



Onderwerp Jaarverslag klachten 2015, jaarverslag gemeentelijke
ombudsman 2015

Steller F. Wortelboer

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 74 Bijlage(n) 2

Ons kenmerk 5590052

Datum 28-04-2016 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Elk jaar wordt een jaarverslag opgesteld over de behandelde klachten in het afgelopen jaar. Burgers en bedrijven kunnen in eerste instantie een klacht indienen bij de gemeente, indien zij menen dat zij onjuist zijn behandeld door de gemeente. Indien de afhandeling door de gemeente niet naar tevredenheid gebeurt, kan in tweede instantie een klacht worden ingediend bij de gemeentelijke Ombudsman. Ook de Ombudsman doet verslag van de werkzaamheden in het afgelopen jaar. Onlangs bent u daarover door de Ombudsman geïnformeerd.

Jaarlijks wordt eveneens gerapporteerd over de werkzaamheden m.b.t. de Regeling klokkenluiders. Er zijn geen meldingen gedaan over vermoedens van een misstand.

In deze brief zal worden ingegaan op de opvallende zaken uit de verslagen. Doel is een zorgvuldige afhandeling van klachten en het verbeteren van de dienstverlening.

Jaarverslag klachten 2015

In het gemeentelijk jaarverslag zijn de gegevens van 2015 vergeleken met die van voorgaande jaren. In de bijlage bij het jaarverslag is een verslag te vinden van de griffie, waarin wordt ingegaan op klachten die de raad betreffen.

De opvallende zaken uit het jaarverslag:

Aantal

In 2015 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 318 klachten binnengekomen. Het totale aantal klachten is in 2015 voor het eerst sinds lange tijd hoger dan het jaar ervoor. In 2014 waren er 292 klachten, in 2013 waren het er 297. De meeste klachten worden gemeld bij directie Inkomensdienstverlening (166 klachten) en directie Maatschappelijke ontwikkeling (47 klachten). De toename van het aantal is vooral toe te schrijven aan de decentralisaties in het sociaal domein, waardoor de gemeente er 7000 nieuwe cliënten bij heeft gekregen.

Categorie

Vier op de tien klachten horen thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De laatste jaren zijn er steeds minder klachten in deze categorie. Een kwart van de klachten gaat over het gedrag van een gemeentelijke medewerker. Dat is iets meer dan in voorgaande jaren.

Afhandelingstermijn

In totaal is 60% van de klachten afgehandeld binnen een termijn van één tot zes weken. In 2015 is bij bijna één op de drie klachten de termijn van zes weken overschreden. Voor een deel is dit ontstaan door personele onderbezetting waardoor achterstanden zijn ontstaan. Sommige klachten blijken te complex om in zes weken op te lossen.

Verbeteringen

Uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook lering trekken. In 2015 zijn bijvoorbeeld als uitvloeisel van klachten bepaalde procedures aangepast, is de structuur van de website verbeterd en zijn brieven aangepast. Er is in het eerste kwartaal van 2016 een audit gedaan naar de leesbaarheid en empathie van brieven uit het sociaal domein, dit moet leiden tot verbeteringen in de kwaliteit van brieven. Ook is er gericht aandacht geweest voor houding en gedrag van BOA's.

Beleidsklachten

In 2015 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 318 klachten) in totaal 34 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2014 is het aantal beleidsklachten sterk gedaald. Een verklaring hiervoor kan zijn dat veel beleidsklachten in de afgelopen jaren werden ingediend tegen beleidswijzigingen zoals het hondenbeleid en het afsprakenbeleid bij Publieke dienstverlening. Inmiddels zijn de burgers beter met dit beleid bekend.

Meldingen

In 2015 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.603 meldingen doorgegeven aan de gemeente. Meldingen gaan doorgaans over verstoringen in de openbare ruimte die in principe op korte termijn zijn op te lossen. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2014 iets gedaald.

Verslag werkzaamheden gemeentelijke Ombudsman 2015

De Ombudsman heeft inzicht in haar werk gegeven in de vorm van een jaarverslag waarin zaken worden toegelicht met een korte samenvatting.

De Ombudsman heeft in 2015 in totaal 120 zaken afgehandeld. Ter vergelijking: in 2014 waren er in totaal 138 zaken, in 2013 betrof dit 134 zaken. Wat opvalt is dat er in 2015 meerdere grote dossiers zijn behandeld. Omdat merkbaar is dat zaken arbeidsintensiever worden, is de Ombudsman gestart met het registreren van het aantal contacten per dossier. Hierover rapporteert de Ombudsman in een apart hoofdstuk met feiten en cijfers. Verder heeft de Ombudsman 8 rapporten uitgebracht.

De Ombudsman constateert dat in de tweede helft van 2015 een flinke toename is te zien van zaken op het gebied van Maatschappelijke ontwikkeling en dan met name de WMO. De belangrijkste onderwerpen die uit alle contacten en de behandelde zaken naar voren zijn gekomen zijn: de bereikbaarheid van het zorgloket, de indicaties en de eigen bijdrage.

Bijna een kwart van de contacten met de Ombudsman gaat over de inkomensdienstverlening. Drie trends vallen hierin op: het aanvraagtraject blijkt nogal eens problemen op te leveren, de specificaties en jaaropgaven zijn niet voor iedereen te volgen en het traject bij (vermoeden van) samenwonenden/gezamenlijke huishouding leverde een aantal klachten op.

Ook dit jaar is er in een aantal zaken niet voortvarend opgetreden door de gemeente (11,4%). De Ombudsman concludeert dat het uitblijven van een reactie van de gemeente geen positieve invloed heeft op het vertrouwen van de burgers in de gemeente.

Verder geeft de Ombudsman aan het jammer te vinden dat de gemeente ervoor heeft gekozen om een klacht of uiting van onvrede niet als klacht te registreren als deze via een snelle interventie binnen enkele dagen is opgelost. Een werkwijze die ook voorzien is in de Algemene wet bestuursrecht en waarmee de verplichting vervalt om de officiële klachtenprocedure te doorlopen. Om deze klachten niet als signaal mee te nemen waaruit mogelijk trends zijn af te leiden, ziet de ombudsman als een gemiste kans voor de gemeente.

Er is in 2015 diverse keren geklaagd over de interne klachtenprocedure. In 6 zaken heeft de Ombudsman vastgesteld dat er in het proces van klachtafhandeling dingen zijn misgegaan: niet horen, klachtafhandeling duurt te lang, niet inhoudelijk ingaan op concrete klachten.

Leereffect voor de organisatie

Zowel het interne jaarverslag als het jaarverslag van de Ombudsman geven voldoende aanleiding om op een aantal punten verbeteringen door te voeren.

Klachten in het sociaal domein

Vanwege de vernieuwing sociaal domein heeft de directie Maatschappelijke ontwikkeling sinds medio 2015 een eigen klachtenfunctionaris. We constateren dat verandering in regelgeving en de nieuwe taken van de gemeente tot onduidelijkheden leiden voor burgers en sommige werkprocessen nog onvoldoende op orde zijn. Dit vraagt om extra inzet en aandacht. We gaan de rapportages over klachten differentiëren naar de diverse beleidsvelden en aard van de klachten en op basis van deze rapportages gerichte en systematische analyse doen van klachten. Hierdoor krijgen we beter zicht op de aangrijpingspunten voor het verbeteren van onze uitvoeringsprocessen. Zaken als verbeteren van informatievoorziening, een snellere respons op vragen maar ook bejegening zullen dan besproken worden in het licht van verbetering.

Het verbeteren van de informatievoorziening naar de burger in de vorm van brieven met een heldere boodschap en een meer persoonlijke benadering behoren eveneens tot de verbeterpunten.

Afhandelingstermijn van klachten en voortvarendheid

De afhandelingstermijn van klachten is dit jaar gestegen. Met directeuren zijn afspraken gemaakt om hierop beter te sturen.

Verder constateren we dat de complexiteit van klachten is toegenomen (bijvoorbeeld klachtbehandeling die betrekking heeft op meerdere afdelingen) en dat het merendeel van de klachten gemeld wordt binnen het sociaal domein.

Een snelle en zorgvuldige reactie naar de burger is van belang. Dit vraagt om verbetering zodat het vertrouwen van de burger in de overheid niet geschaad wordt.

Registratie en behandeling van klachten

Klachten worden behandeld op de wijze zoals is vastgelegd in het klachtenprotocol. Een klacht kan daarmee afgedaan worden volgens de formele klachtenprocedure en wordt als zodanig ook geregistreerd. Maar een klacht kan ook op informele wijze worden afgedaan, als de verwachting is dat een klacht makkelijk is op te lossen en de burger akkoord is met deze informele wijze van afdoening. De behandelend ambtenaar probeert indien mogelijk snel (telefonisch) contact op te nemen met de burger. Dit leidt in de praktijk vaak tot een snellere en oplossingsgerichte afhandeling. Deze wijze van afhandelen wordt niet op een eenduidige wijze geregistreerd en wordt daarom ook niet opgenomen in de rapportages. Terwijl deze signalen van de burger wel van waarde kunnen zijn in de feedback op onze dienstverlening. We gaan de informele afhandeling van klachten voortaan eenduidig registreren en verwerken in de rapportages, zodat deze signalen over de dienstverlening meegenomen worden in onze analyse van de klachten.

Verder willen we op termijn meer inzetten op pre-mediation bij de klachtbehandeling en onze klachtenfunctionarissen hierin trainen.

Verslag Regeling klokkenluiders

Op grond van de Regeling klokkenluiders brengen de interne vertrouwenspersoon (de concerncontroller) en de gemeentelijke Ombudsman over de externe procedure verslag uit van de werkzaamheden. Op grond van de Regeling klokkenluiders kan een ambtenaar een vermoeden van een misstand melden. Zowel bij de concerncontroller als de Ombudsman zijn in 2015 geen meldingen van een vermoeden van een misstand binnengekomen.

De verslagen worden openbaar gemaakt door plaatsing op de gemeentelijke website en de website van de gemeentelijke Ombudsman.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

jaarverslag 2015 BUDJAGE

klachten gemeente Groningen

maart 2016

Voorwoord

Groningen is een stad met twee gezichten. Het is een jonge, energieke stad waarin hoogopgeleide mensen studeren en werken en volop genieten van wat het stedelijke leven te bieden heeft. Groningen is ook een stad waarin mensen wonen die het minder getroffen hebben. Deze groep is voor basale zaken zoals inkomen, huisvesting en hulpverlening aangewezen op publieke voorzieningen. Een zorgvuldige dienstverlening is voor ons als gemeente Groningen dan ook absolute noodzaak.

Een goede graadmeter voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening is het aantal klachten dat burgers indienen. In dit jaarverslag leest u over de klachten in 2015.

In 2015 heeft de gemeente er in het sociaal domein enkele belangrijke wettelijke taken bij gekregen. Het gaat om taken op het gebied van zorg, jeugd en werk. Bij deze taken richten we ons vooral op de groepen kwetsbare burgers. Hoewel we veel tijd en energie hebben gestoken in een goede voorbereiding, is het een illusie om te denken dat de uitvoering van deze taken vanaf dag één van een leien dakje gaat. Uit dit jaarverslag blijkt dat het aantal klachten in het sociaal domein, in lijn met het landelijke beeld, is toegenomen. Dit is een belangrijk signaal voor ons en alle betrokken medewerkers.

Samen gaan we in 2016 hard aan de slag om deze nieuwe onderdelen van onze dienstverlening te verbeteren. Dat betekent onder andere dat we onze werkprocessen kritisch tegen het licht houden en waar nodig aanpassen. Het betekent ook en vooral dat we ons bewust moeten zijn van onze *houding* tegenover onze burgers. We willen meer inlevingsvermogen tonen, om te voorkomen dat onze burgers tegen een muur oplopen of verzanden in bureaucratie. We willen meer oog hebben voor situaties waarbij op zich faire regels leiden tot een unfaire behandeling.

Juist voor de burgers die in een kwetsbare positie zitten, willen we ons meer menselijk opstellen. Rechtvaardig én met het hart op de juiste plaats. Zodat Groningen echt een stad is waar iedereen zich thuis voelt.

Peter den Oudsten
Burgemeester van Groningen

Maart 2016

Inhoud

Samenvatting	4
1 Gemeentelijke organisatie	5
2 Klachtenprocedure	7
3 Aantal klachten	8
4 Categorieën	10
5 Onderwerpen	12
6 Afhandelingstermijn	13
7 Verbeteringen dienstverlening	15
8 Beleidsklachten	17
9 Meldingen	19
Bijlage	
A Organogram gemeente Groningen (februari 2016)	21
B Protocol klachten gemeente Groningen 2015	22

Samenvatting

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de betrokken organisatie-eenheid een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal, mondeling en telefonisch. De klachten worden bij de organisatie-eenheden afgehandeld. Voor elke organisatie-eenheid is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. In 2014 en 2015 is de gemeente Groningen onderhevig geweest aan een organisatieverandering. Toch zijn in dit jaarverslag de gegevens van 2015 nog goed te vergelijken met voorgaande jaren.

Aantal

In 2015 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 318 klachten binnengekomen. Het totale aantal klachten is in 2015 voor het eerst sinds lange tijd hoger dan het jaar ervoor. In 2014 waren er 292 klachten, in 2013 waren het er 297. De toename is vooral toe te schrijven aan de decentralisaties in het sociaal domein, waardoor de gemeente er 7000 nieuwe cliënten bij heeft gekregen. De klachten gingen bijvoorbeeld over het gedrag van gemeentelijke medewerkers, de informatie op de website en in brieven, de communicatie met omwonenden en de bereikbaarheid.

Categorie

Vier op de tien klachten horen thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De laatste jaren zijn er steeds minder klachten in deze categorie. Een kwart van de klachten gaat over het gedrag van een gemeentelijke medewerker. Dat is iets meer dan in voorgaande jaren.

Afhandelingstermijn

In 2015 is bij bijna één op de drie klachten de termijn van zes weken overschreden. Dit betekent een forse toename in vergelijking met voorgaande jaren. Voor een deel is dit toe te schrijven aan achterstanden en personele onderbezetting. Sommige klachten blijken te complex om in zes weken op te lossen.

Verbeteringen

Uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook lering trekken. In 2015 zijn bijvoorbeeld als uitvloeisel van klachten bepaalde procedures aangepast, is de structuur van de website verbeterd en zijn brieven aangepast.

Beleidsklachten

In 2015 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 318 klachten) in totaal 34 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2014 is het aantal beleidsklachten sterk gedaald. Een verklaring hiervoor kan zijn dat veel beleidsklachten in de afgelopen jaren werden ingediend tegen beleidswijzigingen zoals het hondenbeleid en het afsprakenbeleid. Inmiddels zijn de burgers beter met het beleid bekend.

Meldingen

In 2015 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.603 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Meldingen gaan doorgaans over verstoringen in de openbare ruimte die in principe op korte termijn zijn op te lossen. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2014 iets gedaald. In 2015 waren er, vergeleken met 2014, duidelijk meer meldingen over wegen, straatverlichting/verkeerslichten, openbare afvalstromen, bomen, verkeer en vervoer en riolering. Daar staat tegenover een duidelijke daling van het aantal meldingen over huisvuil en afval, parkeren en speelplekken en toestellen.

