er een bepaalde aanleiding is, wil niet zeggen dat het onderzoek zich alleen hierop mag richten. Als er tijdens het onderzoek andere onduidelijkheden naar voren komen, heeft verzoekers broer desgevraagd de plicht om ook hierover helderheid te verschaffen. En dat is niet gebeurd. Nu het na tweeëneenhalf jaar te laat is om nog bezwaar tegen het beëindigingsbesluit te maken, raadt de Ombudsman verzoekers broer aan om toch opnieuw een uitkering aan te vragen. Eventueel met de hulp van verzoeker.</p>
13.1.071	<p>Verzoeker heeft de dienst verzocht per maand een vast bedrag aan de nachtopvang over te maken. Tijdens de behandeling van zijn verzoek, bemerkte hij dat er die maand geen nachtopvang is betaald. Gevolg is dat betrokkene de maand erop met dubbele kosten zit en minder uitkering. Verzoeker wil niet de dupe worden van fouten van de dienst.</p>	<p>De dienst stelt niet te kunnen ingaan op het verzoek omdat de dienst niet weet hoeveel nachten betrokkene daadwerkelijk in de nachtopvang verblijft. Dat betekent namelijk achteraf steeds een correctie toepassen, met de nodige extra administratie ten gevolge. Deze afweging is naar het oordeel van de Ombudsman redelijk.</p> <p>Omdat de dienst over een bepaalde maand van de nachtopvang geen declaratie ontving, is er die maand ook niet betaald. Als er al sprake is van een fout lag die niet bij de dienst. Daar komt bij dat betrokkene die maand een hogere uitkering heeft ontvangen en dat compenseert de lagere uitkering in de maand daarop. Uiteindelijk komt betrokkene niet in een nadeliger financiële positie te verkeren.</p>
13.1.079	<p>Verzoeker ontving van de dienst een bijsluiter. Tot zijn verbazing las hij dat bijstandsgerechtigden met een participatiebaan per maand € 100 bovenop hun uitkering krijgen. Dit terwijl zijn inkomsten uit een reguliere baan in zijn geheel van de uitkering worden afgetrokken en ook zijn heffingskortingen. Dit is volgens hem een rechtsongelijkheid.</p>	<p>Van de dienst kreeg de Ombudsman te horen dat betrokkene niet de enige was met deze vraag. De dienst legt uit dat de wet alleen een inkomstenvrijlating (25%) toelaat de eerste half jaar dat een bijstandsgerechtigde parttime is gaan werken. Andere uitzonderingen zijn er niet. Ook de premie in het kader van een participatiebaan is wettelijk geregeld. Voor iedere half jaar dat men in een dergelijke baan functioneert, ontvangt men een door de gemeenteraad vastgesteld bedrag van € 600. Verzoekers gevoel van ongelijke behandeling is begrijpelijk, maar de regelgeving is in deze bepalend. Een Ombudsman is niet bevoegd die te beoordelen.</p>

13.1.094	Betrokkene krijgt maar geen schriftelijk antwoord op zijn vraag of zijn verwervingskosten met zijn freelance-verdiensten al dan niet worden verrekend.	De dienst heeft verzoeker wel telefonisch gemeld dat bij de verrekening van zijn freelance-inkomsten geen rekening wordt gehouden met eventueel gemaakte kosten. Maar wilde het niet op schrift stellen. De Ombudsman begrijpt dit niet. Maar stelt vast dat in de reactie op verzoekers klacht de dienst het verslag van het telefoongesprek heeft opgenomen en daarmee werd alsnog de mededeling op schrift gesteld. En gelet op de wettelijke regels is de informatie correct dat bij de berekening van de WWB-uitkering geen rekening mag worden gehouden met algemene verwervingskosten. Eventueel kunnen deze kosten wel via de belastingen worden vergoed.
13.1.098	Een herzienings- en terugvorderingsbesluit was gebaseerd op het niet verstrekken van inlichtingen over de (dubbele) uitkering. Het bezwaarschrift werd te laat ontvangen en dus niet ontvankelijk verklaard. Schuldsanering was niet mogelijk aangezien er sprake was van fraude. Betrokkene vond deze term veel te zwaar aangezet. Er was sprake geweest van nonchalant handelen in combinatie met financiële problemen.	Aan het formele besluit kon de Ombudsman niets veranderen. Wel werd uitgelegd waarom de term fraude (een vorm van bedrog) werd gebezigd. Dit is het verwijtbaar niet doorgeven van wijzigingen in de omstandigheden waardoor men recht heeft op een lagere of in het geheel geen uitkering. Daarbij speelt het geen rol of de schending van de inlichtingplicht bewust of onbewust heeft plaatsgevonden. Het gaat niet per definitie om opzettelijk handelen maar ook om verwijtbaar nalaten. En dat laatste was aan de orde, vond ook de Ombudsman. Gedurende 8 maanden veel meer inkomsten ontvangen dan voorheen moet toch wel opvallen.
13.1.105	Verzoeker heeft dringend een nieuwe koelkast nodig. Van zijn klantmanager kreeg hij per e-mail echter te horen dat hij niet in aanmerking kwam voor een zogenaamde witgoedregeling. Verzoeker vraagt zich af of er niet nog een andere mogelijkheid is.	Die blijkt er inderdaad te zijn. Namelijk bijzondere bijstand. Als de kosten voor aanschaf van de koelkast voortvloeien uit bijzondere individuele omstandigheden dan kan betrokkene voor vergoeding in aanmerking komen. Uit de e-mail van de klantmanager blijkt hiernaar niet te zijn gekeken. De informatie is dan ook niet volledig en verzoeker wordt aangeraden alsnog een aanvraag bijzondere bijstand in te dienen.
13.1.109	Verzoeker hoort van zijn energieleverancier dat hij geld terug krijgt. Omdat hij in budgetbeheer zit, zal het geld echter naar de GKB worden overgemaakt. Hij wil echter zelf over dat geld beschikken, maar ontvangt op zijn e-mails aan de GKB maar geen antwoord.	Verzoekers e-mails waren algemeen geadresseerd en kwamen daardoor niet direct terecht bij zijn consulente. Toen die de e-mails onder ogen kreeg, was over de kwestie al telefonisch contact geweest. Reden waarom niet alsnog per e-mail is gereageerd. Omdat verzoeker zijn huurtoeslag niet had ontvangen, was in eerste instantie de afspraak om het bewuste geldbedrag voor de betaling van de huur te gebruiken. Toen de huurtoeslag alsnog werd ontvangen, is het bedrag in overleg met de afdeling Schuldregeling aan betrokkene overgemaakt.