1 Gemeentelijke organisatie

In 2014 en 2015 is de gemeente Groningen onderhevig geweest aan een organisatieverandering. Toch zijn in dit jaarverslag de gegevens van 2015 nog goed te vergelijken met voorgaande jaren.

De organisatie van de gemeente Groningen bestaat sinds enige tijd uit directies. Bijlage A bevat het meest recente organogram van de gemeentelijke organisatie.

Wijzigingen 2015

In 2015 hebben de gemeenten van het Rijk en de provincie drie extra taken gekregen in het sociale domein. Het gaat om taken op het gebied van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Participatiewet. De taken die uit deze drie decentralisaties voortkomen, zijn ondergebracht bij de directie Maatschappelijke ontwikkeling. Hiervoor is in de tweede helft van 2015 een aparte klachtenfunctionaris aangesteld.

Verder is in 2015 de ontwikkeling van Wij Groningen van start gegaan: een bundeling van zorg en ondersteuning in de wijken. Sinds eind 2015 zijn er Wij-teams in de wijken Beijum en Korreweg.

Leeswijzer

In het jaarverslag klachten is het gebruikelijk om de cijfers te vergelijken met de twee voorgaande jaren. Dat gebeurt ook in dit jaarverslag. De cijfers van de directies over 2015 worden zo veel als mogelijk vergeleken met de cijfers van de diensten waar de taken tot 2014 waren belegd. De vergelijking met voorgaande jaren is daarmee vrij goed mogelijk.

In vergelijking met het jaarverslag van 2014 ontbreken in dit verslag de cijfers van iederz en de GGD/Hulpverleningsdienst. De GGD maakt voortaan een apart jaarverslag, omdat de GGD onder de gemeenschappelijke regeling met 23 Groninger gemeenten valt en verantwoording aflegt aan het bestuur van de gemeenschappelijke regeling Publieke gezondheid & Zorg Groningen. De gemeente krijgt dus via de GGD een jaarverslag over de klachten in de gezondheid. De tabel hieronder laat zien welke benamingen de afgelopen jaren in het jaarverslag zijn gebruikt.

2013	2014	2015
Bestuursdienst (BD)	<i>Concernstaf</i>	Concernstaf
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	<i>Publiekszaken</i>	Publieke dienstverlening
Milieudienst	<i>Stadsbeheer</i>	Stadsbeheer
	<i>Stadstoezicht</i>	Stadstoezicht
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW) en PGZ&W (onderdeel van GGD)	<i>Unit Maatschappelijke ontwikkeling</i>	Maatschappelijke ontwikkeling
Ruimtelijke ontwikkeling en Economische Zaken (RO/EZ)	<i>Ruimtelijke ordening</i>	Ruimtelijke ordening
	<i>Economische Zaken</i>	Economische Zaken
SOZAWE, iederz	<i>Units Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten</i>	Werk, Inkomensdienstverlening en Maatschappelijke Participatie
--	<i>Shared Service Center</i>	Shared service center
iederz, Hulpverleningsdienst	<i>iederz, Hulpverleningsdienst</i>	Overig

Aantal klantcontacten

In de gemeente Groningen wonen zo'n 200.000 mensen. Jaarlijks heeft de gemeente met een groot deel van de burgers direct contact. Bijvoorbeeld aan de balies. Op de locaties Kreupelstraat (Gemeentelijk Informatiecentrum), Hoogkerk en Lewenborg kwamen in 2015 zo'n 180.000 bezoekers. Ook telefonisch heeft de gemeente veel contact met de burgers. Bij het Zorgloket bijvoorbeeld kwamen zo'n 75.000 telefoontjes binnen.

Inkomensdienstverlening werd zo'n 75.000 keer gebeld in verband met aanvragen en verstrekkingen van uitkeringen. Het aantal uitkeringen dat wordt verstrekt, verschilt per maand. In januari 2015 werden 10.463 uitkeringen op grond van de Participatiewet (P-wet) verstrekt, inclusief Besluit bijstandverlening zelfstandigen (BBZ) uitkeringen. Op grond van de IOAW (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) werden 276 uitkeringen verstrekt.

Aan het eind van 2015 ging het om 10.647 P-wet uitkeringen (inclusief BWZ) en het aantal IOAW-uitkeringen was 355.

Daarnaast zijn er meer indirecte contacten, bijvoorbeeld het aanbieden van huisvuil. In 2015 is er ongeveer één miljoen keer een minicontainer geleegd. En er zijn ongeveer 5,5 miljoen afvalzakken gestort in de ondergrondse containers.

2 Klachtenprocedure

Dit hoofdstuk beschrijft in het kort hoe de gemeente Groningen de organisatie heeft ingericht om klachten te ontvangen en af te handelen. Deze werkwijze is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, die regels voorschrijft over het omgaan tussen burger en overheid.

Klacht indienen

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de gemeente een klacht indienen. De wijze van indienen is vormvrij, dus dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch. Veel klachten komen centraal binnen bij het Klant Contact Centrum.

Afhandeling

Een klacht wordt afgehandeld bij de organisatie-eenheid waar de klacht zich op richt. Voor elke organisatie-eenheid is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. De klager ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht al binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld. In de bevestiging staat onder andere binnen welke termijn de klager een reactie kan verwachten.

Binnen zes weken reactie

De ambtenaar die de klacht behandelt, geeft zowel de klager als de betrokken gemeentemedewerker de kans om zijn visie te geven. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie op zijn klacht. Is de klager niet tevreden over de afhandeling, dan kan hij naar de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman gaan. De Ombudsman geeft een eigen jaarverslag uit.

Aanspreekpunt

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor de klachten. Ze nemen de klacht in behandeling, registreren de klacht in het digitale systeem, sturen de klacht door naar het afdelingshoofd van de betrokken afdeling, bewaken het tijdspad, coördineren de afhandeling en rapporteren aan de directie. Verder voeren ze overleg met andere klachtenfunctionarissen voor een eenduidige aanpak. Ook hebben ze regelmatig contact met de Ombudsman. Periodiek rapporteren de klachtenfunctionarissen aan hun directies en aan de concerncoördinator klachten. Dit jaarverslag is daarop gebaseerd.

Herziening klachtenprotocol

In 2015 is het interne klachtenprotocol gewijzigd (zie bijlage B). Aanleiding hiervoor zijn de verschuivingen binnen de gemeentelijke organisatie en het opnieuw bezien van de klachtbehandeling.

De klachtenfuncties zijn belegd dichtbij de primaire processen, waar een substantieel aantal klachten wordt behandeld. Het protocol is beter afgestemd op de dagelijkse praktijk van de klachtbehandeling. Het begrip 'klacht' wordt hierin ruim gezien. In beginsel is iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht. Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen over een bestuurder of ambtenaar.

Het protocol geeft een praktische invulling aan de procedure voor de behandeling van klachten, zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

3 Aantal klachten

In 2015 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 318 klachten binnengekomen. Het totale aantal klachten is in 2015 voor het eerst sinds lange tijd hoger dan het jaar ervoor. In 2014 waren er 292 klachten, in 2013 waren het er 297.

Organisatie-onderdeel	Geregistreerde klachten			
	2013 aantal	2014 aantal	2015 aantal	2015 pct
Concernstaf	3	0	2	1%
Publieke dienstverlening	49	37	34	11%
Stadsbeheer	76	38	42	13%
Stadstoezicht		18	13	4%
Maatschappelijke ontwikkeling	2	2	47	15%
Ruimtelijke ordening	30	16	11	3%
Economische Zaken		0	0	0%
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	165	147	166	52%
Shared Service Center	--	3	3	1%
Overig	31	31	--	--
	297	292	318	100%

Wat valt op?

- Het aantal klachten is in 2015 gestegen van 292 naar 318, een toename van 9 procent. Bij dit cijfer moet bovendien bedacht worden dat in 2015 voor het eerst de klachten van de GGD niet meer zijn meegeteld.
- De toename van het aantal klachten komt voor een groot deel op het conto van **Maatschappelijke ontwikkeling**. Hier is het aantal klachten gestegen van 2 naar 47. Een belangrijke oorzaak hiervoor zijn de drie decentralisaties in het sociale domein (Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Participatiewet), waardoor de gemeente circa 7.000 nieuwe klanten heeft gekregen. Deze toename in klantencontacten heeft geleid tot meer klachten. Gezien de vele wijzigingen bij Wmo en Jeugd (en de stijging van het aantal cliënten) is de klachtentoe name beperkt. Een andere oorzaak voor de stijging zijn organisatorische wijzigingen, waardoor klachten zijn verschoven van de GGD naar Maatschappelijke ontwikkeling. Ook aanloopproblemen hebben een effect gehad op de kwaliteit van de dienstverlening. Er wordt hard gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening.
- Meer dan de helft van de klachten (54%) betreft de directie **Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie**. Na een lichte afname in 2014 is het aantal klachten weer in lijn met voorgaande jaren.
- Bij **Stadstoezicht** is het aantal klachten gedaald van 18 naar 13. Bij 12 van deze 13 klachten zijn opsporingsambtenaren (boa's) betrokken. Oorzaak van de daling is onder meer dat de opsporingsambtenaren zich meer zijn gaan opstellen als gastheer in plaats van handhaver. Hiervoor is aandacht geweest tijdens opleidingen en evaluaties. Daarnaast heeft de ombudsman opgetreden als gastdocent.
- Bij **Ruimtelijke ordening** is het aantal klachten lager dan in 2013 en 2014. Een verklaring hiervoor is dat in 2015 meerdere klachten omtrent de woonschepenhaven zijn afgehandeld door een contractpartij (derde). In het betreffende contract is opgenomen dat deze derde de klachten afhandelt. De gemeente registreert deze klachten als meldingen. Als de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling, dan

kan hij of zij alsnog de gemeente hierop aanspreken. De gemeente gaat dan alsnog de betreffende klacht onderzoeken en afhandelen.

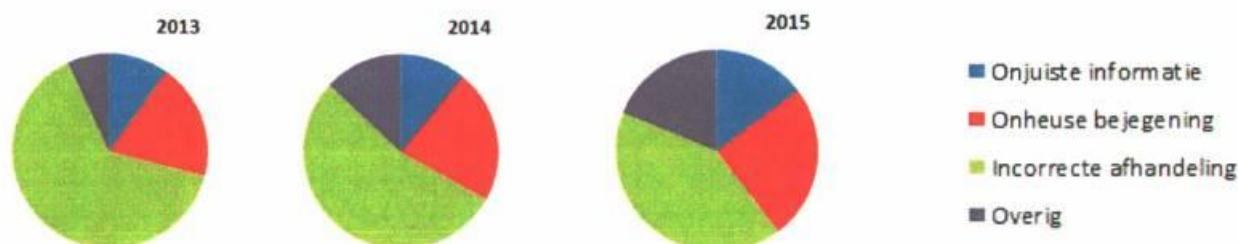
4 Categorieën

Vier op de tien klachten horen thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De laatste jaren zijn er steeds minder klachten in deze categorie. Een kwart van de klachten gaat over het gedrag van een gemeentelijke medewerker. Dat is iets meer dan in voorgaande jaren.

De klachten die de gemeente krijgt, verdelen we in vier categorieën: onjuiste informatie, onheuse bejegening, incorrecte afhandeling en overig (zie kader).

Onjuiste informatie	De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn.
Onheuse bejegening	De klager heeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren.
Incorrecte afhandeling	De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd heeft gedaan, bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, of dat een procedure niet

Directie	Totaal	Categorieën				
		Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig	
Concernstaf	2	2	0	0	0	
Publieke dienstverlening	34	10	6	8	10	
Stadsbeheer	42	1	7	34	0	
Stadstoezicht	13	0	12	0	1	
Maatschappelijke ontwikkeling	47	10	16	17	4	
Ruimtelijke ordening	11	0	5	5	1	
Economische zaken	0	0	0	0	0	
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	166	24	33	68	41	
Shared service center	3	1	0	0	2	
Totaal 2015	318	48	79	132	59	
		100%	15%	25%	42%	19%
	2014	292	11%	22%	54%	13%
	2013	297	10%	19%	64%	7%



Wat valt op?

- De laatste jaren verschuift de verdeling over de categorieën sterk. De categorie 'incorrecte afhandeling' is sinds 2013 gedaald van 64% naar 42%. Daar staat tegenover dat er relatief meer bejegeningklachten zijn (van 19% naar 25%). Bij de cijfers moet worden aangetekend dat ook de categorie 'Overig' fors is toegenomen. Dit heeft deels administratieve redenen. Een deel van de klachten in deze categorie hoort mogelijk in een van de andere drie categorieën thuis.
- De 12 klachten die bij Stadstoezicht binnenkwamen over opsporingsambtenaren (boa's) zijn geregistreerd in de categorie bejegening. Inhoudelijk gaat het bij het

merendeel van deze klachten echter over het handhaven op zich. In slechts drie gevallen ging het werkelijk om de houding en het gedrag van de opsporingsambtenaar. Aangezien bij deze klachten het mandaat van de opsporingsambtenaar niet in het geding was, zijn er geen klachten doorgezonden naar het OM en de korpschef.

- Bij **Publieke dienstverlening** is in de werkoverleggen veel aandacht besteed aan het verstrekken van de juiste informatie aan de balies. Dit is zichtbaar in de cijfers in vergelijking met voorgaande jaren.
- Bij **Ruimtelijke ordening** en **Economische zaken** zijn, tegen de trend in, minder klachten aangemerkt als 'overig'. Dit komt door verbeteringen in het registratiesysteem.
- Bij **Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie** zijn enkele opvallende verschuivingen. Zo zijn er meer klachten over onheuse bejegening. Reden hiervoor kan zijn dat de klant in de huidige werkwijze aanzienlijk minder persoonlijk contact heeft met zijn contactpersoon. Deze werkwijze komt voort uit het beleid van de organisatie. Het gevolg is dat er minder gelegenheid is om onduidelijkheden bij de klant te voorkomen of weg te nemen. Verder zijn er in 2015 minder klachten over incorrecte afhandeling en meer in de categorie 'overig' geregistreerd.

5 Onderwerpen

De onderwerpen van de klachten die we in 2015 hebben ontvangen, zijn weer divers. Dit is het gevolg van de verschillende vormen van dienstverlening die de gemeente aanbiedt.

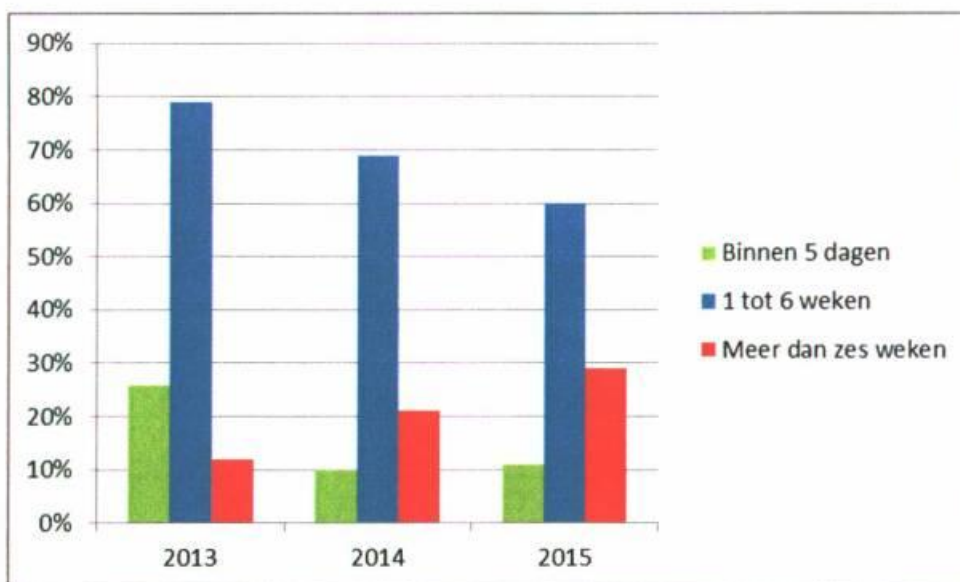
De tabel hieronder geeft voorbeelden van de uiteenlopende onderwerpen waarover de gemeente in 2015 klachten heeft ontvangen.

Organisatie-onderdeel	
Concernstaf	<ul style="list-style-type: none">• Inhoudelijke reactie van wethouder op vraag.
Publieke dienstverlening	<ul style="list-style-type: none">• Onjuiste informatie over verstrekken paspoort.• Telefonische bereikbaarheid.
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none">• Werkzaamheden veegwagens.• Verlichting voetpad.• Langdurige overlast van bomen.• Bejegening door medewerker.
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none">• Gedrag van buitengewoon opsporingsambtenaar.• Bejegening door medewerker.
Maatschappelijke ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• Uitvoering van onderzoek voor aanvraag persoonsgebonden budget (PGB).• Bejegening door Wmo-consulent ten tijde van huisbezoek of keukentafelgesprek.
Ruimtelijke ordening	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie met omwonenden en proces na brand.• Bejegening door medewerker.• Wijze van communiceren over verstrekken of beschikbaar stellen van aangevraagde vergunningen.
Economische zaken	--
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	<ul style="list-style-type: none">• Bereikbaarheid per e-mail en telefoon.• Bejegening door een medewerker.• Afhandelingsduur aanvraag bijzondere bijstand.
Shared service center	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie over vluchtelingenopvang.

6 Afhandelingstermijn

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (AwB) moeten klachten binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn kan verdaagd worden met maximaal vier weken. In 2015 is bij bijna één op de drie klachten de termijn van zes weken overschreden. Dit betekent een forse toename in vergelijking met voorgaande jaren.

	Totaal	Afhandelingstermijn		
		Binnen 5 dagen	1 tot 6 weken	Meer dan 6 weken
Concernstaf	2	0	2	0
Publieke dienstverlening	34	0	33	1
Stadsbeheer	42	20	21	1
Stadstoezicht	13	2	9	2
Maatschappelijke ontwikkeling	47	0	35	12
Ruimtelijke ordening	11	0	5	6
Economische zaken	0	0	0	0
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	166	12	84	70
Shared service center	3	0	3	0
Totaal 2015	318	34	192	92
		100%	60%	29%
2014	292	10%	69%	21%
2013	297	9%	79%	12%



Wat valt op?

- De meeste klachten, zes op de tien (60%), zijn in 2015 afgehandeld binnen één tot zes weken. Eén op de tien klachten (11%) is zelfs al binnen één week afgehandeld. Dat betekent dat zeven op de tien klachten op tijd zijn afgehandeld.
- Bij de overige klachten, dus drie op de tien (29%) wordt de termijn van zes weken niet gehaald. Het percentage klachten dat buiten de termijn wordt afgehandeld, is de laatste jaren sterk gestegen. In 2013 was nog 12% van de klachten buiten de termijn, in 2014 was dit 21%.
- Bij **Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie** is bij 70 van de 166 klachten de afhandelingstermijn overschreden (42%). Daarnaast waren er 26 klachten (16% van het totaal) die ook binnen tien weken nog niet waren afgehandeld (dit is inclusief de wettelijke uitstelkans). Een verklaring hiervoor is dat de

klachtenafhandeling in 2015 begonnen is met een achterstand. Daarnaast was er een groot deel van het jaar een personele onderbezetting. Ook zijn er personele wisselingen in de klachtenfunctie geweest.

- Bij **Maatschappelijke ontwikkeling** zijn voor het correct afhandelen van de klacht vaak meerdere personen of afdelingen betrokken. Dit verklaart voor een deel de overschrijding van de termijnen. Ook reageert soms de klager zelf laat op een verzoek om aanvullende informatie. Het gebeurt ook dat op verzoek van de klager afspraken worden uitgesteld.
- Bij **Ruimtelijke ordening** en **Economische zaken** wordt het overschrijden van de termijn vaak veroorzaakt door de complexiteit van de klacht. Wanneer de gestelde termijn niet gehaald wordt, worden hier altijd nieuwe termijnen afgesproken met de klager(s). Alle klachten die een termijn van langer dan zes weken hebben, zijn binnen de wettelijke termijn van tien weken afgehandeld.
- Bij **Stadsbeheer** is een groter aandeel van de klachten binnen vijf dagen afgehandeld. Het streven is om altijd zo snel mogelijk te reageren.
- Bij **Stadstoezicht** is beter gestuurd op het afhandelen van klachten binnen de gestelde termijn. Deze aanpak heeft succes gehad.

7 Verbeteringen dienstverlening

Uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook lering trekken. In 2015 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Klacht en verbetering	
Concernstaf	--
Publieke dienstverlening	<p>Klacht: Ik ben niet prettig bejegend door de baliemedewerker.</p> <p>Verbetering: Aan de bejegening is veel aandacht besteed in de werkoverleggen.</p>
Stadsbeheer	<p>Klacht: Ik heb klachten over het rijgedrag in de voertuigen van Stadsbeheer.</p> <p>Verbetering: Dergelijke klachten worden altijd met de betrokken chauffeur teruggekoppeld, en zo nodig ook op het werkoverleg besproken. Onze voertuigen zijn het 'visitekaartje' van de gemeente.</p> <p>Klacht: Ik ben tegen het plaatsen van paaltjes op fietspaden.</p> <p>Verbetering: Naar aanleiding van meerdere opmerkingen over deze paaltjes, gaan we in 2016 na de winterdienst zo weinig mogelijk paaltjes terugplaatsen. We gaan bekijken of het ook zonder paaltjes kan.</p> <p>Klacht: Ik vind dat het in mijn buurt 's avonds te donker is.</p> <p>Verbetering: We hebben straatverlichting bijgeplaatst.</p>
Stadstoezicht	<p>Klacht: Ik ben ontevreden over de communicatie bij een handhavend gesprek of een vergunningverlening.</p> <p>Verbetering: Stadstoezicht is door handhaving en vergunningverlening sterk procesgericht. Procedures zijn bij voorbaat sturend, waarbij communicatie nog wel eens wil verzanden in voor en tegen. Stadstoezicht heeft zich sterk toegelegd op dit onderwerp door opleiding en evaluatie van de diverse processen waarbij omgaan met burgers en regels een rol spelen.</p>
Maatschappelijke ontwikkeling	<p>Klacht: Ik heb mijn aanvraag tegemoetkoming Meerkostenregeling chronisch zieken en gehandicapten te laat ingediend. Ik was niet op de hoogte van de uiterste inzenddatum.</p> <p>Verbetering: Mensen die hiervoor in aanmerking komen en bij ons bekend zijn, schrijven we al tijdig aan. Ook staat de informatie op de website. In 2016 gaan we meer advertenties hierover plaatsen en we gaan intermediaire organisaties hierover berichten.</p>
Ruimtelijke ordening	<p>Klacht: Ik ben ontevreden over de communicatie over een parkeervergunning.</p> <p>Verbetering: We gaan voortaan bij ontvangst van een voicemailbericht een schriftelijke bevestiging sturen.</p> <p>Klacht: Ik ben ontevreden over de communicatie bij een brand waarbij asbest vrijkwam.</p> <p>Verbetering: We gaan geplastificeerde kaarten maken met daarop een algemene tekst en telefoonnummers. Hiermee informeren we omwonenden dat er asbest is vrijgekomen en waar ze terecht kunnen voor informatie. Ook stellen we een nieuw pikethandboek op waarin de taakverdeling nog beter wordt omschreven, zodat dit het voor elke partij nog duidelijker is.</p>
Economische zaken	--
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	<p>Klacht: Tijdens een intakegesprek voor een uitkering waren er twijfels of ik alleen een huishouding voer. Ik moest ter plekke beslissen: aanvraag aanpassen, intrekken of een afwijzing tegemoet zien.</p> <p>Verbetering: Voortaan wordt het onderzoek naar het recht op een uitkering voor een alleenstaande ook voortgezet als er een sterk vermoeden bestaat dat er sprake is van een gezamenlijke huishouding. Als de belanghebbende zelf besluit zijn aanvraag in te trekken, verzoeken we hem of haar dit schriftelijk te bevestigen.</p>

	<p>Klacht: In de oproepbrief voor het intakegesprek staat niet dat het gesprek door twee medewerkers wordt gevoerd.</p> <p>Verbetering: In de uitnodigingsbrief voor het intakegesprek wordt standaard de volgende aanvulling opgenomen: <i>Soms is er een tweede medewerker van de gemeente bij het gesprek aanwezig. Als u dat wilt kunt u zelf ook iemand uit uw omgeving vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Bijvoorbeeld een familielid, kennis of andere vertrouwenspersoon.</i></p> <p>Klacht: Bij mijn intakegesprek was een fraudecontroleur aanwezig. Aan het begin van het gesprek is niet uitgelegd waarom dat nodig was.</p> <p>Verbetering: We hebben de medewerkers opnieuw gewezen op het belang van een duidelijke uitleg over het doel en de opzet van het intakegesprek.</p>
Shared service center	<p>Klacht: Ik kan op de website niet alle informatie goed vinden.</p> <p>Verbetering: De opzet en structuur van de website is aangepast.</p>

8 Beleidsklachten

In 2015 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 318 klachten) in totaal 34 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2014 is het aantal beleidsklachten sterk gedaald.

Bij een 'gewone' klacht is de klager ontevreden over de dienstverlening. Is een burger het echter niet eens met het democratisch vastgestelde beleid, dan noemen we dat een beleidsklacht. Bijvoorbeeld: iemand vindt het niet terecht dat de opbrengst van de hondenbelasting ook aan andere doeleinden wordt besteed. Of iemand klaagt over een vastgestelde procedure voor het kappen van bomen.

De gemeentelijke organisatie mag deze beleidsklachten (op grond van de Awb) niet in behandeling nemen. Ze worden wel geregistreerd.

Wie het niet eens is met een beslissing over bijvoorbeeld een vergunningaanvraag, kan hiertegen bezwaar of beroep aantekenen. Dit rekenen we niet tot de (beleids)klachten.

Organisatie-onderdeel	Geregistreerde beleidsklachten			
	2013 aantal	2014 aantal	2015 aantal	2015 pct
Concernstaf	0	0	0	
Publieke dienstverlening	26	24	10	29%
Stadsbeheer	70	26	9	26%
Stadstoezicht		30	5	15%
Maatschappelijke ontwikkeling	0	0	0	
Ruimtelijke ordening	3	0	5	15%
Economische zaken		0	0	
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	1	0	3	9%
Shared service center	--	0	2	6%
Overig			--	
	100	80	34	100%

Wat valt op?

- Het aantal beleidsklachten is in 2015 meer dan gehalveerd: van 80 naar 34. Het aantal beleidsklachten neemt al jarenlang af. Een verklaring hiervoor kan zijn dat veel beleidsklachten in de afgelopen jaren werden ingediend tegen beleidswijzigingen zoals het hondenbeleid en het afsprakenbeleid. Inmiddels zijn de burgers beter met het beleid bekend.
- De meeste beleidsklachten kwamen binnen bij **Publieke dienstverlening** (29%) en **Stadsbeheer** (26%).
- Bij **Stadsbeheer** kwamen beduidend minder klachten binnen over het hondenbeleid.
- Bij **Stadstoezicht** is het aantal beleidsklachten gedaald van 30 in 2014 naar 5 in 2015. In 2015 waren er geen nieuwe handhavingsprogramma's. De burger is over het algemeen goed op de hoogte van wat wel en niet kan en mag. Beleidsvragen zijn soms ook onderdeel van 'normale' klachten.
- Bij **Ruimtelijke ordening** en **Economische zaken** waren in 2014 in totaal 9 beleidsklachten ten onrechte als melding geregistreerd. Sinds 2015 worden deze weer als beleidsklacht geteld.

Belangrijkste onderwerpen beleidsklachten

Organisatieonderdeel	Onderwerpen
Publiekszaken	<ul style="list-style-type: none">• Leges van ID-kaarten, rijbewijzen etc.
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none">• Beëindigen gratis ophalen grof vuil.• Verzoek tot andere inrichting openbare ruimte naar aanleiding van overlast hondenpoep.• Uitvoering rioolwerkzaamheden gedurende de nacht.
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none">• Geluidsoverlast bij een vergund evenement.• Handhaven op betaald parkeren.
Ruimtelijke ordening	<ul style="list-style-type: none">• Betaald parkeren op zondag• Overlast door studentenhuisvesting• Ontbreken avondopenstelling publiekszaken Harm Buitenplein
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	<ul style="list-style-type: none">• Gemeentelijke computerregeling niet voor leerlingen Bijzonder onderwijs• Kwaliteit van computer via witgoedregeling en onmogelijkheid om zelf een pc te kopen en te declareren• Onjuist beeld dat doelgroepenregister UWV geeft

9 Meldingen

In 2015 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.603 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Meldingen gaan doorgaans over verstoringen in de openbare ruimte die in principe op korte termijn zijn op te lossen. Bijvoorbeeld losliggende stoeptegels, gevaarlijke bomen en takken, uitgevallen straatverlichting, zwerfvuil en volle afvalcontainers. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2014 iets gedaald.

Meldingen doorlopen in principe niet de klachtenregeling die geregeld is in de Algemene wet bestuursrecht. Meldingen over de openbare ruimte worden door het Klant Contact Centrum vastgelegd in het registratiesysteem Magic. Als een melding niet adequaat wordt opgepakt, kan een inhoudelijke klachtenprocedure worden opgestart.

	Aantal geregistreerde meldingen			
	2013	2014	2015	Vershil 2014-2015
Stadsbeheer	23.703	25.075	25.415	
Stadstoezicht		1.003	1.021	
Ruimtelijke ordening	3.326	1.658	1.167	
	27.029	27.736	27.603	

Wat valt op?

- Het aantal meldingen is vrij constant. In 2015 zijn iets minder meldingen gedaan dan in 2014, maar iets meer dan in 2013. Voor de duidelijkheid: niet alle meldingen zeggen iets over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Er zijn in 2015 bijvoorbeeld ook 8.372 meldingen gedaan (bij Stadsbeheer) over defecte, zoekgeraakte of niet aangetroffen huisvuilpassen.
- De meeste meldingen zijn binnengekomen bij **Stadsbeheer**. Het aantal ligt hier iets hoger dan in voorgaande jaren.
- Bij **Stadstoezicht** bleef het aantal meldingen constant. Stadstoezicht heeft hiernaast 450 meldingen ontvangen over geluidsoverlast.
- Bij **Ruimtelijke ordening** is het aantal meldingen fiks gedaald. In 2015 nam het aantal geregistreerde meldingen van het Parkeerbedrijf met ongeveer 700 af. Daar staat tegenover dat er 200 meer meldingen waren voor Stadsontwerp (voorheen Verkeer en Vervoer).