13.1.112+	<p>Verzoeker wordt door de gemeente ge- waardeerd voor zijn inzet als vrijwilliger in de verslavingszorg. Toch voelt hij zich door dezelfde gemeente in zijn werkzaamheden belemmerd. Reden is dat als zijn onkosten voor daadwerkelijk gemaakte kosten wor- den vergoed, die worden gezien als in- komsten. Hoewel de dienst hem steeds geruststelde dat het goed zou komen, zit hij nu met een flinke roodstand op zijn bankrekening. En komt hij in de proble- men met de betaling van zijn vaste lasten. Een renteloze lening zou volgens betrok- kene het probleem kunnen oplossen, maar van de dienst krijgt hij daarvoor nul op het rekest. Hij moet maar naar de GKB, maar vanwege zijn verleden wil hij zijn financiële onafhankelijkheid behouden.</p>	<p>Ook voor onkostenvergoedingen gelden regels. Omdat ver- zoeker die al van de dienst ontving, is een vrijwilligersvergoe- ding daar bovenop van de instantie waar hij werkzaam inkom- men zijn. Om toch aan verzoeker tegemoet te komen, heeft de dienst zijn vergoeding geschrapt en ontvangt betrokkene van de bewuste instantie de maximaal toegestane vrijwil- ligersvergoeding. Daarmee handelt de dienst coulant. Dat de roodstand door deze situatie is ontstaan, is niet gebleken. Daarnaast is een roodstand een schuld en hiervoor mag geen bijstand in welke vorm dan ook worden verstrekt. De dienst heeft betrokkene dan ook terecht verwezen naar de GKB. Gelet op verzoekers vrees om zijn financiële onafhankelijkheid los te laten, heeft de dienst hem ook een andere oplossing aan de hand gedaan. Namelijk een nieuwe bankrekening ope- nen en langzamerhand aflossen op de oude. Op zich een aar- dige suggestie. Uiteindelijk heeft verzoeker toch contact op- genomen met de GKB.</p>
13.1.113	<p>Verzoeker was ten einde raad. Hij is dak- loos en heeft geen inkomsten. Steeds als hij een uitkering aanvraag, raakte de dienst de aanvraag kwijt. Verzoeker heeft om die reden geen vertrouwen meer in de dienst.</p>	<p>Navraag leerde dat verzoeker een uitkering had, maar dat die is beëindigd omdat hij geen medewerking verleende aan een huisbezoek en zijn woonsituatie daardoor niet was vast te stellen. Nadat hij vanwege gebrek aan inkomsten de huur van zijn kamer had opgezegd, leefde betrokkene op straat. Als dakloze kan hij alleen persoonlijk bij de dienst zelf een aan- vraag indienen. Uit de registratie van de dienst blijkt niet dat betrokkene zich op enig moment tot de dienst heeft gewend en hem wordt verzocht om te komen op het spreekuur van het dak- en thuislozenteam van de dienst. De Ombudsman heeft hem daarop dringend aangeraden het advies van de dienst op te volgen.</p>
13.1.121+	<p>Verzoeker ontvangt van de dienst een woonkostentoeslag met de voorwaarde dat hij zijn woning gaat verkopen. In deze economische crisis kan de woning alleen met een grote schuld worden verkocht. Hij vindt dan ook dat de dienst hem niet kan dwingen schulden te maken.</p>	<p>Als woonkosten boven de maximale huurgrens uitkomen dan geldt voor de huurder of eigenaar van de woning een (wette- lijke) verhuisplicht. De woonkostentoeslag is namelijk bedoeld als tijdelijke maatregel en niet als inkomensondersteuning. Hoewel de dienst betrokkene niet dwingt zijn woning te ver- kopen, kan hij dat wel als zodanig voelen. Immers als hij geen moeite doet om een goedkoper woonalternatief te vinden, zal de woonkostentoeslag worden beëindigd. En zal betrokkene alsnog moeten verhuizen. De verhuisplicht is echter een in- spanningsverplichting, aldus de dienst. De woning dient voor een redelijke/reële verkoopprijs te koop te worden aanbe- boden. Verzoeker zal niet in een onmogelijke schuldenpositie worden gemanoeuvreed. De Ombudsman constateert dat de verschillende berekenin- gen van de hoogte van verzoekers woonkostentoeslag niet inzichtelijk waren. Met een nadere toelichting van de dienst werd duidelijkheid verkregen hoe de (hoge) woonkosten zijn vastgesteld en hoe op basis daarvan de woonkostentoeslag is berekend.</p>

13.1.122+	<p>In het najaar 2013 werd verzoekster op-eens geconfronteerd met een schuld bij de dienst. Zij begrijpt niet hoe dit heeft kunnen gebeuren. Uitleg van de dienst aan haar en aan haar raadsman gaf daarin ook geen inzicht.</p>	<p>Verzoekster bleek in het voorjaar 2013 recht te hebben op een Alleenstaande ouderkorting (AOK) en Inkomensafhankelijke combinatiekorting (IACK). Deze kortingen zijn inkomsten die verrekend hadden moeten worden met de aanvullende uitkering. Dat is in de eerste vijf maanden van 2013 niet gebeurd.</p> <p>In eerste instantie heeft de dienst de bewuste kortingen willen verrekenen met de overige zeven maanden uitkering. Dat betekende echter dat de totale inkomsten dan boven de uitkeringsnorm uitkwamen en er in de rest van 2013 geen recht meer was op aanvullende uitkering. Hier is de dienst in het najaar op teruggekomen. Besloten is de kortingen te verrekenen met de aanvullende uitkering vanaf 1 januari 2013. Dat betekent echter dat betrokkene in de eerste vijf maanden teveel uitkering heeft gekregen (de schuld) en de daarop volgende drie maanden te weinig maar in vervolg wel weer een aanvullende uitkering ontvangt. De berekening van de herberekening van de uitkering over de eerste acht maanden is erg ingewikkeld, maar klopt wel.</p> <p>Omdat de schuld moest worden afgelost heeft de dienst een regeling voorgesteld. De uitvoering van deze regeling was echter niet correct waardoor betrokkene onnodig geconfronteerd zou worden met een brutering van haar schuld. De dienst heeft daarop uit coulance besloten dat verzoekster de schuld over een redelijke termijn netto mag terugbetalen. En dat is netjes.</p>
13.1.126	<p>Verzoeker vraagt zich af wat hij moet doen om zijn bewindvoerder bij de GKB ervan te overtuigen dat zijn inzet niet meer nodig is. Hij wil namelijk dat zijn schoonvader de bewindvoering op zich neemt.</p>	<p>De rechter heeft bepaald dat de bewindvoering vooralsnog in handen blijft bij de GKB. Dat is voor betrokkene en de Ombudsman een gegeven. De rechter heeft voorgesteld dat betrokkene voor de besteding van zijn vermogen met een derde een serieus plan maakt en verklaart zich daaraan te willen houden. De GKB heeft aangegeven zich te kunnen vinden in deze handelwijze. De GKB stelt dat als betrokkene voldoende stabiliteit en structuur toont, in vervolg zijn afspraken correct nakomt en op een nette wijze communiceert een positief advies aan de rechter over beëindiging van de bewindvoering in de rede zal liggen.</p>
13.1.133+	<p>Naar aanleiding van zijn bezwaarschrift heeft het college besloten de ingangsdatum van verzoekers uitkering met drie maanden te vervroegen. In die drie maanden had verzoeker geen inkomsten en heeft hij schulden moeten maken. Hij had het geld dan ook dringend nodig. Twee maanden na het besluit op zijn bezwaarschrift had verzoeker nog steeds niets ontvangen.</p>	<p>Verzoekers bezwaarschrift is binnen de wettelijke termijnen behandeld. Op zich had eerder een besluit genomen kunnen worden, maar op zijn eigen verzoek is de hoorzitting met zes weken uitgesteld. De dienst valt in deze geen verwijt te maken.</p> <p>Na het bewuste besluit heeft de dienst direct actie ondernomen en binnen twee weken vastgesteld hoe hoog het uitkeringsbedrag is waarop verzoeker nog recht had. Daarna gaat het echter mis. In plaats van het bedrag gelijk over te maken heeft betrokkene zonder achter te halen redenen nog anderhalve maand moeten wachten op zijn geld. En dat was niet correct. De dienst erkent dat ook en biedt hiervoor zijn excuses aan.</p>