Meldingen per onderwerp

De tabel hieronder laat per onderwerp zien hoeveel meldingen er in 2015 binnenkwamen. Dit zijn alle meldingen, behalve die over de huisvuilpassen.

	2013	2014	2015
Huisvuil en afval	4.397	6.626	5.867
Wegen	2.318	2.637	2.824
Straatverlichting/verkeerslichten	2.162	2.306	2.675
Openbare afvalstromen	1.647	1.826	1.981
Groen	1.408	1.441	1.465
Bomen	1.259	851	1.060
Verkeer & Vervoer	1.074	847	948

Riolering	466	461	745
Verkeersvoorzieningen	547	587	572
Parkeren	1.069	1.017	446
Speelplekken en toestellen	178	234	196
Ondergrondse containerpasjes	188	173	157
Bruggen, viaducten en water	100	98	114
Bouwproject Grote Markt	15	13	7
Overig	886	347	174
Totaal	17.714	19.464	19.231

In 2015 waren er, vergeleken met 2014, duidelijk meer meldingen over wegen, straatverlichting/verkeerslichten, openbare afvalstromen, bomen, verkeer en vervoer en riolering. Daar staat tegenover een duidelijke daling van het aantal meldingen over huisvuil en afval, parkeren en speelplekken en toestellen.

Bijlage A

Organogram gemeente Groningen (februari 2015)



Bijlage B

PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2015

In titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat eenieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Daarbij zijn (procedure)bepalingen opgenomen over een zorgvuldige en behoorlijke klachtbehandeling. In aanvulling op de Awb-bepalingen is het wenselijk om voor een goede en duidelijke klachtbehandeling een protocol te hebben voor de interne afhandeling van klachten jegens de gemeentelijke organisatie. In dit protocol wordt een praktische invulling gegeven aan de te nemen stappen voor de behandeling van klachten zoals bedoeld in de Awb. Het protocol is aangepast aan de gewijzigde organisatiestructuur en afgestemd op de praktijk van klachtbehandeling. Er is verder een schematisch stappenplan te vinden in de bijlage.

1 Organisatie klachtbehandeling

1. Klachten worden afgehandeld bij het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft en onder verantwoordelijkheid van de directeur.
2. Voor de coördinatie van de klachtenbehandeling wijst de directeur een klachtenfunctionaris aan.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het coördineren van de klachtbehandeling, voortgangsbewaking en toetsen en verwerken van gegevens die nodig zijn voor de klachtenafhandeling. De klachtenfunctionaris kan ook een inhoudelijke rol vervullen bij de klachtbehandeling.
4. De gemeentesecretaris wijst een concerncoördinator klachten aan. De concerncoördinator klachten:
 - is voorzitter van het overleg met de klachtenfunctionarissen;
 - voert periodiek overleg met de Ombudsman;
 - heeft een signaleringsfunctie m.b.t. gebreken in de klachtbehandeling of het belegd zijn van de klachtenfunctie richting het Groningen Managementteam;
 - adviseert het Groningen Managementteam over de organisatie van de klachtbehandeling;
 - draagt zorg voor het rapporteren over de klachtbehandeling aan het management en gemeentebestuur, waaronder het jaarlijkse jaarverslag klachten.

2 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt. Bij het Gemeentelijk Informatie Centrum aan de Kreupelstraat 1 en het gemeentelijk loket aan het Harm Buitenplein wordt informatie gegeven over en eventuele hulp verleend bij het op schrift stellen van en het indienen van een klacht.
2. De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Op de gemeentelijke website is wel een elektronisch klachtenformulier beschikbaar. Een klacht kan verder schriftelijk, mondeling/telefonisch bij het Klant Contact Centrum (KCC) of per e-mail, onder verstrekking van naam en adres en telefoonnummer, worden ingediend. Ook kan het KCC indien gewenst telefonisch doorverbinden naar de klachtenfunctionaris.
3. De indiener van een klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin medegedeeld wordt binnen welke termijn hij een reactie op zijn klacht tegemoet

kan zien. De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling plaatsvindt binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht.

3 Wijze van klachtbehandeling

1. Het Klant Contact Centrum of de klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klacht en wijst de klacht toe aan de klachtenfunctionaris van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft en stimuleert het snel en adequaat oppakken van de klacht.
3. Indien een klacht snel naar tevredenheid wordt opgelost, wordt formele klachtbehandeling achterwege gelaten.
4. De feitelijke klachtbehandeling vindt plaats op de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt erop toegezien dat de behandeling van de klacht geschiedt door een of meer ambtenaren die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest. Indien dit een zorgvuldige klachtbehandeling in de weg staat, wordt opgeschaald naar de directeur of concerndirecteur. De klachtenfunctionaris speelt een rol in een objectieve en zorgvuldige klachtbehandeling.
5. De inhoud van de klacht over een medewerker wordt door de klachtenfunctionaris meegedeeld aan de desbetreffende medewerker en zijn/haar leidinggevende.
6. Bij de behandeling van de klacht wordt de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als van degene(n) over wie wordt geklaagd zoveel mogelijk gewaarborgd. Persoonlijke gegevens, zoals identiteit, worden alleen prijsgegeven voor zover strikt noodzakelijk voor de klachtbehandeling.
7. Klachten gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden worden door de desbetreffende functionele dienst behandeld als hiervoor beschreven, indien tussen de klacht en de functionele dienst een duidelijke relatie bestaat. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de Concernstaf onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris afgedaan.

4 Wijze van horen

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben het recht te worden gehoord over de klacht. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Per klacht en in overleg met betrokkenen zal de meest geschikte wijze van horen worden gekozen.
2. Uitgangspunt is dat de klachtenfunctionaris de klager in principe telefonisch zal benaderen om deze in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Daarbij zal de klager worden gevraagd of hij persoonlijk gehoord wil worden, al dan niet door middel van een hoorgesprek, of dat het voldoende is dat hij telefonisch wordt gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag opgesteld en schriftelijk aan de klager toegezonden. Indien klager heeft afgezien van een hoorgesprek, zal dat bij de beslissing op de klacht worden vermeld. Indien klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
4. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden bericht over het horen van de ander. Alleen in geval van zwaarwegende redenen wordt hiervan afgezien.
5. In geval van een hoorgesprek beoordeelt de klachtenfunctionaris of de behandelend

leidinggevende samen met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in hoeverre het wenselijk is dat deze laatste bij het hoorgesprek aanwezig is of een ander.

5 Beslissing op de klacht

De directeur van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie. Van de verdagingsmogelijkheid die de Awb biedt wordt slechts gebruik gemaakt bij dringende reden in het kader van de zorgvuldige klachtbehandeling. Op een duidelijke wijze wordt in de beslissing aangegeven op welke wijze de klager zich kan wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman om te onderzoeken op welke wijze het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

6 Jaarverslag

De klachtenfunctionarissen rapporteren jaarlijks over de klachten aan de concerncoördinator klachten. Deze verwerkt de gegevens uit de klachtenregistratie anoniem en in een jaarverslag. De concerncoördinator klachten legt het jaarverslag, voorzien van eventuele aanbevelingen, voor aan het Groningen Management Team (GMT) en legt dit ter vaststelling voor aan het College van burgemeester en wethouders. Dit besluit wordt ter kennis gebracht van de raad. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website.

TOELICHTING PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2015

Algemene toelichting:

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in titel 9.1 regels met betrekking tot een klachtenregeling. Deze klachtenregeling geeft de burger het recht zich te beklagen over gedragingen van bestuursorganen en verplicht bestuursorganen tot een behoorlijke interne klachtbehandeling. Bij de behandeling van een klacht is het daarom van belang de bepalingen van titel 9.1 van de Awb na te leven. In dit protocol is het procedureel kader van de Awb waar nodig praktisch ingevuld.

In artikel 9:5 Awb is geregeld dat een klacht geen verdere behandeling behoeft als de klacht tot tevredenheid van de klager is opgelost. Een instrument hiervoor kan zijn om de klacht door middel van bemiddeling/mediation op te lossen. Indien dit niet snel mogelijk blijkt, zal de formele klachtbehandeling worden voortgezet. Ook kan het zijn dat een klacht binnen enkele dagen wordt opgelost naar tevredenheid van de klager.

Bij de behandeling van een klacht dient een eenvoudige en informele wijze van afhandeling voorop te staan. Hier wordt stevig op ingezet ter voorkoming van een formele klachtbehandeling. De in dit protocol opgenomen procedure komt pas aan de orde indien een schriftelijk ingediende klacht zich niet leent voor een meer informele afhandeling of wanneer de klager daarmee niet tevreden is gesteld. Wel dient in het geval van een eenvoudige en informele afhandeling de wijze van afhandeling schriftelijk te worden bevestigd, tenzij klager desgevraagd aangeeft hier geen prijs op te stellen of dit niet nodig vindt. De wijze van afhandeling wordt dan wel geregistreerd.

Soorten klachten

In dit protocol gaat het om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Beleidsklachten

Beleidsklachten zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Men is het daarbij niet eens met door de raad of het college gemaakte keuzes. Dergelijke klachten vallen niet onder de klachtbehandeling van titel 9.1 Awb en dit protocol. In het jaarverslag wordt hiervan wel een beeld gegeven.

Meldingen

In het klachtrecht wordt onderscheid gemaakt tussen meldklachten en inhoudelijke klachten. Burgers kunnen dus ook meldklachten doorgeven aan de gemeente.

Meldklachten betreffen verstoringen in de openbare ruimte die in principe op korte termijn zijn op te lossen. Zoals losliggende stoeptegels, gevaarlijke bomen en takken, uitgevallen straatverlichting en zwerfvuil, niet legen afvalcontainers. Ze doorlopen in principe niet de in de Algemene wet bestuursrecht geregelde in- en externe klachtenregeling. Deze signalen worden wel geregistreerd in verschillende meldsystemen. Als een meldklacht echter niet adequaat wordt opgepakt, kan een inhoudelijke klachtprocedure worden gestart.

Het indienen van een klacht

Het is denkbaar dat een klager ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht. Het indienen van een klacht is daarom vormvrij, er is een elektronisch klachtenformulier beschikbaar en bij de loketten van het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) en het Harm Buitenplein kan informatie en hulp worden gegeven bij het op schrift stellen van en het indienen van klachten.

Wijze van horen

Hier is een uitwerking gegeven van het beginsel van hoor en wederhoor.

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft moeten over en weer over elkaars standpunten worden geïnformeerd en in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Het beginsel van hoor en wederhoor betekent echter niet dat partijen te allen tijde in elkaars aanwezigheid behoeven te worden gehoord. Verklaringen van de ene partij kunnen namelijk ook schriftelijk aan de andere partij worden voorgelegd. Het is in ieder geval van belang dat betrokkenen in de gelegenheid zijn om hun standpunt in verband met de klacht toe te lichten. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk al dan niet in elkaars aanwezigheid geschieden.

Over de procedure van het horen van de klager is het volgende bepaald.

De klachtenfunctionaris neemt in principe telefonisch contact op met de klager, waarbij de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Het horen kan zowel telefonisch als door middel van een hoorgesprek plaatsvinden. Indien het horen telefonisch plaatsvindt dient dit met de nodige zorgvuldigheid te geschieden. Dit betekent dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorgesprek zou willen afzien. Ziet de klager wel af van een hoorgesprek dan kan het horen direct of eventueel in een later telefoongesprek plaatsvinden. Bij het telefonisch horen wordt de korte inhoud daarvan opgenomen in de beslissing op de klacht. In deze brief wordt tevens vermeld dat de klager heeft afgezien van een mondelinge toelichting tijdens een hoorgesprek.

Indien de klager zijn of haar klacht persoonlijk wil toelichten zal de klager door de desbetreffende klachtenfunctionaris worden gehoord. Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden bericht over het horen van de ander.

Intern wordt in overleg met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bekeken hoe hij het beste kan worden gehoord. De klachtenfunctionaris of de behandelend leidinggevende beoordeelt dan in hoeverre het wenselijk is en meerwaarde heeft dat de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of een ander aanwezig is bij een hoorgesprek. In veel gevallen is het juist niet gewenst dat de persoon over wie de klacht gaat, bij het hoorgesprek aanwezig is. Er kan daarom voor worden gekozen om de teamleider of afdelingshoofd van deze persoon in gesprek te laten gaan met de klager.

Beslissing op de klacht

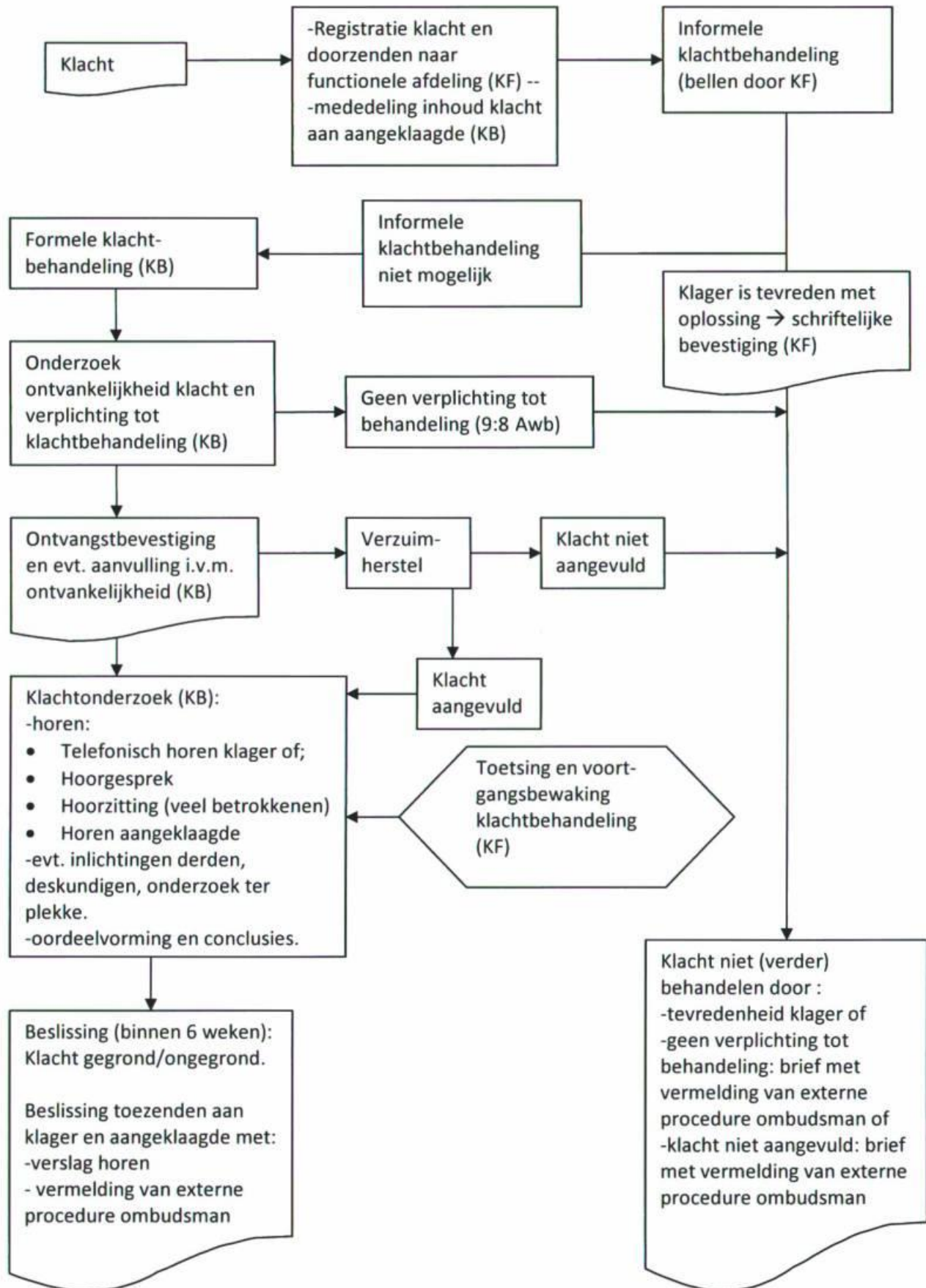
Bepaald is dat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie wordt gestuurd aan de klager. De Awb biedt weliswaar een verdagingsmogelijkheid van 4 weken, maar hiervan zal geen gebruik gemaakt worden, tenzij sprake is van een dringende reden in het kader van de zorgvuldige klachtbehandeling.