13.1.136	Verzoekster zat in de minnelijke schuldsanering. Tot haar verbazing kreeg zij van de GKB te horen dat die werd beëindigd, omdat zij een nieuwe schuld bij haar zorgverzekering heeft laten ontstaan. Verzoekster weet echter van niets.	De schuld zou volgens de zorgverzekering het uitblijven van premiebetalingen zijn over de periode 1 juni 2012 tot en met 1 september 2013. Op 1 oktober 2012 is betrokkene in de schuldsanering gegaan. De schuld van vóór die datum had zij netjes aan de GKB gemeld. Daarna werd de premie via budgetbeheer door de GKB betaald en navraag leerde dat dit ook is gebeurd. Nader onderzoek bij de zorgverzekering wees uit dat de premiebetalingen ook zijn ontvangen maar zijn geboekt op naam van verzoeksters partner. Dit is inmiddels door de zorgverzekering gecorrigeerd. Dat betekent dat er geen nieuwe schuld is ontstaan. Dit wordt ook door de GKB erkend en die zegt toe na te zullen gaan hoe de minnelijke schuldsanering kan worden voortgezet.
13.1.138	Een besluit op verzoekers aanvraag om dak- en thuislozenuitkering blijft uit. Hij heeft desgevraagd de dienst geïnformeerd over zijn slaapadressen, maar daar doet de dienst vervolgens niets mee. Wel vraagt de dienst informatie wat er is gebeurd met het bedrijfskrediet dat hij in 2011 van de dienst had ontvangen. Maar als verzoeker de dienst wijst op de malversaties in deze door een door de dienst aangewezen begeleider, dan krijgt hij te horen dat hij daarvoor maar bij een advocaat moet zijn.	De behandeling van de aanvraag blijkt te zijn opgeschort. Dit omdat betrokkene zich op de dienst had misdragen en er daarover eerst een ordegesprek moest plaatsvinden. Dat zou op korte termijn gebeuren. Verder gaf de dienst aan dat er eerst duidelijkheid moest komen wat er met het bedrijfskrediet is gebeurd. Het was een flink bedrag en het is vreemd dat daar twee jaar later al niets meer van over is. Nu voor een correcte besteding van het geld verzoeker in eerste instantie verantwoordelijk is, wilde de dienst van de door verzoeker genoemde advocaat een officieel bericht wat hij in deze kwestie deed. De bewuste advocaat laat echter niets van zich horen. Omdat dit de behandeling van de aanvraag ten goede zou komen, adviseerde de Ombudsman betrokkene bij zijn advocaat aan te dringen om contact met de dienst op te nemen.
13.1.143+	Verzoeker is het er niet mee eens dat SOZAWE zijn uitkering heeft ingetrokken. Onder verwijzing naar de bezwaarprocedure zijn verschillende klachtbrieven niet inhoudelijk behandeld. Verzoeker vindt dit niet correct.	Een (interne en externe) klachtenprocedure kan niet in de plaats treden van bezwaar- en beroepsprocedures. De beslissing op bezwaar is ook voor de Ombudsman een gegeven. Echter, klachten over het proces kunnen wel onderwerp zijn van een klachtenprocedure. Om die reden heeft de Ombudsman de klachten over het afgaan op anonieme tips, het onderzoek naar de woning in Suriname en de waardebepaling van de woning in onderzoek genomen. Anonieme tips mogen geen reden zijn voor beëindiging van een uitkering, maar kunnen wel aanleiding zijn voor een onderzoek of men recht heeft op een uitkering. Dat was bij verzoeker het geval. Dat betrokkene niet eens is met de uitkomsten van het onderzoek naar de Surinaamse woning (hij is eigenaar), maakt het onderzoek niet onzorgvuldig. En ook de waarde van de woning is conform de regels vastgesteld. De Ombudsman constateert verder dat SOZAWE ten onrechte verzoekers klachten over een huisbezoek in het kader van zijn nieuwe aanvraag niet heeft behandeld. Hoewel verzoeker het huisbezoek als ingrijpend heeft ervaren, handelde SOZAWE in deze correct. Wel bevat het verslag van het huisbezoek een standaard tijdpad dat niet klopte. SOZAWE stelde hier in de toekomst meer aandacht voor te zullen hebben.

Stadsbeheer		
13.1.005	<p>Het verzoek om actie te ondernemen op ervaren overlast van bomen werd niet zorgvuldig afgehandeld. De correspondentie was slordig en het zogenaamde boomwaarderingsformulier wekte niet de indruk dat er zorgvuldig naar was gekeken.</p> <p>Op een verzoek om informatie over een vergelijkbare situatie elders waar wel was gekapt werd niet gereageerd.</p>	<p>De Ombudsman belegde een gesprek tussen verzoekster en een vertegenwoordiger van de dienst. De laatste trok ruimhartig het boetekleed aan en een nieuwe beoordeling van de overlastsituatie werd toegezegd.</p> <p>Dat gebeurde vrij snel daarna. Er werd alsnog volledige informatie verstrekt. Daarmee corrigeerde de dienst zijn eerdere gedraging.</p> <p>Dat de uitkomst was dat de dienst geen actie tot snoeien/kappen zou ondernemen, was uiteraard teleurstellend voor betrokkene. Maar daar kon de Ombudsman verder niets aan doen.</p>
13.1.041	<p>De struiken en de boom op de openbare weg groeiden uitbundig. De particuliere schutting was doorwoekerd met gemeentegroen en de takken van de boom rustten op het dak van de aangrenzende woning. Daardoor verschoven dakpannen. Regelmatige verzoeken om eens flink te snoeien werden niet gehonoreerd.</p>	<p>De Ombudsman zocht het 'hogerop' nadat uit recente foto's was gebleken dat er toch wel sprake was van veel wildgroei. Met kans op schade. Dat leidde tot snelle actie van de dienst en goede afspraken naar de toekomst.</p>
13.1.060	<p>De afhandeling van een klacht van het optreden van boa's bleef achterwege. Op een bericht aan de fracties in de gemeenteraad werd slechts één reactie ontvangen.</p>	<p>De klacht was wel degelijk en ook nog eens voortvarend afgehandeld. Het gemeentelijk handhavingsbeleid is een besluit van algemene strekking dat voor de Ombudsman een gegeven is. Ook is de Ombudsman niet bevoegd te oordelen over het optreden van fracties (politieke partijen) in de gemeenteraad als bestuursorgaan. Wel als de gemeenteraad als bestuursorgaan, maar dat was niet de kern van de klacht.</p>
13.1.067	<p>Betrokkene werd door een loslopende herdershond aangevallen/gebeten. Contact met gemeentelijke vertegenwoordigers en de politie leidde maar niet tot een goede registratie van het incident.</p>	<p>Duidelijk werd dat er geen aangifte kon worden gedaan bij de politie. Een bijtincident is namelijk geen strafbaar feit. Wel wil de politie graag meldingen ontvangen. Als er sprake is van meerdere incidenten met dezelfde hond, dan kan de burgemeester besluiten het dier als gevaarlijk aan te wijzen. En daarbij zo nodig een maatregel opleggen.</p>
13.1.072	<p>Een toegezegde nota voor het afkopen van het grafonderhoud werd niet ontvangen. Een telefoontje leverde als resultaat op: "druk met runbetalingen, afkoop kon niet tussendoor". Twee weken later de verklaring: "druk met jaarlijkse betalingen". De tijd begon echter te dringen want de nota moest onderdeel gaan uitmaken van de kapitaaluitvaartverzekering. En de einddatum kwam in zicht.</p>	<p>De Ombudsman vond dit proces te gortig en schaalde op binnen de dienst. De nota werd met spoed verstuurd en ook werden telefonisch excuses aangeboden aan betrokkene.</p>

13.1.085+	De gemeente verhuurt een terrein aan een volkstuinvereniging die op haar beurt stukken van de grond in gebruik geeft aan haar leden. Verzoeker stelt dat zijn buurman zijn stuk grond niet conform de huur- en gebruiksvoorwaarden gebruikt. Omdat het bestuur hiertegen geen actie onderneemt, heeft verzoeker de gemeente als verhuurder aangeschreven. Hij krijgt echter geen antwoord.	Na bestudering van verzoekers uitgebreide dossier blijkt volgens de huurovereenkomst tussen de gemeente en de vereniging dat het terrein uitsluitend mag worden gebruikt als groentetuin en ten behoeve van de duivensport. Het is echter eerst aan het bestuur van de vereniging en daarna aan de leden van de vereniging om te bepalen of het gebruik van de buurman in hun ogen strijdig is met de voorwaarden. Deze weg heeft verzoeker ook gevolgd, maar zonder resultaat. Omdat de gemeente uitdrukkelijk heeft bepaald waarvoor het terrein mag worden gebruikt, vraagt verzoeker terecht ook haar om een oordeel in deze. De dienst erkent daarin dan ook niet correct te hebben gehandeld. Hij had inhoudelijk moeten reageren op verzoekers brief in deze. De dienst heeft daarop alsnog schriftelijk aangegeven hoe de gebruiksbepalingen uitgelegd moeten worden en of er ten aanzien van de buurman inderdaad sprake is van strijdig gebruik.
13.1.091	De afhandeling van een klacht over de beperkte capaciteit van afvalcontainers was niet naar genoeg. De toegezegde maatregelen bleven uit. Er werden nog steeds zakken bijgeplaatst, tot ergernis van de bewoners die hun zakken wel weer mee terugnemen als de container vol is.	Onderzoek wees uit dat de containers in ruime mate zouden moeten voorzien in de aan te bieden hoeveelheid afvalzakken. Dat er toch regelmatig zakken worden bijgeplaatst is mede een gevolg van allerlei (klein) grofvuil bij de containers. Dat trekt elkaar blijkbaar aan. Desondanks zal de dienst de 'volsensoren' met 10% verlagen, zodat er eerder een volmelding in beeld komt. Daar kan de dienst dan op reageren. Verder kan altijd een melding worden gedaan als er zakken zijn bijgeplaatst. Vooral als de afvalwagen net langs is geweest en het een aantal dagen duurt tot de volgende ronde.
13.1.101+	Brieven en e-mails werden maar niet beantwoord. Of niet volledig. Een toezegging over een handavingsprocedure (in casu het terugsnijden van een hoge haag aan de openbare weg) werd maar niet nagekomen. Een telefoongesprek tussen betrokkene en een gemeentelijke medewerker eindigde voor eerstgenoemde in frustratie.	Onderzoek wees uit dat in deze kwestie meerdere organisatieonderdelen waren betrokken. Overdracht van dossier en uitvoering van in het vooruitzicht gestelde acties, verliepen gebrekkig. Tot overmaat van ramp besloot een ander organisatieonderdeel dat handhaving feitelijk niet aan de orde was. Deze tegenstrijdige signalen deden de gemeente qua imago geen goed. Aan de tafel van de Ombudsman werd één en ander rechtgezet. Gecombineerd met excuses en bloemen van de gemeente. En de toezegging dat er alsnog zal worden gehandhaafd.
13.1.102	E-mailberichten over geluidsoverlast van een meerdaags evenement werden maar niet beantwoord.	De dienst ondernam met spoed actie, met als strekking dat het geluidsniveau binnen de gestelde normen was gebleven. De Ombudsman kan deze (beleids)normen niet in onderzoek nemen. Dus werd betrokkene verwezen naar (de politieke partijen in) de gemeenteraad. De discussie over evenementen in de stad en vooral op de drafbaan was op dat moment ook actueel.

13.1.106	De dienst heeft verzoeker desgevraagd uitgelegd wat de gemeente onder 'groentetuin' verstaat. Namelijk een volkstuin in de ruimste zin des woords, recreatief gebruik is derhalve toegestaan. Op basis van deze uitleg stelt verzoeker dat de bedrijfsmatige activiteiten van zijn buurman dus niet mogen en dat daartegen moet worden opgetreden.	De dienst stelt bekend te zijn met de feitelijke situatie en tot op heden geen strijdig gebruik te hebben geconstateerd. Ook niet van de door verzoeker gestelde bedrijfsmatige activiteiten. Mocht daar sprake van zijn dan is echter van belang dat de dienst die zelf waarneemt. Omdat de dienst niet 24/7 kan controleren, verzoekt die verzoeker om hem te waarschuwen als er weer sprake is van bedrijfsmatige activiteiten. Daarvoor heeft de dienst een contactpersoon aangewezen. Een prima voorstel in de ogen van de Ombudsman.
13.1.125+	Een al jaren voortdurende situatie over de aanpak van boomwortels die schade veroorzaken aan particuliere eigendommen, leidde tot veel frustratie. En het gevoel van absoluut niet serieus genomen te worden.	Het bleek dat de dienst gedurende een aantal jaren bij herhaling een enquête in het vooruitzicht stelde om de schade te bepalen. En eventueel tot kap van bomen over te gaan. Tot een afronding komt het maar niet. Een voor april 2013 toegezegde terugkoppeling vond niet plaats en vanwege het herziene bomenstructuurplan zal op zijn vroegst in het voorjaar van 2014 uitsluitel kunnen worden gegeven. Dat burgers zich dan ook aan het lijntje gehouden voelen, is zeer begrijpelijk. De handelswijze van de dienst werd als niet behoorlijk aangemerkt.
13.1.129	De eigendomssituatie van een boom was onduidelijk. Wie zou aansprakelijk zijn voor de schade als die zou omwaaien? De oktoberstorm maakte deze vraag prangender. De gemeente gaf maar geen uitsluitel.	Onderzoek wees uit dat de boom op gemeentegrond stond maar dat bij de verkoop van de grond voor de bouw van woningen de voortuinen in gebruik waren gegeven. Daarmee komt de verantwoordelijkheid voor de inrichting bij de koper van het huis te liggen. En daarmee de verantwoordelijkheid voor schade aan derden. Overigens kon worden gemeld dat de bewuste boom in goede conditie verkeert en dat van omwaaien normaliter geen sprake zal zijn.

Stadstoezicht		
13.1.076+	Verzoeker heeft bij de gemeente verschillende meldingen gedaan van een verkeersonveilige kruising bij hem in de buurt. Een hoge haag direct op de kruising ontnemt het zicht op tegemoetkomend verkeer. Hoewel de gemeente bevestigt dat de begroeiing voor een onoverzichtelijke situatie zorgt, gebeurt er echter niets. Ook niet na klachten hierover.	Na onderzoek constateert de Ombudsman dat verzoekers meldingen en klachten binnen de gemeentelijke organisatie niet correct zijn opgepakt. En hoewel verschillende specialistische medewerkers van verschillende diensten naar de situatie hebben gekeken, bleek er (nog) geen verkeersdeskundige bij de kwestie te zijn betrokken. Er is daarop alsnog een gecoördineerd overleg met de verschillende deskundige medewerkers belegd. Uit dat overleg kwam naar voren dat de verkeerssituatie bij de bewuste kruising niet als verkeersonveilig is aan te merken en er geen reden is om aanvullende maatregelen te nemen. De gemeente legt daarbij inzichtelijk uit hoe zij tot dit besluit is gekomen. Die overwegingen kan de Ombudsman volgen. Wel is hiermee vast komen te staan dat er eerder ten onrechte verwachtingen zijn gewekt. De dienst erkent in deze onzorgvuldig te hebben gehandeld. En stelt interne maatregelen te hebben genomen om te zorgen dat meldingen in vervolg gecoördineerd worden opgepakt en afgehandeld.

13.1.078	Tegenover verzoeksters woning mogen schepen voor de beroepsvaart voor langere tijd aanmeren. Zij ervaart van deze schepen (geluids)overlast, vooral 's nachts. Ondanks verschillende contacten met de dienst, blijft de overlast voortduren.	De dienst meldt desgevraagd bij de toewijzing van een plek in het bewuste kanaalvak tegenover verzoekster rekening te houden met de belangen van de schipper en de walbewoners. Daarbij merkt de dienst terecht op dat omwonenden het reguliere geluid van activiteiten van schepen moeten dulden. Dat is inherent aan het wonen op deze plek aan het water. Verder blijken er verschillende onderzoeken gedaan te zijn gedaan maar werd maar één keer een overschrijding van wettelijke normen vastgesteld. Daartegen is toen ook direct opgetreden. Die afspraak heeft de dienst ook met verzoekster. Zij kan altijd bellen en de dienst zal dan onderzoeken of er sprake is van een normoverschrijding en daartegen optreden. De Ombudsman constateert dan ook dat de dienst verzoeksters probleem serieus neemt.
13.1.116	Door een combinatie van psychische aandoeningen kon niet worden voldaan aan de opruimplicht voor hondenpoep. Een verzoek om vrijstelling werd niet gehonoreerd. Waarom mensen met een fysieke beperking wel vrijstelling verlenen en mensen met een psychische beperking niet?	Desgevraagd ontving de Ombudsman een verklaring van een medisch deskundige die de beperkingen bevestigde. Contact met de portefeuillehouder werd gezocht en die raakt ook overtuigd van de bijzondere omstandigheden. Besloten werd de hardheidsclausule toe te passen en de handhavers (Boa's) hiervan in kennis te stellen. Dus geen vrijstelling maar ook geen boete bij een overtreding.