De bevoegdheden van de concerndirecteur zijn overeenkomstig het Algemeen mandaatbesluit ondergemandateerd aan de verantwoordelijk directeuren.

Schema interne klachtbehandeling

KF = Klachtenfunctionaris

KB = Klachtbehandelaar



GEMEENTE GRONINGEN	
Pag.no.: 5592467	Routing
Ingek. 16 MAART 2016	SEM
Dossiernr. F. Wortelboer	CS
Archief	



Het college van burgemeester en wethouders van Groningen
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN

Contactgegevens
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN
ombudsman@groningen.nl
www.ombudsmangroningen.nl
@Gron_Ombudsman

Bezoekadres
Kreupelstraat 12
9712 HW Groningen

Telefoonnummer
050 318 6568

Groningen, 15 maart 2016

Geacht college, mijne heren,

Graag bied ik u bijgaand het jaarverslag 2015 van de werkzaamheden van de gemeentelijke Ombudsman aan.

Voor het bespreken van dit jaarverslag of het beantwoorden van vragen daarover ben ik uiteraard beschikbaar.

Met vriendelijke groet,

mw. M. Hermans
gemeentelijke Ombudsman

Inhoudsopgave behandelde zaken 2015

Resumés onderzoeken Groningen

Gemeenteraad	2
College	2
Burgemeester.....	4
Shared Service Center	5
Publieke Dienstverlening	9
GGD.....	15
Maatschappelijke Ontwikkeling.....	16
Werkmaatschappijen.....	24
Stadsbeheer.....	25
Stadstoezicht	26
Stadsontwikkeling.....	29
Werk	35
Inkomensdienstverlening.....	37
Maatschappelijke Participatie.....	50

Leeswijzer:

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

Gemeenteraad	
Klacht over raadslid <i>Trefwoorden: bestuursorgaan, onbevoegdheid</i> Een man heeft in het kader van zijn betrokkenheid bij een onderwerp contact gezocht met een raadslid. Tot direct contact is het nog niet gekomen. Wel heeft de man diverse documenten achtergelaten voor het raadslid met het verzoek om daarover met hem in gesprek te gaan. Ook een herinnering van de zijde van de man leidt niet tot een reactie van het raadslid. Dat is de reden dat de man zich wendt tot de ombudsman. Deze legt uit dat de gedraging van een individueel raadslid niet onder haar bevoegdheid valt, omdat het niet gaat om een gedraging van een bestuursorgaan. De man wordt verwezen naar de griffie van de gemeenteraad. Na enige tijd laat de man weten contact met het raadslid te hebben gehad, waarmee hij zeer is ingenomen.	15.1.030/I Gemeenteraad
College	
Ingrijpen bij huurachterstand of dreigende huisuitzetting? <i>Trefwoorden: woningontruiming, schuldhulpverlening</i> Een vrouw is van mening dat de gemeente onvoldoende toezicht heeft gehouden op een goede uitvoering van het convenant dat de gemeente heeft met woningcorporaties. Ze vindt dat de gemeente voldoende signalen had dat ze in een moeilijke financiële situatie zat en daardoor haar huur niet kon betalen. En dat de gemeente had moeten ingrijpen. Dan had ze nu niet te maken met een flinke schuld vanwege in haar ogen onnodige gerechtelijke kosten. De ombudsman heeft na onderzoek geconstateerd dat de gemeente de afspraken met de corporaties heeft uitgewerkt in het jaarplan preventie van de Groninger Kredietbank (GKB). Daarin staat dat deurwaarders de gemeente informeren in geval van een aanzegging tot woningontruiming. De gemeente kan dan contact opnemen met de huurder om te bekijken welke mogelijkheden er zijn om via de inzet van schuldhulpverlening een geplande ontruiming te voorkomen. Dat is in het geval van de vrouw ook gebeurd. Naar aanleiding van het gesprek dat de vrouw heeft gehad met de GKB is de ontruiming geannuleerd. De vrouw wilde vervolgens zelf haar schulden oplossen. De GKB bood hulp aan voor het geval zij dat in de toekomst alsnog zou willen. De ombudsman komt tot de conclusie dat de gemeente op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan haar taak bij dreigende huisuitzetting. De gemeente heeft geen taak bij huurachterstand, zoals de vrouw wenste.	15.1.017/I College
Inhoudelijke reactie blijft uit <i>Trefwoorden: reactietermijn</i> Gedurende 3 achtereenvolgende maanden heeft een man 4x naar de gemeente gemaïld. Hij heeft steeds een ontvangstbevestiging ontvangen, maar een inhoudelijke reactie blijft uit. Na interventie van de ombudsman krijgt de man enkele weken later alsnog antwoord op zijn vragen. Daarmee is aan de klacht tegemoet gekomen, hoewel de ombudsman wel constateert dat de man lang heeft moeten wachten en dat is niet netjes.	15.1.044/I College
Toezegging over herhuisvesting <i>Trefwoorden: communicatie, tweede kanstraject, wethouder</i> Een vrouw vertelt de ombudsman dat zij komende week uit huis wordt gezet. Terwijl ze begrepen had dat ze in aanmerking zou komen voor een tweede kanstraject. De vrouw dacht dat dit betekende dat ze naadloos zou kunnen overgaan van haar huidige woning naar een nieuwe woning. Dat laatste bleek nu niet het geval. De vrouw had van haar begeleiders begrepen dat in het sociaal team was besproken dat de wethouder iets zou doen. Daar heeft de vrouw echter niets meer over gehoord. Navraag leert dat op verzoek van de wethouder een belronde is gedaan bij de andere woningcorporaties in een poging om de vrouw direct te herhuisvesten. Dat is niet gelukt, omdat de andere corporaties hebben laten weten zich aan te sluiten bij de gedragslijn van hun collega. Daar is de vrouw 3 dagen voor de daadwerkelijke ontruiming over geïnformeerd. Met deze informatie aan de vrouw heeft de ombudsman haar bemoeienis beëindigd.	15.1.046/I College

Onderzoek ombudsman gevraagd15.1.059/
College*Trefwoorden: bevoegdheid*

Een vrouw verzoekt de ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de gang van zaken rondom een project in de stad. De vrouw heeft reeds eerder, in 2011 en 2012 een vergelijkbare vraag gesteld aan de ombudsman. De argumenten die destijds golden om geen onderzoek in te stellen gelden nog steeds. Zo is gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid niet aan het oordeel van een ombudsman onderworpen. Ook kunnen politiek-bestuurlijke processen geen voorwerp van onderzoek zijn. Democratisch genomen besluiten (in de gemeenteraad) zijn voor de ombudsman een gegeven. Een belangrijke reden om niet tot onderzoek over te gaan is ook dat het moet gaan om concrete gedragingen die zich in beginsel niet langer dan een jaar geleden hebben voorgedaan. Vele zaken die door de vrouw naar voren worden gebracht hebben zich langer geleden voorgedaan, sommige zelfs veel langer.

Al jaren durende slepende kwestie15.1.061/
College*Trefwoorden: bevoegdheid*

Een man klaagt zich bij de Nationale ombudsman over de handelwijze van de gemeente bij de verplaatsing van zijn bedrijf. De Nationale ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeentelijke ombudsman als bevoegde instantie.

De gedragingen van de gemeente waar de man naar verwijst betreffen de periode 2002 - 2009. Over deze periode heeft de gemeentelijke ombudsman reeds in 2009 onderzoek gedaan. Om die reden, zo laat de ombudsman de man weten, start zij niet een nieuw onderzoek dat dezelfde periode betreft. Het onderzoek van de ombudsman is destijds gestopt, omdat de gemeente en de man er alsnog gezamenlijk uit wilden komen.

Toen dat overleg uiteindelijk geen resultaat opleverde, heeft de man zich in 2012 opnieuw tot de ombudsman gewend. Deze liet de man toen weten dat zij de zaak niet (opnieuw) in onderzoek zou nemen omdat deze inmiddels bij de rechter aanhangig was gemaakt. Ook gaf zij aan geen onderzoek te doen naar gedragingen die zich langer dan een jaar geleden hadden voorgedaan. Een argument dat in 2015 onverminderd geldt, zo laat de ombudsman weten. Dat de burgemeester en de wethouder in 2014 hebben laten weten een gesprek met de man niet zinvol te achten zolang de zaak in handen is bij het gerechtshof, kan de ombudsman volgen en vormt op zichzelf geen aanleiding voor een nieuw onderzoek.

Geen reactie na collegesprekuur15.1.108/
College*Trefwoorden: toezegging, woonruimte*

Een man vertelt de ombudsman dat hij in het begin van het jaar 2 keer op het collegesprekuur is geweest met zijn vraag naar mogelijkheden voor woonruimte. Hij zou binnen 4 weken iets horen, maar hij heeft beide keren niets vernomen.

De ombudsman constateert na onderzoek dat de man in het afgelopen jaar inderdaad tweemaal op het collegesprekuur is geweest. Alleen de eerste keer, in november 2014 heeft de man genoemd dat hij dakloos is. Maar er is niet gesproken over een woning. De tweede keer was een geheel ander onderwerp aan de orde. De gemeente liet weten dat zij de man zou hebben verwezen naar de woningcorporaties en Woningnet als hij het onderwerp woonruimte wèl aan de orde had gesteld.

Nu de man de ombudsman vertelde dat hij al is ingeschreven bij Woningnet, heeft hij gedaan wat de wethouder geadviseerd zou hebben als er wel met hem zou zijn gesproken over woonruimte.

De ombudsman heeft niet kunnen constateren dat de wethouders in gebreke zijn gebleven om de man een reactie te sturen. Want uit de aantekeningen van het collegesprekuur blijkt niet dat er is toegezegd dat hij een reactie zou krijgen.

Burgemeester	Geen gespreksverslag 15.1.060/ Burgemeester <i>Trefwoorden: gesprek, verwachtingen, verslag</i> Een vrouw meldde zich bij de ombudsman met de klacht dat zij geen gespreksverslag kreeg van het gesprek dat zij met de burgemeester had gevoerd. Zij was het daar niet mee eens omdat ze het gesprek niet had gevoerd om alle informatie die ze tijdens het gesprek aan de burgemeester had gegeven "in een zwart gat te laten verdwijnen". De burgemeester had de vrouw namelijk laten weten dat van dergelijke gesprekken geen verslagen worden gemaakt. De ombudsman heeft de vrouw om nadere informatie gevraagd over het ontstaan van de afspraak met de burgemeester en de verwachtingen die daarbij zouden zijn gewekt. Deze nadere informatie heeft de ombudsman uiteindelijk niet ontvangen, waarmee het dossier werd gesloten.
Daders overlast niet bekend 15.1.070/ Burgemeester <i>Trefwoorden: overlast, cameratoezicht</i> Een echtpaar ondervindt al lange tijd overlast doordat er eieren tegen het raam van hun woning worden gegooid. In het verleden was dat ook wel eens verf. Het echtpaar weet wie de daders zijn, maar bewijs is er nog niet. Daarom zouden ze graag een tijdje permanent cameratoezicht willen zoals in het A kwartier. En anders dat er meer gepost wordt door politie in burger. De gemeente heeft uitgelegd dat cameratoezicht in een woonwijk of straat, die daarvoor niet speciaal door de gemeente is aangewezen, niet kan. In de relatie tussen burgers onderling verhindert privacywetgeving dat er camerabeelden in de openbare ruimte worden gemaakt. Ook mogen dergelijke beelden niet gebruikt worden als bewijsmateriaal bij de opsporing van strafbare feiten. Of en hoe de opsporing plaatsvindt, is aan de politie en het Openbaar Ministerie. De gemeente heeft daarin geen bevoegdheid. Dat geldt ook voor extra surveillance. Het echtpaar krijgt het advies de incidenten steeds weer te melden bij de politie, zodat die de aanpak daarop kan afstemmen.	
Antwoord burgemeester blijft uit 15.1.085/ Burgemeester <i>Trefwoorden: uitblijven reactie</i> Een man klaagt zich bij de ombudsman over het feit dat hij de burgemeester tweemaal heeft geschreven en dat hij beide keren geen antwoord heeft ontvangen. De burgemeester blijkt de brieven te hebben doorgestuurd naar de politie ter afhandeling. Maar in deze zaak blijkt de werkspraak, dat de politie dan een ontvangstbevestiging stuurt met informatie over de procedure, niet waterdicht te zijn. In dit geval zijn de brieven namelijk niet bekend bij de politie en is een reactie uitgebleven. De klacht is daarom gegrond. Mogelijk heeft dit te maken met langdurige ziekte van de betrokken medewerker. Om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen heeft de burgemeester besloten in dergelijke gevallen ook zelf een ontvangstbevestiging te versturen. Toezegging: Burgemeester stuurt ook ontvangstbevestiging van brieven die ter afhandeling worden doorgestuurd naar de politie	

Trefwoorden: dwangsom, invordering, dwangbevel, verjaring, beslaglegging

Een man klaagt zich erover dat de gemeente beslag legde op 5 bankrekeningen en een pand voor de inning van de kosten van een dwangbevel. Hij had de oorspronkelijk verschuldigde dwangsom een jaar eerder al betaald. Ook vond hij dat die betaling onverschuldigd was, omdat de vordering van de dwangsom op dat moment was verjaard. Daarnaast waren er procedures gaande tegen de dwangsomvordering en had hij uitstel van betaling. De man stelt dat de gemeente hem daarom geen aanmaning en dwangbevel had mogen sturen. De kosten die daarvoor in rekening worden gebracht, zijn in zijn ogen dan ook onterecht. De man wilde dat de gemeente de beslagen beëindigde en de onverschuldigd betaalde dwangsom weer aan hem terugbetaalde. Daarover was de man met de gemeente in gesprek en beloofd was dat zolang de gesprekken gaande waren verdere invorderingsacties werden gestaakt. Die belofte kwam de gemeente niet na en 3 maanden na het voldoen van de kosten stond er nog steeds een aantekening van beslag in het Kadaster. Met een klacht over de gang van zaken ging hij naar de ombudsman.