Procedurele interventies 2013

Actie Ombudsman/dienst

Gemeenteraad

13.1.082	<p>Vergunningen e.d. worden door de gemeente alleen op haar website gepubliceerd. Dit werpt volgens verzoekster een extra drempel op om de rechtsmiddelen te kunnen gebruiken, vooral voor hen die niet over een computer en/of internet beschikken.</p> <p>De gemeenteraad heeft daarom in zijn besluit specifiek aandacht besteed aan dit probleem. In de Gezinsbode wordt in vervolg melding gemaakt van de bekendmakingen op de website, die via (openbare) computers op verschillende plekken in de stad kunnen worden ingezien dan wel telefonisch kunnen worden opgevraagd.</p>
----------	--

College

13.1.046	De Ombudsman vroeg aandacht van het College voor het gebruik van een " aangenomen naam". Het college gaf aan deze naam in het kader van het klachtrecht te accepteren
----------	---

Burgemeester

13.1.001	<p>Verzoeker verzocht de Ombudsman te bemiddelen tussen de burgemeester en hem.</p> <p>De kwestie (uit 2012) betrof echter de burgemeester als korpsbeheerder. En dan is de Nationale ombudsman bevoegd. Volgens verzoeker mocht hij daar geen contact meer mee opnemen. Jawel, zei de Nationale ombudsman. Zolang het maar een nieuwe kwestie betreft.</p>
13.1.038	<p>Een brief aan het college/de burgemeester over een bestreden foto voor het paspoort werd maar niet beantwoord.</p> <p>Door een omissie was geen bericht van ontvangst gestuurd en ook geen mededeling van doorzending van de brief naar de DIA. Deze dienst verstreek uiteindelijk de gevraagde informatie.</p>
13.1.110	<p>Betrokkene had last van heel veel verschillende kwesties en voelde zich in de steek gelaten.</p> <p>Vanwege de psycho-sociale achtergronden was er geen rol weggelegd voor de Ombudsman.</p>
13.1.115	<p>De kortdurende ervaren overlast van een horecabedrijf vormde aanleiding de Ombudsman weer in te schakelen.</p> <p>Deze kon niet anders dan adviseren klachten te blijven melden. Het blijft lastig om incidenten en de rol van de uitbater in oorzakelijk verband te zien.</p>

Bestuursdienst

13.1.063	Een brief aan de wethouder werd maar niet beantwoord, noch was er een bericht van ontvangst gestuurd. Via interventie van de Ombudsman werd de brief alsnog met spoed beantwoord.
----------	---

DIA

13.1.028	<p>De kosten voor het opmaken van een akte van vermissing voor een gestolen rijbewijs werden als onrechtvaardig beschouwd.</p> <p>De Ombudsman legde uit dat hier sprake was van Rijksbeleid, dat er vanuit gaat dat een ieder gehouden is zorgvuldig om te gaan met identiteitspapieren. Een portemonnee met een rijbewijs aan een vrij toegankelijke kapstok, wordt als onverantwoordelijk beschouwd.</p>
----------	---

HVD	
13.1.117	De tarieven voor de particuliere huishoudelijke hulp leidden tot vragen. De informatie op de website blonk niet uit in duidelijkheid. De Ombudsman bracht betrokkene in contact met de beleidsambtenaar, die de gewenste informatie kon verstrekken.

OCSW	
13.1.008	Verzoeker vindt het niet terecht dat de dienst met betrekking tot zijn vragen over een bewonersorganisatie enkel verwijst naar eerdere brieven van de Ombudsman over deze kwestie. De verwijzing is echter correct. Zoals verzoeker herhaaldelijk is uitgelegd, heeft de gemeente in deze geen bevoegdheid.
13.1.042	Een personele kwestie over een aanstelling bij O2G2 werd opnieuw aan de Ombudsman voorgelegd. Deze constateerde wederom dat er geen relatie meer bestond met de gemeente Groningen.
13.1.064	Met klachten over een horecabedrijf werd niets gedaan en de overlast nam maar toe. De kwestie was wel degelijk in behandeling genomen maar een handavingsprocedure is aan regels en termijnen gebonden. Overigens liet de uitbater het daar niet op aankomen en sloot het café.
13.1.074	Verzoeker ontving geen reactie op zijn brief aan de Griffie – Raadscommissie Onderwijs en Welzijn. Onderzoek van de Ombudsman wees uit dat de brief door de dienst OCSW werd behandeld. De dienst zegde toe op korte termijn met de beantwoording te komen en bood voor de vertraging zijn verontschuldiging aan.

RO/EZ	
13.1.012	Een verzoek om nadeelcompensatie werd qua (gemeentelijke) termijnen ruimschoots overschreden. De dienst zag dit in en betrokkene kreeg schriftelijke excuses van het college aangeboden.
13.1.081	Verzoekster liet de Ombudsman weten 'weer' overlast van het café naast haar te ervaren. Uit de gegevens van de inspectie, de politie en het Meldpunt Overlast & Zorg bleek dit de eerste klacht sinds vijf maanden. Er is derhalve sprake van een incident waarop, zo constateerde de Ombudsman de verschillende instanties adequaat hebben gereageerd.
13.1.092	'Opdrukkende' gele steentjes zouden schade veroorzaken aan de beplating op kolommen. De Ombudsman bemiddelde in een gesprek met de afdeling Verzekeringen en partijen kwamen er in goed overleg uit (de herstelkosten werden gedeeld).
13.1.131	De publicatie van diverse bouwplannen leidde tot onduidelijkheid over het inspraaktraject en de mogelijkheid om bezwaar in te dienen. Betrokkene is verwezen naar een aanstaande inloopavond waar de gemeente alle informatie zou verstrekken.
13.1.140	Verzoekster had begin februari 2013 een overlastmelding gedaan. Uiteindelijk ontving zij met excuses voor de vertraging eind oktober 2013 bericht. Daarop heeft zij weer gereageerd. Na vier weken had zij hierop nog niets gehoord en dat is in het licht van de voorgeschiedenis niet netjes. De dienst erkende dit ook en heeft wederom met excuses direct inhoudelijk antwoord op verzoeksters vragen gegeven.

SOZAWE	
13.1.015	De dienst wil verzoekers bijstandsaanvraag niet behandelen. Omdat betrokkene nog niet in de gemeente Groningen woont, is hij terecht verwezen naar de gemeente waar hij wel verblijft.

13.1.065	Volgens verzoeker wijst de dienst standaard zijn aanvragen voor bijzondere bijstand en zijn bezwaarschriften daartegen af. Met de afhandeling van zijn klacht hierover door de dienst is hij niet tevreden. In de reactie op zijn klacht verwijst de dienst naar eerdere brieven uit 2009 en 2012 waarin die aangeeft dat verzoekers klachten geen concrete gedraging betreffen en derhalve niet inhoudelijk in behandeling worden genomen. De Ombudsman constateert ook dat verzoeker zich alleen in algemeenheden uitlaat en geen concrete situaties beschrijft. De verwijzing van de dienst naar zijn eerdere brieven is dan ook behoorlijk.
13.1.087	Betrokkene ontving in mei 2013 via een incassobureau bericht over een huurschuld uit 1995. Zij ging er echter van uit dat haar schulden met de schuldsanering door de GKB in 2001 waren afgelost. Nu de GKB conform de archiefregels het dossier heeft vernietigd, is echter niet meer te achterhalen of de bewuste huurschuld daarbij is meegenomen. De Ombudsman vraagt zich echter af of de vordering na dertien jaar niet is verjaard en verwijst betrokkene voor advies in deze naar het Juridisch Loket.
13.1.107	De dienst is vergeten verzoekster een ontvangstbevestiging van haar klacht betreffende een inburgeringstraject te sturen. Wel blijkt die druk doende de klacht inhoudelijk te behandelen en derhalve wacht de Ombudsman die af.
13.1.132	De informatie van de dienst is correct dat verzoeker niet met behoud van zijn bijstandsuitkering kan remigreren naar Curaçao.

Stadsbeheer

13.1.014	Gladde voetpaden op de Pleiadenbrug leidden tot gevaarlijke situaties. De klacht was terecht. De brug werd per direct weer opgenomen in het wijkstrooiplan.
13.1.018	Stadsbeheer onderneemt wel degelijk actie tegen verzoekers buurman om zijn schutting te verplaatsen. Betrokkene moet in deze iets meer geduld betrachten. Stadsbeheer hield betrokkene en de Ombudsman over de voortgang netjes op de hoogte. De schutting is uiteindelijk ook verplaatst.
13.1.029	Het vrijmaken van de fietspaden aan de Korreweg van sneeuw en ijs duurde volgens een aanwonende veel langer dan de dienst aangaf. Er was wel degelijk gestrooid maar het inrijden van het zout op de fietspaden duurde langer dan verwacht. Bij de evaluatie van de winterdienstregeling zal dit aspect worden meegenomen.

Onderzoek zonder rapport 2013

<i>Actie Ombudsman/dienst</i>

College

13.1.002	Een bewonersorganisatie had diverse klachten over gedragingen van gemeentelijke vertegenwoordigers in het kader van het Nieuw Lokaal Akkoord. Op verzoek van het bestuur is het onderzoek tussentijds beëindigd.
----------	---

(Eind)rapporten 2013

HVD	
13.1.004	Ritgegevens WMO
omschrijving Verzoeker wil weten welke WMO-ritgegevens over hem in 2009 zijn geregistreerd. De vervoerder weigerde en de HVD in wiens opdracht de vervoerder de WMO-ritten uitvoerde deed daar niets tegen.	
onderzoek Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens had verzoeker recht op de bewuste ritgegevens. De weigering van de vervoerder was derhalve onterecht en de HVD is daarin ten onrechte meegegaan. De dienst erkende dit. En met welgemeende excuses zorgde de HVD er alsnog voor dat betrokkene de bewuste ritgegevens van de vervoerder ontving.	
oordeel Gegronnd maar gecorrigeerd.	
reactie college Het college kan zich vinden in het oordeel. En inmiddels zijn met de (nieuwe) WMO-vervoerder afspraken gemaakt om het recht op de persoonsgegevens te waarborgen.	

OCSW	
13.1.006	Ontheffing leerplichtwet
omschrijving Verzoekster stelt dat een leerplichtambtenaar de school van haar zoon ten onrechte heeft geadviseerd een ontheffing van de leerplichtwet te verlenen. Haar zoon kon daardoor geen stage meer lopen en examens doen. Haar klacht hierover werd pas na vijf maanden door de dienst afgehandeld.	
onderzoek Een brief van de school wekt de suggestie dat de leerplichtambtenaar heeft geadviseerd om ontheffing aan te vragen. De brief blijkt onjuiste informatie te bevatten. Vast is komen te staan dat de leerplichtambtenaar een dergelijk advies nooit heeft gegeven. Dat kan ook niet, omdat niet de school maar alleen de ouders een leerplichtontheffing kunnen aanvragen. En de leerplichtambtenaar wist dat verzoekster dat niet wilde. De school had echter geen vertrouwen meer in de inzet van verzoeksters zoon en onthield daarom zijn verdere medewerking. Reden waarom er geen stage en examens meer gedaan konden worden. Dat de dienst vijf maanden heeft gedaan over de afhandeling van de interne klacht is in strijd met de regels.	
oordeel Deels ongegrond/deels gegrond	
reactie college Het college is ingenomen met het oordeel dat de leerplichtambtenaar in deze kwestie integer heeft gehandeld. Daarnaast onderschrijft het college dat de dienst niet volgens de wettelijke termijnen heeft gehandeld. Er zijn inmiddels maatregelen getroffen om dergelijke termijnoverschrijdingen in de toekomst te vermijden.	

RO/EZ	
13.1.007	Fout in het bestemmingsplan
omschrijving	Verzoeker stelt dat de dienst en de verzekeraar van de gemeente bij de behandeling van zijn twee claims (de kosten om een bouwplan op te stellen en de kosten voor een akoestisch onderzoek) steeds uitgaan van een onjuist uitgangspunt. De afwijzende besluiten zijn volgens hem daardoor niet deugdelijk.
onderzoek	In hun afwijzing gaan de dienst en de verzekeraar ten aanzien van verzoekers eerste claim uit van het verband tussen de door verzoeker gestelde schade en de door de rechter vernietigde bouwvergunning. Verzoeker stelt echter dat zijn schade is veroorzaakt door een door de dienst erkende fout in het bestemmingsplan. Als de dienst hem eerder hierop had gewezen, had hij namelijk geen bouwplan opgesteld. Nu op dit kernpunt niet wordt ingegaan, is er sprake van een gebrekkige motivering. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst alsnog op verzoekers uitgangspunt gereageerd en helder aangegeven dat die ook in deze niet aansprakelijk is. Daarmee heeft de dienst zijn gedraging gecorrigeerd. Ook wat betreft de door verzoeker gemaakte kosten voor een akoestisch onderzoek blijkt de motivering gebrekkig. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman legt de dienst inzichtelijk uit waarom een dergelijk onderzoek verzoekers verantwoordelijkheid is en daarmee corrigeert de dienst ook deze gedraging.
oordeel	Gegronnd, maar gecorrigeerd.
reactie college	Het college kan zich vinden in het oordeel en heeft het rapport voor kennisgeving aangenomen.
13.1.055	Voorbarige conclusies
omschrijving	Verzoeker stelt dat hij door het handelen van de dienst zonder zijn medeweten onderwerp is geworden van voorbarige conclusies in een wijkteamoverleg.
onderzoek	De dienst heeft verzoekers privacy geschonden door (voor hem onbekende) derden te informeren over de 'onmin' tussen hem en een wijkkrant. De kwalificatie 'onmin' is echter van betrokkene zelf. Van een voorbarige conclusie kan dan ook niet gesproken worden.
oordeel	Deels gegrond/deels ongegrond.
reactie college	Het college is het eens met het oordeel en biedt verzoeker zijn excuses aan voor het ten onrechte schenden van zijn privacy.

SOZAWE	
13.1.058	Informatie elders in de gemeente aanwezig
omschrijving	De dienst gaat er volgens verzoeker aan voorbij dat hij al vóór 23 oktober 2012 om een vergoeding voor een inburgeringscursus voor zijn vrouw heeft gevraagd. Er was op dat moment nog geen sprake van een gewijzigd gemeentebestuur inzake vrijwillige inburgeraars.
onderzoek	Vaststaat dat een medewerker van de dienst vóór de 23 ^{ste} heeft toegezegd uit te zullen zoeken wat de regels met betrekking tot vrijwillig inburgeren zijn. Hoewel begrijpelijk is dat een individuele gemeentelijke medewerker niet alle informatie over dit onderwerp paraat heeft, mag hij hiervan ook niet de dupe worden. Uiteindelijk was binnen de gemeente bekend dat op dat moment een vergoeding mogelijk was. Geconstateerd wordt dat als betrokkene tijdig was geïnformeerd, hij tijdig een aanvraag op grond van het oude beleid had kunnen indienen. De dienst erkent dit en heeft besloten de inburgeringscursus van verzoekers vrouw alsnog te vergoeden.
oordeel	Gegronnd maar gecorrigeerd.
reactie college	Het college kan zich vinden in het oordeel en meldt dat er inmiddels een passend inburgeringsaanbod is gedaan.
13.1.069	Onaangekondigd huisbezoek
omschrijving	Verzoeker klaagt zich over het onaangekondigde huisbezoek op 16 april 2013 en de acties van de dienst daarna. In de contacten met de dienst over deze kwestie voelt betrokkene zich onheus bejegend.
onderzoek	Het onaangekondigd huisbezoek blijkt op één punt na conform de regels te zijn uitgevoerd. Alleen de visitekaartjes van de betrokkenen medewerkers zijn niet uitgereikt, dit echter om escalatie te voorkomen. En die verklaring is te rechtvaardigen. De dienst erkent echter het belang van de visitekaartjes en zal die in de toekomst vastnieten aan de folder huisbezoek en aan het begin van het huisbezoek overhandigen. Het verslag van het huisbezoek bevat onduidelijkheden en slordigheden. In dit kader zegt de dienst toe in de toekomst uitdrukkelijk het doel van het huisbezoek in het verslag op te nemen. Tijdens het klachtenonderzoek van de Ombudsman blijkt dat de dienst twee procedures door elkaar heeft laten lopen en daardoor onnodig zorgde voor verwarring welke procedurele kansen verzoeker moest benutten. Bezwaar tegen de intrekking van de uitkering of reageren op het verslag dat hij niet heeft gezegd dat hij geen uitkering wilde. De dienst beseft verder dat de begeleidende brief bij het verslag van het huisbezoek meer duidelijkheid behoeft en zal de brief op dit punt nog eens kritisch tegen het licht houden. Ten aanzien van het telefoongesprek en het bezoek aan de balie staan de visies van verzoeker en de betrokken medewerker lijnrecht tegenover elkaar. Op dit punt onthoudt de Ombudsman zich van een oordeel.
oordeel	Deels ongegrond/deels gegrond en op één onderdeel van een oordeel onthouden.
reactie college	Het college kan de conclusies van de Ombudsman volgen en zegt toe een aantal verbeteringsacties in gang te zullen zetten. Voortaan worden de visitekaartjes aan de folder voor het huisbezoek vastgeniet en aan het begin van het huisbezoek overhandigd. In het verslag van het huisbezoek zal het doel van het huisbezoek worden vermeld. Verder zal worden onderzocht in hoeverre de begeleidende brief bij het verslag huisbezoek moet worden verbeterd.