Invordering

De ombudsman stelt vast dat bezwaar en beroep geen schorsende werking heeft en de gemeente in principe mag doorgaan met haar invorderingsacties. Wel stelde de ombudsman vast dat de man in zijn bezwaarschrift uitdrukkelijk heeft verzocht om uitstel van betaling. De gemeente heeft daar niet expliciet op gereageerd en dat is niet correct.

Verjaring

Een invordering van een dwangsom verjaart normaal gesproken binnen een jaar. In dit geval was de verjaring gestuit. Dat wil zeggen dat de verjaringstermijn niet afliep, maar doorliep. Namelijk door de aanmaning (vóór de behandeling van het bezwaarschrift) en het dwangbevel (na de beslissing op het bezwaarschrift). De betaling van de dwangsom 2 jaar en 3 maanden na het opleggen van de dwangsom was daardoor niet onverschuldigd.

Beslaglegging

De ombudsman kan zich voorstellen dat de man de beslaglegging op 5 bankrekeningen en een pand voor een bedrag van deze omvang niet in verhouding vindt. De deurwaarder was daartoe echter bevoegd en de uitleg van de gemeente hierover kan de ombudsman volgen.

Verslaglegging

Er hebben gesprekken tussen de man en de gemeente plaatsgevonden. De inzet van de gemeente hierin heeft de waardering van de ombudsman. Wel constateert de ombudsman dat gespreksverslagen ten onrechte ontbreken. De gemeente geeft aan hier in vervolg voor te zorgen.

Afspraak

De man wijst op de afspraak dat invorderingsacties voorlopig zullen uitblijven en bevestigt deze afspraak in een brief. De gemeente stelt dat een dergelijke afspraak niet is gemaakt, maar heeft de brief van de man op dit punt ook niet gecorrigeerd. Bij hem leefde dan ook de gerechtvaardigde verwachting dat voorlopig geen acties zouden plaatsvinden en die is de gemeente niet nagekomen.

Kadaster

Nadat de kosten van de dwangsom via beslaglegging zijn betaald, is het Kadaster door de gemeente direct op de hoogte gesteld dat de beslaglegging werd opgeheven. De gemeente kan dan ook niet verweten worden dat de aantekening van beslag na 3 maanden nog steeds in het systeem van het Kadaster stond.

Toezeggingen:

1. Er worden verbeteringen aangebracht om correcte dossiervorming bij verzoeken om uitstel van betaling te borgen.
2. De organisatie wordt nogmaals gewezen op het belang van gespreksverslagen.

Hulp bij maaltijdbereiding

15.1.012/I

SSC/Juridische zaken

Trefwoorden: doktersverklaring, bezwaarschrift

Een vrouw heeft ernstige nierproblemen waarvoor zij een complex dieet moet volgen. Omdat ze zelf niet meer kan koken, heeft ze extra hulp aangevraagd voor de maaltijdbereiding. Haar huidige hulp kan maar 1 dag in de week voor haar koken. De extra hulp is afgewezen. De vrouw heeft tegen deze afwijzing bezwaar gemaakt maar dat heeft niet tot een positief besluit geleid van de gemeente. Ze wendde zich vervolgens tot de ombudsman. De vrouw stuurde een doktersverklaring mee en vroeg of de ombudsman de bezwarencommissie misschien nog eens aan 'de jas wilde trekken'. De secretaris van de bezwarencommissie liet weten dat de doktersverklaring te laat bij de commissie was aangeleverd, namelijk op de dag dat het college de beslissing op bezwaar had genomen. Er zat niets anders op dan de vrouw te verwijzen naar de beroepsprocedure, waarin de doktersverklaring alsnog inhoudelijk beoordeeld kan worden.

Wip- of wiebeltegel?

15.1.034/II

SSC/Verzekeringen

Trefwoorden: schade, wegbeheerder, wiptegels, wiebeltegels, aansprakelijk, vergoeding

De zus van een man struikelde over ongelijk liggende bestrating en brak haar arm. Voor de schade heeft zij de gemeente als wegbeheerder aansprakelijk gesteld. De aansprakelijkheid werd door de verzekeraar van de gemeente afgewezen. De man en zijn zus zijn het hier niet mee eens en vroegen de correspondentie tussen de gemeente en verzekeraar op. Omdat die ondanks herhaalde verzoeken niet werd ontvangen, klopte de man bij de ombudsman aan. Die arrangeerde een gesprek tussen de man en de gemeente. In het gesprek kwam inzicht in de rol van de gemeente en de verzekeraar en de reden van afwijzing. Er was volgens de gemeente sprake van een hoogteverschil van 2 cm en dan zegt de rechter dat er geen aansprakelijkheid is. De man stelt dat het niet gaat om één enkele tegel, maar om zo'n twaalf tegels, sommige gescheurd, hoeken eraf en wiebelig. De gemeente zegde toe alsnog de correspondentie naar de man te sturen. En dat heeft de gemeente ook gedaan.

Uit de correspondentie bleek dat de verzekeraar in eerste instantie de aansprakelijkheid had erkend. De gemeente had namelijk aangegeven dat er sprake was van wiptegels en dan is de gemeente altijd aansprakelijk. De gemeente stelde daarop echter dat de term wiptegels niet klopte, maar dat het om een wiebeltegel ging. Deze bijzondere discussie was voor de ombudsman aanleiding om nadere vragen te stellen. De gemeente heeft toen in overleg met de verzekeraar besloten om alsnog tot een schaderegeling te komen. De man was hier erg blij mee.

Toezegging: Gemeente komt alsnog tot een schaderegeling

Geen communicatie met de gemeente

15.1.039/I

SSC/Verzekeringen

Trefwoorden: schadeclaim, communicatie

Een man heeft een schadeclaim ingediend bij de gemeente. In het vervolgtraject heeft hij alleen contact met de verzekeraar. Deze wijst zijn schadeclaim af. Hij vindt het vreemd dat de gemeente niet met hem communiceert over zijn schadeclaim. Bovendien is hij het niet eens met de afwijzing van zijn claim.

De ombudsman constateert dat de aansprakelijkstelling ook wel erg summier was. Te meer omdat de man tijdens het spreekuur bij de ombudsman meer details en informatie gaf. Nu de gemeente aanbiedt om opnieuw naar de aansprakelijkstelling te willen kijken, mits deze beter wordt onderbouwd, krijgt de man het advies mee om van dit aanbod gebruik te maken.

Toezegging: Gemeente wil nieuwe schadeclaim in behandeling nemen

<p>Klachtenonderzoek vroegtijdig beëindigd</p> <p><i>Trefwoorden: klachtenonderzoek, geen oordeel</i></p> <p>Een man stelt dat de gemeente ten onrechte bepaald gedrag van hem, dat door hem ook uitdrukkelijk wordt bestreden, aanhaalt in een bezwaarprocedure. Deze procedure dient volgens hem alleen te gaan over de afwijzing van bijzondere bijstand. De ombudsman heeft aan de hand van de stukken en de veelheid aan gedetailleerde vragen van de man zijn klacht geformuleerd en voorzien van een toelichting. Op haar vraag of de man zich herkende in de geformuleerde klacht ontving de ombudsman, ondanks enkele herinneringen, geen reactie. De ombudsman nam daarmee aan dat de man geen prijs meer stelde op een klachtenonderzoek en heeft het dossier gesloten.</p>	<p>15.1.057/I SSC/Juridische Zaken</p>
<p>Gestruikeld</p> <p><i>Trefwoorden: aansprakelijkheid, tegels, wegbeheer</i></p> <p>Een vrouw viel over losliggende tegels van het trottoir en brak haar pols. Ze stelde de gemeente aansprakelijk voor de schade. Bij monde van de verzekeringsmaatschappij werd de claim afgewezen. De vrouw was het daar niet mee eens omdat de verzekeraar alleen uitgaat van het niveauverschil, maar niet van het losliggen van de tegels. De gemeente gaf aan dat ze dit punt opnieuw kon aankaarten bij de verzekeraar of de gemeente.</p> <p>Na interventie van de ombudsman heeft de gemeente toegezegd de verzekeraar te vragen hier alsnog over te oordelen. Daarmee eindigde de bemoeienis van de ombudsman op dat punt, want inhoudelijk is de rechter bevoegd als de vrouw niet tevreden mocht blijken met de uitkomst.</p> <p>De vrouw beklagde zich ook over de lange afhandeltermijn. Hierover is de gemeente het met de vrouw eens dat het langer heeft geduurd dan gebruikelijk. Daarom zal dit in de toekomst strakker in de gaten worden gehouden. De ombudsman is tevreden dat het probleem hiermee naar de toekomst is opgelost. Ook gaat de gemeente na hoe ze de burgers in de toekomst beter kan informeren tot wie zij zich kunnen wenden als er vragen of klachten zijn.</p> <p>Toezegging: De doorlooptijd wordt strakker bewaakt en nagegaan wordt hoe de burgers in de toekomst beter kunnen worden geïnformeerd tot wie zij zich met vragen en klachten kunnen wenden.</p>	<p>15.1.066/II SSC/Verzekeringen</p>
<p>Bezwaarschrift zoekgeraakt?</p> <p><i>Trefwoorden: bezwaarschrift, voortvarendheid</i></p> <p>Een man heeft op 19 november 2014 een bezwaarschrift ingediend bij de gemeente. Op 6 maart 2015 heeft hij een brief ontvangen waarin wordt aangegeven dat de beslistermijn met 6 weken wordt verlengd. Nadat ook die termijn op 27 april was verstreken heeft de gemachtigde van de man de gemeente op 6 mei 2015 in gebreke gesteld en verzocht om binnen 14 dagen te reageren. Nadat wederom niets werd vernomen van de gemeente, behalve een ontvangstbevestiging van de ingebrekestelling, heeft de gemachtigde zich telefonisch tot de gemeente gewend. Daar kreeg hij te horen dat het bezwaarschrift zou zijn zoekgeraakt. Dat is de reden dat de man zich op 8 juli 2015 tot de ombudsman wendt. De ombudsman constateert na enig onderzoek dat er op 7 juli 2015 een uitnodiging voor de hoorzitting is verstuurd naar de gemachtigde, waarin wordt vermeld dat deze op 20 juli 2015 zal plaatsvinden. Daaruit mag geconcludeerd worden dat het bezwaarschrift niet is zoekgeraakt en een inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift zal plaatsvinden. Van een voortvarende behandeling kan echter niet worden gesproken.</p>	<p>15.1.072/I SSC/Juridische zaken</p>

Trefwoorden: bevoegdheid, beroepsprocedure

Een man heeft een klacht over een medewerker van de gemeente. Die zou namelijk opzettelijk onjuistheden over hem en zijn vrouw hebben opgenomen in zijn verweerschriften. Dit leidt volgens de man tot een beeld over hen van 'op geld beluste mensen'.

De ombudsman komt op basis van de stukken tot de conclusie dat een klachtonderzoek op dit moment niet mogelijk is. De ombudsman is namelijk niet bevoegd als een beroepsprocedure aanhangig is. De door de man gestelde onjuistheden en de conclusies die hebben geleid tot een besluit zijn zodanig met elkaar verweven dat het nu aan de rechter is om zich een oordeel te vormen over de feiten. Als de rechter uitspraak heeft gedaan kan de man de kwestie opnieuw voorleggen aan de ombudsman om te bezien of er dan nog een rol voor de ombudsman is weggelegd. De man is erg teleurgesteld over deze uitkomst.

Publieke Dienstverlening**Geen geld om de gemeentelijke belastingen te betalen**15.1.006/II
Belastingen*Trefwoorden: beslaglegging, betalingsregeling*

Een man heeft de afdeling Belastingen herhaaldelijk laten weten dat hij geen geld heeft om de gemeentelijke belastingen te betalen. Hij wil graag met de afdeling in gesprek om een oplossing voor dit probleem te vinden. Een uitnodiging bleef uit. Wel ontving hij een aanzegging tot beslaglegging. Omdat hij hiervan niet gediend was, bezocht hij de balie van de afdeling Belastingen. Een gesprek kreeg hij niet, hij moest zich maar tot de GKB wenden voor hulp bij zijn financiële problemen. Naderhand ontving de man van de afdeling ook een schriftelijke waarschuwing. Hij kreeg te horen dat er bij de politie aangifte was gedaan van bedreiging. De man ontkent echter uitdrukkelijk dat hij heeft bedreigd.

De afdeling liet de ombudsman weten dat de man al gedeeltelijke kwijtschelding ontving en hem de mogelijkheid van een betalingsregeling is aangeboden. Van deze laatste mogelijkheid heeft de man tot op heden geen gebruik willen maken. De ombudsman stelt vast dat volledige kwijtschelding niet mogelijk is. Een gesprek hierover had dan ook geen zin. Verder constateert de ombudsman dat de gemeente niet heeft gereageerd op verschillende brieven van de man. De afdeling geeft toe hierin niet netjes te hebben gehandeld. Inmiddels is beslag aangezegd en is het eigenlijk voor een betalingsregeling te laat. Desondanks heeft de afdeling naar aanleiding van een vraag van de ombudsman hierover de man alsnog de gelegenheid gegeven een betalingsregeling te treffen. De gemeente laat daarmee goed zien met hem mee te willen denken. En de man is direct ingegaan op dit aanbod en heeft met de afdeling een betalingsregeling getroffen.

De ombudsman is tot slot van oordeel dat de gemeente en burgers zich in hun mondelinge en schriftelijke contacten netjes behoren te gedragen. De ombudsman kan zich voorstellen dat de man gezien zijn financiële situatie radeloos werd door het uitblijven van een reactie door de gemeente. Dat is echter nooit een excuus voor een dreigement. Dat de man bij de 'dreigende' mededeling uitdrukkelijk stelde dat het geen dreigement was, maakt niet dat er dan geen sprake kan zijn van een dreigement. De waarschuwingsbrief van de gemeente was in dat licht behoorlijk.

Efficiencykorting gevraagd15.1.019/I
Burgerzaken*Trefwoorden: huisbezoek, ID-kaart, efficiencyvoordeel*

De echtgenote van een man is opgenomen in een verpleeghuis. Zij heeft een nieuwe identiteitskaart nodig, maar kan zelf niet naar het gemeenteloket toe komen om deze aan te vragen. Voor het afleggen van een huisbezoek rekent de gemeente € 35,60 naast het verschuldigde tarief voor de ID-kaart zelf. De man heeft aangegeven dat meerdere bewoners van het betreffende verpleeghuis tegelijkertijd een nieuwe ID-kaart nodig hebben. Nu dat zo is, hoeft de gemeente minder kosten te maken voor het heen en weer reizen naar het verpleeghuis en ook is er minder reistijd van de ambtenaren nodig. De besparing van de gemeente zou de man graag vertaald zien in een verlaging van de (extra) kosten, maar de gemeente gaat in haar klachtafhandelingbrief niet inhoudelijk op dit punt in. En dat is de reden dat de man zich tot de ombudsman wendt. Tijdens het onderzoek van de ombudsman wordt duidelijk dat het tarief voor huisbezoek elk jaar vooraf wordt berekend op basis van de jaarlijkse kosten gerelateerd aan het aantal aanvragen dat wordt verwacht. Daarbij wordt zo efficiënt mogelijk gecalculeerd. Er is in het tarief geen differentiatie aangebracht naar afstand, aantal aanvragen etc. Zo heeft de gemeenteraad dat vastgesteld. Met deze uitleg heeft de gemeente naar de mening van de ombudsman alsnog het gevraagde inzicht gegeven in het tarief voor huisbezoek.