13.1.086	Informatie website over overbruggingskrediet
omschrijving	
Op basis van de informatie op de gemeentelijke website heeft verzoeker een afspraak voor 5 juni 2013 gemaakt voor het indienen van zijn aanvraag bijzondere bijstand. Toen hij echter op de afspraak kwam werd zijn aanvraag niet ingenomen.	
onderzoek	
Verzoeker wilde een overbruggingsuitkering. Een dergelijke uitkering is volgens de dienst geen bijzondere bijstand maar onderdeel van een reguliere uitkering. Die kan via de website werk.nl aangevraagd worden en niet middels een afspraak. Dit misverstand had voorkomen kunnen worden als de informatie op de website volledig was geweest. In deze doet de Ombudsman dan ook een aanbeveling. Wat betreft de bejegening door de frontoffice-medewerkster tijdens het intakegesprek constateert de Ombudsman dat de gebrekkige informatie op de website in eerste instantie debet is aan de communicatiestoornis tussen verzoeker en de medewerkster. Het is echter niet vast te stellen wie dit (meer) aan te rekenen is.	
oordeel	
De klacht is deels gegrond. Deels onthoudt de Ombudsman zich van een oordeel. Wel doet de Ombudsman een aanbeveling. Zij geeft de dienst in overweging om de gemeentelijke website aan te vullen met de informatie over een overbruggingskrediet.	
reactie college	
Het college kan zich vinden in het oordeel en meldt dat de website inmiddels is aangevuld.	
13.1.089	Horen in bezwaarschriftprocedure
omschrijving	
De bezwaarschriftencommissie heeft volgens verzoeker ten onrechte afgezien van het horen, terwijl van zijn kant uitdrukkelijk is aangegeven dat hij daarvan niet afziet. Daarnaast stelt betrokkene dat zijn klacht inhoudelijk behandeld had moeten worden en de verwijzing naar de beroepsprocedure bij de rechter niet correct is.	
onderzoek	
Van de rechter mogen bezwaarden 'ambtelijk' worden gehoord door een juridisch medewerker van de dienst. De informatie in de gemeentelijke bijsluiter hierover is dan ook correct. Verzoeker heeft weliswaar geen afstand gedaan van zijn recht om te worden gehoord, maar hij heeft er ook geen gebruik van gemaakt. Wel kan worden vastgesteld dat de dienst hem geen keuze (ambtelijk horen of horen door een bezwaarschriftencommissie) heeft gegeven. Dat is tegen de (eigen opgelegde) regels. De verklaring van de dienst waarom vormt echter daarvoor voldoende rechtvaardiging. Als men gebruik wil maken van zijn recht om bezwaar te maken, geeft dat ook processuele plichten. En daarin was verzoeker in gebreke. Verder blijkt dat de dienst de bereidheid heeft getoond om verzoekers klacht inhoudelijk te behandelen, maar zonder medewerking van betrokkene lukte dat niet. In dat licht is de verwijzing naar de beroepsprocedure conform de regels.	
oordeel	
Ongegrond	
reactie college	
Het college kan zich vinden in het oordeel.	

13.1.095	Inzage in dossier
omschrijving	
<p>Verzoeker stelt dat de dienst niet volgens de regels van het intern klachtrecht heeft gehandeld. Hij is niet gehoord en daarnaast vond geen inhoudelijke beoordeling van zijn klacht plaats. Verder constateert hij dat de reactie op zijn klacht zich enkel richt op het technische probleem waardoor hij zijn dossier niet kon inzien. Betrokkene stelt dan ook dat de dienst ten onrechte niet ingaat op zijn verwijten over de uitvoering van zijn recht op inzage en de houding van zijn klantmanager in deze.</p>	
onderzoek	
<p>Dat verzoeker tijdens de interne klachtbehandeling niet is gehoord, is niet correct. In de reactie op de klacht geeft de dienst echter met excuses impliciet een inhoudelijk oordeel op verzoekers klacht. Namelijk dat de dossierinzage niet goed is verlopen en dat de dienst dit betreurt.</p> <p>De mogelijkheid van klanten om hun digitale dossier in te zien, blijkt niet goed op orde te zijn. De klantmanager heeft weliswaar zoveel mogelijk geprobeerd om op dit probleem te anticiperen, maar dat belette niet dat verzoeker onverrichter zake naar huis moest worden gestuurd. Tijdens het onderzoek stelt de dienst dat dit probleem inmiddels is opgelost.</p> <p>Verder heeft de dienst het verzoek van betrokkene ten onrechte beperkt tot zijn digitale dossier. Een verzoek om inzage betekent in beginsel inzage in het volledige (papieren en digitale) dossier. Ten slotte stelt de Ombudsman vast dat ook na de mislukte dossierinzage de kwestie niet voortvarend is opgepakt.</p>	
oordeel	
Op één onderdeel na is de klacht gegrond.	
reactie college	
<p>Het college kan zich vinden in het oordeel van de Ombudsman en bevestigt dat het probleem van de inzage in digitale dossiers in de spreekkamers inmiddels is opgelost. Inzage is volgens het college nu te allen tijde mogelijk. Voor de gang van zaken heeft het college verzoeker zijn welgemeende excuses aangeboden.</p>	
13.1.114	Registratie aan de balie
omschrijving	
<p>Op 6 september 2012 stelt verzoeker bij de balie van de dienst te zijn geweest voor een uitkering. Hij krijgt echter per die datum geen uitkering, omdat de dienst zijn bezoek niet heeft geregistreerd. Daardoor kan niet worden aangetoond dat betrokkene die bewuste dag ook daadwerkelijk aan de balie is geweest. Verzoeker vindt niet dat hij van dit gebrek de dupe mag worden.</p>	
onderzoek	
<p>Gelet op de grote hoeveelheid (kortdurende) baliecontacten is registratie daarvan niet reëel. Daarbij stelt de wet uitdrukkelijk dat een uitkering alleen bij het UWV kan worden aangevraagd. Een baliecontact heeft dan ook geen rechtsgevolgen. Met de keuze van de dienst om zijn baliecontacten niet te registreren is de behoorlijkheidsnorm 'goede organisatie' dan ook niet geschonden.</p> <p>Op basis van de beschrijving van verzoeker heeft de dienst met de medewerkers die daaraan het meest voldeden gesproken. Zij kunnen zich verzoekers bezoek niet herinneren, maar een advies om te wachten met de aanvraag stellen zij uitdrukkelijk niet te hebben gegeven. Bij hen staat namelijk het zekerstellen van de aanspraak op een uitkering voorop. Dus mocht verzoeker aan de balie zijn geweest, is aannemelijk dat hij is verwezen naar de mogelijkheden om via werk.nl/het UWV een uitkering aan te vragen.</p>	
oordeel	
Ongegrond.	
reactie college	
Het college kan zich vinden in het oordeel.	