Zorgvuldig adresonderzoek rechtvaardigt uitschrijving15.1.028/I
Burgerzaken*Trefwoorden: BRP, uitschrijving, adresonderzoek*

Een vrouw stelt dat zij door de gemeente ten onrechte is uitgeschreven van haar adres naar 'onbekend'. De gemeente wist echter dat zij door een conflict met haar huisbaas niet meer (bij haar spullen) in haar woning kon. Zij heeft hiervoor een advocaat ingeschakeld en in de tussentijd verzorgde de sociale dienst de crisisopvang. Door de uitschrijving moet zij de voor dit adres ontvangen huurtoeslag terugbetalen.

De gemeente stelt van de verhuurder van de vrouw de melding te hebben gekregen dat zij daar niet meer woonde. Daarop is de gemeente een adresonderzoek gestart. Zij heeft de vrouw op het bewuste adres aangeschreven, maar daarop geen reactie ontvangen. Ook probeerde de gemeente via familieleden en de sociale dienst het actuele adres van de vrouw te achterhalen. Helaas. Het enige bij hen bekende adres was het adres waar onderzoek naar werd gedaan. Nadat ook de stempas aan de vrouw retour werd ontvangen met de notitie 'afz. adres onbekend', heeft de gemeente haar uitgeschreven naar 'onbekend'. Hoe vervelend de gevolgen voor de vrouw ook waren, de ombudsman concludeert dat de gemeente in deze kwestie zorgvuldig heeft gehandeld.

Twee keer betalen voor hetzelfde15.1.035/II
Belastingen*Trefwoorden: gewijzigde betalingsregeling, machtiging, communicatie*

In januari heeft een man een gewijzigde betalingsregeling met de gemeente afgesproken. In plaats van € 500,- per maand mag hij € 250,- per maand afbetalen. De man moet wel zelf zorgdragen dat de bedragen tijdig op de rekening van de gemeente staan. De 2 maanden erna wordt echter nog steeds € 500,- afgeschreven van de rekening van de man, terwijl de man zoals afgesproken ook die maanden € 250,- heeft overgemaakt. De man klaagt zich bij de ombudsman dat de communicatie met de afdeling belastingen over dit alles niet goed verloopt.

Als reactie op zijn eerste mail kreeg de man te horen dat hij de betalingsregeling niet naleefde. Op zijn tweede mail kreeg hij het verwijt dat hij zich niet aan de termijnbetalingen hield. Pas na de derde mail constateerde de gemeente dat zij fouten heeft gemaakt. Via de ombudsman maakt de gemeente haar verontschuldigingen. Ook biedt zij betrokkene een maand extra om de afbetalingsregeling na te komen en trekt ze aanmaningskosten van 2 van de gemeentelijke aanslagen in. Met deze gebaren laat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman een coulante houding zien.

Met stenen kun je niet betalen15.1.038/II
Belastingen*Trefwoorden: betalingsregeling, coulance, voortvarendheid*

Een vrouw heeft een verzoek gedaan om kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Dit verzoek is afgewezen vanwege de overwaarde van haar woning. De vrouw heeft de laatste 7 jaren ingeteerd, maar haar belastingen wel altijd betaald. Nu het voor haar moeilijk wordt vindt ze de gemeente bureaucratisch en mist ze inleving. Verder zegt de vrouw dat ze geen inhoudelijke reactie heeft gekregen op haar brief en telefoontjes naar de afdeling Belastingen.

De gemeente laat weten dat bij de beoordeling van het kwijtscheldingsverzoek gekeken wordt naar het vermogen. Dit ligt vast in landelijke regelgeving. Die bepaalt dat het verschil tussen de WOZ-waarde van de woning en de hypotheekschuld meegenomen wordt bij de berekening van de betalingscapaciteit van de vrouw. De gedachte daarachter is dat dit vermogen beleenbaar is. De gemeentelijke kwijtscheldingsverordening en de landelijke regelgeving waar dit in staat, zijn voor de ombudsman een gegeven.

Dat het 8 maanden heeft geduurd voor de vrouw een antwoord kreeg op haar verzoek vindt de ombudsman niet voortvarend. De aangekondigde behandeltime was 6 maanden. Als besluitvorming langer lijkt te gaan dueren is een tussenbericht op zijn plaats. Uit de registratie van de gemeente blijkt dat er diverse contacten zijn geweest tussen de vrouw en de afdeling Belastingen. De gemeente heeft aangegeven dat de vrouw het beste een verzoek tot een betalingsregeling kan doen. Omdat zij dit vervolgens niet heeft gedaan is een dwanginvorderingstraject gestart. Uiteindelijk heeft de vrouw enkele maanden later wel een verzoek om een betalingsregeling gedaan, die vervolgens direct getroffen is. De gemeente laat ook nog weten dat zij de aanmaningskosten 2 keer heeft laten vervallen. De ombudsman constateert dat de gemeente wel inhoudelijk gereageerd heeft op de telefoontjes. Door tweemaal de aanmaningskosten te laten vervallen, heeft de gemeente laten zien goed met de vrouw mee te denken.

Geen kwijtschelding voor woonboot met niet-hypothecaire lening15.1.043/II
Belastingen*Trefwoorden: hypotheek, overwaarde, motivering*

Een man woont in een woonboot die hij met een lening van zijn vader heeft gekocht. Zijn verzoek om kwijtschelding van gemeentelijke belastingen is afgewezen. De reden is dat hij "eigenaar is van een onroerende zaak" en dat wordt aangemerkt als vermogen. In het geval van de man is "de waarde van het pand hoger dan de hypotheek".

De man is het niet eens met deze afwijzing, omdat hij weliswaar geen hypotheek heeft, maar wel een lening is aangegaan. Deze lening moet gewoon worden afbetaald.

Tijdens het klachtonderzoek corrigeert de gemeente de motivering. De woonboot is geen onroerende zaak en in dit geval ook geen registergoed. Gelijksstelling met een woning is daarom niet terecht. De boot moet gezien worden als roerende zaak en valt in de categorie 'overige bezittingen'. Slechts enkele bezittingen mogen tot een maximum van ruim € 2.000 buiten beschouwing gelaten worden. Een woonboot valt daar niet onder. De onderhandse lening bij vader kan niet meetellen bij de vaststelling van het vermogen. Dat mag op grond van wet- en regelgeving alleen met schulden die hoger bevoorrecht zijn dan de rijksbelastingen. En dus blijft de uitkomst van het verzoek om kwijtschelding hetzelfde, maar dan op andere gronden.

Belastingplicht betreft niet huurder, maar verhuurder onzelfstandige woonruimte15.1.053/I
Belastingen*Trefwoorden: afvalstoffenheffing, aanslag, huurder, onzelfstandige woonruimte*

Een vrouw huurt een kamer en betaalt daarvoor huur inclusief de gemeentelijke belastingen. Nadat haar inwonende huisbaas verhuisde, kreeg zij echter de belastingaanslagen op haar naam. Ondanks toezeggingen van de huisbaas dat hij die zou betalen, deed hij dat niet. Bij de afdeling Belastingen kreeg de vrouw geen gehoor toen zij het probleem voorlegde. Toen de ombudsman de zaak voorlegde kwam de afdeling Belastingen tot de conclusie dat het om de huur van onzelfstandige woonruimte gaat. En daarvoor geldt sinds 1 januari 2012 dat de verhuurder van onzelfstandige woonruimte van rechtswege de belastingplichtige is voor de afvalstoffenheffing. De afdeling vraagt de vrouw dan ook haar huurcontract te overleggen om te bepalen of er sprake is van een belastingplicht voor de verhuurder. De ombudsman adviseerde de vrouw om dit zo spoedig mogelijk te doen.

Toezegging: de afdeling zal alsnog onderzoeken wie de belastingplichtige is, de huurder of de verhuurder

Gebruiksbelasting terwijl je niet gebruikt15.1.071/I
Belastingen*Trefwoorden: bedrijfspand, gebruiksbelasting, motivering, voortvarendheid*

Een man heeft zijn bedrijfspand tien jaar geleden eerst verhuurd aan één persoon, die het met toestemming onderverhuurde. Toen de huurder vertrok, huurden de onderhuurders rechtstreeks van de eigenaar. Tot zijn verbazing kreeg de verhuurder toen een aanslag gebruikersbelasting opgelegd door de gemeente voor de jaren 2012 en 2013. Hij is het daar niet mee eens, omdat hij het pand zelf niet gebruikt.

Het bezwaarschrift van de man tegen de aanslag 2012 is vanwege termijnoverschrijding niet ontvankelijk verklaard. Het bezwaarschrift tegen de aanslag 2013 is ongegrond verklaard. De man is niet in beroep gegaan en daarmee staat de rechtmatigheid van het besluit vast.

De ombudsman stelt vast dat de uitleg van de gemeente in de beslissing inzichtelijk is en klopt met de regels en de rechtspraak. Het komt er op neer dat zodra een bedrijfspand gedeeltelijk/in delen in gebruik is gegeven, de gemeente de aanslag gebruiksbelasting kan richten aan degene die het pand in gebruik heeft gegeven. In dit geval de man die eigenaar is.

Naar aanleiding van het huurinlichtingenformulier dat de man in 2014 heeft ontvangen heeft hij op 24 september 2014 bezwaar gemaakt. Na enkele rappels van de man stuurt de gemeente uiteindelijk op 17 juli 2015 een brief terug dat al voldoende over dit onderwerp is gecorrespondeerd. De inhoud kan de ombudsman volgen, maar de reactie was niet voortvarend.

Wie moet de belastingaanslag krijgen?

15.1.077/I

Belastingen

Trefwoorden: onderhuur, gebruiker, afvalstoffenheffing

Een vader meldt de ombudsman dat zijn twee volleyballende zonen onzelfstandige woonruimte huren van een stichting die zich met topvolleybal bezighoudt. Ze wonen met 4 spelers in een woning. De huurbetaling is inclusief energie en belastingen. In oktober 2014 is een van beide zoons de langst ingeschreven bewoner van het pand. Hij krijgt om die reden in 2014 en in 2015 door de gemeente aanslagen voor de afvalstoffenheffing opgelegd. De vader kan zich hier niet in vinden. De verhurende stichting laat hem weten dat zij aan zowel gemeente als waterschap heeft doorgegeven dat de heffingen op naam van de stichting moesten komen. Dat is echter tot dan toe niet gebeurd.

De gemeente laat in reactie aan de ombudsman weten dat de Wet milieubeheer sinds 2012 bepaalt dat in dit geval de stichting als gebruiker moet worden gezien. Dat komt omdat de stichting de woning huurt en vervolgens in meerdere delen doorverhuurt. Nu de gemeente pas door de klachtprocedure van deze (onder-)huur situatie op de hoogte is geraakt, kan zij de aanslagen bij de juiste (rechts)persoon opleggen. Beide aanslagen die aan de zoon zijn opgelegd worden ingetrokken en het reeds betaalde bedrag wordt teruggestort. De vader laat weten blij te zijn met het resultaat.

Toezegging: aanslagen worden ingetrokken en het reeds betaalde bedrag wordt teruggestort.

Aanvraag kwijtschelding belastingen

15.1.091/I

Belastingen

Trefwoorden: waterschapslasten, kwijtschelding

Een man vertelt de ombudsman dat hij kwijtschelding heeft aangevraagd van de gemeentelijke belastingen. Om de aanvraag in behandeling te kunnen nemen heeft de gemeente nog een huurcontract nodig van het pension waar de man verblijft. De beheerder van het pension is echter een paar weken op vakantie. De gemeente wil daar op wachten, maar de deurwaarder niet. En de man heeft geen geld om de deurwaarder te voldoen, want er ligt al beslag op zijn AOW-uitkering.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de man voor de gemeentelijke belastingen automatisch kwijtschelding krijgt en wel tot 100%. Dit omdat de man al meerdere jaren op bijstandsniveau zit.

Voor de waterschapsbelasting moet echter elk jaar kwijtschelding worden aangevraagd. En dat heeft de man in 2014 niet gedaan, waardoor hij nu met een dwanginvordering wordt geconfronteerd.

De gemeente kan de aanvraag tot kwijtschelding waterschapslasten alsnog innemen en geeft het advies om in een brief duidelijk uit te leggen waardoor hij vorig jaar geen kwijtschelding heeft aangevraagd. Als hij die brief samen met het huurcontract inlevert bij de gemeentelijke balie, zorgt die ervoor dat de aanvraag wordt doorgestuurd naar het waterschap. Om de man behulpzaam te zijn bij het schrijven van zo'n brief verwijst de ombudsman de man naar een medewerker van Humanitas, met wie de kwestie is besproken.

Administratief verhuisd: wat een gedoe!15.1.102/II
Burgerzaken*Trefwoorden: BRP, verhuisbericht, kinderbijslag, huurtoeslag, terugvordering, incasso*

Een vader vertelt dat zijn zoon in augustus is verhuisd. De zoon heeft zijn adreswijziging doorgegeven aan de gemeente. Een paar dagen later bleek ook de tweelingzus van de zoon te zijn ingeschreven op het nieuwe adres van de zoon. Terwijl zij niet is verhuisd. Zij woont met haar 2 kleine kinderen ergens anders.

De zoon heeft direct na de ontdekking contact opgenomen met de gemeente. De fout zou hersteld worden en enkele dagen later bleek dit ook.

Toch ondervond de dochter vervolgens diverse problemen van deze administratieve adreswijziging. Ze kreeg geen kinderbijslag en geen huurtoeslag meer. Toen de dochter hierover belde met de gemeente zei die dat de fout hersteld was en dat ze de rest zelf moest regelen.

Voor de aanvraag van huurtoeslag geldt een wachttijd van 2 maanden. Ondertussen moet de dochter de volledige huur betalen en dat geld heeft ze niet. Daarnaast ontving ze een terugvordering van de Belastingdienst vanwege teveel ontvangen huurtoeslag en werd ze geconfronteerd met incassomaatregelen, waardoor de kosten verder oplopen. Vader neemt contact op Burgerzaken, waarvan een medewerker toezegt contact op te zullen nemen met de Belastingdienst om een en ander recht te zetten.

Als vader op de afgesproken dag niets terug hoort, gaat hij naar de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de zoon 2 dagen vóór de verhuizing zijn adreswijziging heeft doorgegeven. Die kon door de gemeente toen nog niet verwerkt worden. Twee dagen later is dat wel gebeurd, maar toen zijn per abuis tweelingbroer én -zus met dezelfde achternaam en geboortedatum 'verhuisd' naar het nieuwe adres.

Overheidsorganen zoals de Belastingdienst en de Sociaal Verzekeringsbank ontvangen automatisch bericht van wijzigingen in de gemeentelijke Basisregistratie. Het herstel in de gemeentelijke administratie leidt blijkbaar niet direct tot herstel in de systemen van andere overheidsorganen.