Stadsbeheer

13.1.010 Hondenbeleid

omschrijving

Verzoekster (de Vereniging Hondvriendelijk Groningen/VHG) heeft een groot aantal klachten over het hondenbeleid en de handhaving daarvan aan de Ombudsman voorgelegd. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman zijn de verschillende klachtonderdelen in vier thematisch ingedeelde klachtomschrijvingen gebundeld. Deze betreffen:

1. regelgeving en handhaving
2. registratie van klachten over boa's
3. presentatie en communicatie
4. participatie

onderzoek

1. *regelgeving en handhaving*

Bij de vaststelling van het handhavingsbeleid in de openbare ruimte ontbrak de nodige zorgvuldigheid en daarmee handelde de gemeente in strijd met de Ombudsnormen *goede motivering* en *betrouwbaarheid*. Met instemming heeft de Ombudsman er kennis van genomen dat de omissie in de besluitvorming zal worden hersteld. Bij de toepassing van de feitelijke handhaving zond de gemeente verschillende en tegenstrijdige signalen uit. De gemeente kan in deze gebrek aan *goede informatieverstrekking* evenals gebrek aan *transparantie* worden aangerekend.

2. *registratie van klachten over boa's*

De gemeente heeft niet voldaan aan de (wettelijke) plicht om klachten over Buitengewone Opsporings Ambtenaren (boa's) goed te registreren. Daarmee werd in strijd gehandeld met de Ombudsnorm *goede organisatie*. Dat de registratie nu binnenkort op orde zal worden gebracht, stemt de Ombudsman tevreden.

3. *presentatie en communicatie*

Het al dan niet dragen van een uniform door een boa is een beleidskeuze die niet aan het oordeel van de Ombudsman onderworpen is. In ieder geval heeft de gemeente voldoende duidelijk gemaakt wat haar beleidslijn in deze is en daarmee voldaan aan de Ombudsnorm *transparantie*.

In voorkomende gevallen zal in het kader van een klachtenprocedure kunnen worden beoordeeld of een optreden in burger al dan niet proportioneel is geweest en dus kunnen worden getoetst aan de Ombudsnorm *evenredigheid*.

De communicatie op de gemeentelijke website was op verschillende momenten onjuist en verwarrend. Dit was in strijd met de Ombudsnorm *goede informatieverstrekking*. Het verheugt de Ombudsman dat daar waar nodig inmiddels herstelacties zijn gepleegd.

4. *participatie*

Bij de vaststelling van het Handhavingsbeleid in 2010 heeft de gemeente geen verwachtingen gewekt over de participatie van burgers. Dit was een beleidskeuze die nu niet meer door de Ombudsman aan een oordeel kan worden onderworpen.

Bij de afhandeling van de bezwaarprocedure over de hondenuitlaatgebieden en de evaluatie van het hondenbeleid in het voorjaar van 2012 is weliswaar geluisterd naar de inbreng van de VHG en haar leden, maar is onvoldoende met de reacties gedaan. Dat was in strijd met de Ombudsnormen *luisteren naar de burger* en *bevorderen van actieve deelname van de burger*.

oordeel

Gegronnd, op één onderdeel (het optreden van boa's in burger) na.

reactie college

In zijn uitgebreide reactie op het eindrapport meldt het college zich te kunnen vinden in het oordeel van de Ombudsman.

Naar aanleiding van dat rapport is volgens het college inmiddels een beleidsregel vastgesteld voor de handhaving van het hondenbeleid, waarmee de omissie in de totstandkoming van het handhavingsbeleid is hersteld. Wat betreft de toepassing van de feitelijke handhaving besteedt het college aandacht aan de werkinstructie voor de

toezichthouders en handhavers. Daarnaast heeft het college de webpagina's over het hondenbeleid en over Stadstoezicht aangepast, zodat duidelijk is voor iedereen wat men mag verwachten van de toezichthouders en handhavers. Daarbij stelt het college zoveel mogelijk gebruik te hebben gemaakt van suggesties van de VHG.

Ook heeft het college het klachtenregistratiesysteem aangepast, waardoor het mogelijk is om klachten over boa's te registreren om ze vervolgens geanonimiseerd te kunnen publiceren.

Het klachtonderdeel over het al dan niet dragen van een uniform is ongegrond verklaard. Omdat het college het van belang vindt dat voor iedereen duidelijk is hoe de toezichthouders en handhavers te werk gaan, plaatst het zijn beleidslijn op de webpagina van Stadstoezicht (met link webpagina hondenbeleid). Het college benadrukt dat Stadgers altijd de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over bijvoorbeeld de bejegening, het al dan niet uitdraaien van een bon ter plekke en over het feit of het optreden in burger al dan niet proportioneel is.

De Ombudsman stelt dat het college weliswaar naar de reacties van bezwaarmakers bij de aanwijzing van de hondengebieden en de reactie van de VHG bij de evaluatie heeft geluisterd, maar oordeelt dat er onvoldoende mee is gedaan. Het college neemt deze opmerkingen over verwachtingenmanagement ter harte en denkt nu op de goede weg te zijn, met bestuurlijk goede afspraken over de rol van VHG in het besluitvormingsproces rond de evaluatie. Zoals de Ombudsman ook aangeeft zijn het college en de VHG met wederzijdse instemming in gesprek.

Het college vertrouwt er ten slotte op in de toekomst op een constructieve manier met VHG te kunnen blijven spreken over een goede uitvoering van het hondenbeleid. Met aandacht voor de verschillende rollen die beiden hebben.

13.1.020 **Oude hond**

omschrijving

De dienst maakt volgens verzoeker niet inzichtelijk waarom de gezondheidstoestand van zijn hond niet dusdanig uitzonderlijk is dat afgezien had moeten worden van het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking (bsb) wegens het loslopen. Ook in de interne klachtenprocedure kreeg betrokkene hierop geen antwoord.

onderzoek

De dienst stelt dat de boa's wel degelijk hebben gekeken naar de door verzoekers gestelde uitzonderlijke situatie. Dat blijkt echter niet uit de vooraankondiging bsb en uit de reactie op zijn interne klacht. Van transparant handelen was dan ook geen sprake. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman corrigeerde de dienst zijn gedraging door uit te leggen dat het enkele feit dat verzoekers hond oud en ziek is geen reden is om hem niet aan te lijnen. Dat was ook niet onmogelijk.

De boa's hebben zich desgevraagd niet gelegitimeerd dan wel hun naam en verbalisantsnummer verstrekt. Zij verwezen naar de vooraankondiging. Maar omdat zij geen printer bij zich hadden, zou die nog worden opgestuurd. In die omstandigheid handelden zij dan ook niet behoorlijk.

Omdat de dienst in de klachtafhandeling slechts in het algemeen ingaat op het hondenbeleid en niet op verzoekers specifieke klachten, was er in deze sprake van een motiveringsgebrek.

oordeel

Gegronde en grotendeels gecorrigeerd.

reactie college

Het college kan zich vinden in het oordeel en heeft verzoeker zijn welgemeende excuses aangeboden.

Bemiddelingen 2013

RO/EZ

13.1.059

omschrijving

Betrokkene had in 2006 van de gemeente een stuk gemeentegrond aanpalend aan zijn woonschip in gebruik gekregen.

In 2011 werd de officiële bruikleenovereenkomst opgesteld met daarin de bepaling dat de bestaande schuur diende te worden verwijderd. De schuur zou in strijd zijn met het bestemmingsplan en daarom werd een bestuursrechtelijke handhavingprocedure gestart.

Betrokkene diende een zienswijze in en verzocht om bemiddeling door de Ombudsman. Er zou sprake zijn van strijd met het civiele recht als de gemeente bestuursrechtelijk zou optreden. De gemeente stemde in met de bemiddeling.

resultaat bemiddeling

De Ombudsman bestudeerde de stukken en constateerde dat er sprake was van overgangsrecht. Bouwwerken van vóór 1996 mochten blijven staan.

De gemeente kende deze bepaling ook maar meende te kunnen aantonen dat de schuur pas na de overgangsbe-paling was neergezet.

Luchtfoto's vond de Ombudsman niet echt overtuigend. Bezichtiging ter plaatse leidde ook niet echt tot duidelijkheid.

De Ombudsman nodigde betrokkene uit met bewijsstukken te komen dat de schuur er al eerder stond. Daarin slaagde hij overtuigend. Dat vond ook de gemeente en dus werd de handhavingprocedure stopgezet.