De gemeente geeft toe dat zij betere informatie aan de dochter had moeten verstrekken. Het werkproces wordt aangepast zodat de betrokken burger voortaan actiever wordt geïnformeerd. Omdat de gemeente niet weet met welke instanties de burger relaties heeft, krijgt deze een brief met het advies om die te tonen aan de betrokken instanties.

Verder heeft de gemeente tijdens de klachtprocedure bij de ombudsman aangegeven om de extra kosten die de dochter heeft moeten maken door de fout van de gemeente, te willen voorschieten. En eventuele schade wordt vergoed. Daarmee geeft de gemeente, weliswaar laat, blijk van een coulante opstelling en dat is netjes.

Toezegging: werkproces wordt aangepast zodat betrokken burgers voortaan beter worden geïnformeerd. In de brief met de melding van de fout komt het advies om deze brief aan betrokken relaties te laten zien.

Toezegging niet nagekomen15.1.109/I
Belastingen*Trefwoorden: toezegging*

Een man klaagt zich over het feit dat hij op 31 oktober jl. 3 facturen heeft ontvangen van gemeentelijke belastingen, die hij binnen 14 dagen zou moeten voldoen. Hij geeft aan dat dit niet klopt. De gemeente had hem in een eerdere klachtzaak toegezegd dat er geen incasso meer zou volgen totdat een evaluatie van de schuldsituatie met hem is besproken.

De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente en die laat per omgaande weten dat de klacht gegrond is. De afdeling Belastingen geeft aan te hebben nagelaten om contact op te nemen met de man om zijn financiële positie te evalueren en te komen tot een regeling voor de betaling van zijn restschuld. Er is inmiddels telefonisch contact geweest met de man en hem is verteld dat de aanmaningen zijn ingetrokken. Afgesproken is dat de man met een voorstel komt voor de betaling van de restschuld.

Trefwoorden: BRP, verstrekingsbeperking, uitdraai

Een vrouw vertelde dat ze staat ingeschreven op een geheim adres. Toch is haar adres via de notaris bekend geworden bij haar ex. Dit is gebeurd bij de overschrijving van de voormalige echtelijke woning. Dit heeft tot gevolg dat de vrouw sindsdien gestalkt wordt.

De vrouw heeft de notaris er op aangesproken en daar zag ze hoe de vermelding eruit ziet. Tamelijk onopvallend staat in hetzelfde lettertype als de overige tekst, ergens onderaan op de voorste pagina dat het om een geheim adres gaat. De vrouw vindt dat dit veel opvallender zou moeten zodat dit gegeven minder makkelijk over het hoofd wordt gezien. Ze vindt dat levensbedreigende en onveilige situaties moeten worden voorkomen.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente op correcte wijze heeft aangegeven in de Basisregistratie dat het om een geheim adres gaat. Dit gebeurt in dat systeem door het zetten van een vinkje. Vervolgens komt er een schermbrede oplichtende balk in beeld, die niet gemakkelijk over het hoofd kan worden gezien.

In de volksmond noemen we het een 'geheim adres', maar officieel heet het een 'verstrekingsbeperking'. Want een 'geheim adres' behoort namelijk wel te worden doorgegeven aan bepaalde instanties wanneer dit nodig is voor de uitoefening van hun publieke taak. Dat is ook het geval als een notaris er voor zijn taakuitoefening om vraagt. Hoe de informatie er bij de afnemer op het scherm of op papier uit ziet, is afhankelijk van het systeem van de afnemer. Daarop heeft de gemeente geen invloed. De enige mogelijkheid die de gemeente heeft is om dit probleem bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens onder de aandacht te brengen.

De ombudsman verzoekt de gemeente dit te doen, omdat dit probleem waarschijnlijk breder speelt.

Daarmee is het probleem van de vrouw niet opgelost, maar mogelijk wordt in de toekomst de kans op fouten, met alle gevolgen van dien, verkleind.

GGD	
Antwoord blijft uit; informatie klopt niet	15.1.024/II GGD
<i>Trefwoorden: informatieverstrekking</i>	
<p>Een man klaagt zich over de GGD omdat deze onjuiste informatie zou hebben doorgegeven aan de politie, een gemeente en de woningcorporatie. Namelijk dat hij gebruik maakt van 'schuldhulpverlening' en van 'dagbesteding'. Deze onjuiste informatie leidt de man af uit de 'persoonskaart' die bij de GGD over hem is aangemaakt. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt echter dat deze categorieën niet zijn ingevuld op de persoonskaart. Daarmee is niet aannemelijk dat er iets is gemeld over schuldhulpverlening of dagbesteding. De klacht is ongegrond. Dat de man dit dacht kan de ombudsman zich overigens wel enigszins voorstellen. Dat heeft te maken met hoe het formulier van de persoonskaart is vormgegeven.</p>	
Geen hernieuwd klachtonderzoek	15.1.045/I GGD
<i>Trefwoorden: huisvesting, contactpersoon</i>	
<p>Tijdens twee spreekuurbezoeken en in diverse mails schetst een vrouw complexe problematiek met betrekking tot haar huisvesting. De woning van de vrouw ligt in een andere gemeente. Vanwege de betrokkenheid van de GGD wendt de vrouw zich tot de ombudsman van Groningen. De vrouw is van mening dat haar contactfunctionaris bij de GGD zich onvoldoende inspant om haar problemen op te lossen.</p> <p>Onderzoek van de ombudsman wijst uit dat dezelfde klacht in 2009/2010 al is onderzocht. Een nieuw klachtonderzoek zal daarin geen verandering brengen. Daar komt bij dat een klachtonderzoek destijds niet heeft geleid en ook nu niet zal leiden tot een oplossing voor de complexe problemen van de vrouw.</p>	
Ratten onder controle; geen gevaar volksgezondheid	15.1.050/I GGD
<i>Trefwoorden: gezondheid, ongedierte</i>	
<p>Een man kan zich niet vinden in de conclusie van de GGD dat de ratten- en muizenpopulaties rondom zijn woning zodanig onder controle zijn dat er geen sprake meer is van bedreiging van de volksgezondheid. Ook is de man bang dat de rattenbestrijdingsactiviteiten nu worden gestopt.</p> <p>De ombudsman constateert dat de betreffende gemeente (in Oost-Groningen) verantwoordelijk is voor de ongediertebestrijding. De ongediertebestrijder handelt in opdracht van de gemeente. De GGD heeft de conclusie van de gemeente overgenomen dat de populaties onder controle zijn. De GGD doet daar niet zelf onderzoek naar, maar baseert wel zijn oordeel over de volksgezondheid op deze conclusie. Mocht de man van mening zijn dat zijn gezondheid in het geding is, dan kan hij zich rechtstreeks tot de GGD wenden. Voor nadere uitleg over het al dan niet voortzetten van de rattenbestrijdingsactiviteiten kan de man zich tot zijn gemeente wenden.</p>	

Maatschappelijke Ontwikkeling

Geen geld om te sparen voor verhuizing

15.1.005/II
WMO

Trefwoorden: verhuiskostenvergoeding, reserveren, lening, aanvraag

Aan een man is ongeveer 15 jaar geleden een verhuiskostenvergoeding toegekend voor verhuizing naar een woning zonder trap. Hij heeft daar destijds geen gebruik van kunnen maken omdat hij in verband met een echtscheiding een woning heeft geaccepteerd met een trap. Ruim twee jaar geleden heeft de man opnieuw een verhuiskostenvergoeding aangevraagd. Die is toen afgewezen, ook in bezwaar. De reden was dat voorzienbaar was dat hij zou moeten verhuizen naar een woning zonder trap en dat hij daarvoor had kunnen sparen. De toegenomen medische problematiek en de beperkte financiën zijn meegenomen in de afwegingen.

In 2014 wordt een nieuwe aanvraag van de man niet door de gemeente in behandeling genomen. De man wordt verwezen naar de bijzondere bijstand. Die wordt echter afgewezen omdat hij had kunnen sparen of een lening had kunnen aanvragen.

Twee omstandigheden in het verhaal van de man zijn reden voor de ombudsman om de zaak nader te onderzoeken. De man heeft in het verleden recht gehad op een vergoeding, maar deze toen niet kunnen gebruiken. En hij heeft een lening moeten afsluiten voor de begrafenissen van 2 van zijn broers. Op die lening lost hij al een aantal jaren af.

Na bezoek door 2 WMO-consulenten laten deze weten dat de financiële situatie van de man inderdaad heel nijpend is. Hij heeft tot 3 jaar geleden gebruik gemaakt van de voedselbank en hoewel zijn inkomen niet is veranderd, mag hij daar geen gebruik meer van maken. Gezien zijn beperkte WAO-uitkering had de man geen ruimte om geld opzij te leggen. En omdat een gelijkvloerse woning nog steeds geïndiceerd is, wordt een verhuiskostenvergoeding toegewezen. Over deze goede afloop is hij geïnformeerd. Hij is uiteraard erg blij met de uitkomst.

Inzet van de toegezegde opruimcoach blijft uit

15.1.018/II
Sociaal team

Trefwoorden: opruimcoach, inzet, behandelingsduur, contact

Via het sociaal team is een man gewezen op het project 'de opruimcoach' van de MJD. Eind oktober 2014 kreeg hij te horen dat de MJD bereid was deze dienst in te zetten. Daarna bleef het echter stil. Reden waarom de man halverwege februari 2015 het spreekuur van de ombudsman bezocht. Desgevraagd kreeg die van het sociaal team te horen dat het team nog wachtte op nader bericht van de MJD. De ombudsman heeft de man daarvan op de hoogte gebracht.

Begin april 2015 meldde de man de ombudsman nog niets van de opruimcoach te hebben gehoord. Van het sociaal team kreeg de ombudsman te horen dat er net een brief hierover naar de man onderweg was.

Een week later bezocht de man opnieuw het spreekuur van de ombudsman. Hij had te horen gekregen dat zijn aanvraag om een opruimcoach is afgewezen. Maar verwijzend naar de brief van eind oktober 2014 stelt de man dat hem al een opruimcoach was toegekend. De vraag was dus niet óf, maar wanneer de diensten van de opruimcoach zouden worden ingezet.

Na het contact van de ombudsman met het sociaal team hierover is vanuit het team geprobeerd de man te spreken over zijn wensen met betrekking tot de opruimcoach. Helaas trof het team de man ondanks de gemaakte afspraak niet thuis en ook op het verzoek om contact met het team op te nemen, reageerde de man niet. Het sociaal team weet niet wat die verder moet doen. De ombudsman heeft de man dit gemeld en aangeraden om te bellen met het sociaal team.

Formele aanvraag verlangt formeel besluit

15.1.025/I
WMO

Trefwoorden: WMO, aanvraag, besluit, behandeltermijn

In oktober 2014 berichtte het UWV een vrouw dat zij tot 1 augustus 2015 nog een vergoeding voor leefvervoer zou ontvangen. Voorwaarde was wel dat zij geen recht had op een WMO-vergoeding voor deze kosten. Om een afwijzing van de WMO te kunnen overleggen, heeft de vrouw in november een WMO-aanvraag ingediend. Na verschillende rappels kreeg zij eind februari 2015 een e-mail dat zij geen recht had op een WMO-vergoeding. Het UWV verlangde echter een officiële beschikking.

Na een interventie van de ombudsman heeft de WMO contact opgenomen met het UWV en bleek de e-mail inderdaad niet afdoende. De vrouw heeft daarop alsnog (eind april 2015) de door het UWV gewenste beschikking ontvangen. Mooi, maar van een voortvarende behandeling van de aanvraag kan echter niet gesproken worden.

Onduidelijkheid vervolg huishoudelijke hulp

15.1.032/I

WMO

Trefwoorden: afloop indicatie, onzekerheid, gesprek, informatievoorziening

Een vrouw meldde 14 dagen vóór afloop van haar indicatie voor een huishoudelijke hulp dat ze nog niets van de gemeente had gehoord. Ook was er nog geen keukentafelgesprek met haar gevoerd. De vrouw gaf aan dat ze een handicap heeft en door deze situatie in onzekerheid verkeert. Door de interventie van de ombudsman zegde de gemeente toe dat de vrouw binnen 2 weken zou worden gebeld voor het inplannen van een gesprek. Op de vraag van de ombudsman wat dit zou betekenen voor de aflopende indicatie gaf de gemeente aan dat deze in ieder geval zou doorlopen totdat er een huisbezoek heeft plaats gevonden. Daarmee was de vrouw 13 dagen voor afloop van haar indicatie op de hoogte van het vervolg.

Toezegging: Binnen 2 weken wordt de vrouw gebeld voor het maken van een afspraak

Lange procedure bij complexe rolstoelaanvraag

15.1.062/III

WMO

Trefwoorden: voortvarendheid, monitoring, eindverantwoordelijkheid

Een vrouw heeft op 15 oktober 2014 een nieuwe rolstoel toegewezen gekregen. Bijna 11 maanden later kan zij de nieuwe rolstoel nog steeds niet gebruiken en verzoekt zij de ombudsman hier onderzoek naar te doen. De vrouw vindt de procedure niet adequaat voor mensen met complexe progressieve problematiek zoals in haar geval.

De ombudsman stelt vast dat er in dit proces meerdere instanties betrokken zijn. De gemeente is echter eindverantwoordelijk. De gemeente erkent dat in dit proces de monitoring niet op orde was en daarmee haar rol als eindverantwoordelijke niet te hebben genomen. Doordat de monitoring gebrekkig was, was er bij verzoekster, maar ook soms bij de betrokken instanties onvoldoende overzicht wie wat waar en wanneer zou doen. Dit werkte vertraging in het proces in de hand. In dat kader handelde de gemeente niet voortvarend.

De gemeente geeft aan dat zij de bewaking zal verbeteren door periodiek openstaande aanvragen per consulent door te nemen en waar nodig tot actie zal overgaan richting cliënt en/of leverancier(s). Vervolgens zullen de eventuele acties bewaakt worden. Daarnaast zal de gemeente het monitoren (bewaken) in het proces opnemen.

Met deze toezegging corrigeert de gemeente haar gedraging voor de toekomst. Voor het gebrek aan monitoring met als gevolg een lange behandeltermijn, biedt de gemeente verzoekster haar excuses aan.

Toezegging: De gemeente zal de bewaking verbeteren door periodiek openstaande aanvragen per consulent te doorlopen. Daarnaast zal de gemeente het monitoren (bewaken) in het proces opnemen.

Factuur eigen bijdrage voor niet genoten PGB

15.1.063/I

WMO

Trefwoorden: PGB, eigen bijdrage, factuur

Omdat een man de hoge eigen bijdrage niet meer kon betalen heeft hij de PGB voor huishoudelijke hulp afgezegd. Toch ontving hij hiervoor facturen van het CAK. Die meldde de man dat hij volgens de gegevens van de gemeente nog steeds een PGB had. De man heeft daarop contact opgenomen met het zorgloket en die zegde toe dit uit te zoeken. Omdat het daarna stil bleef en het zorgloket voor hem telefonisch onbereikbaar (7 keer tevergeefs gebeld), heeft de man de ombudsman benaderd. Naar aanleiding hiervan is de gemeente bij betrokkene thuis geweest en bleek dat de man wel de huishoudelijke hulp heeft afgezegd, maar dit niet heeft gemeld bij de gemeente. Gelet op de nieuwe regels en de verwarrende overgang, kan de gemeente zich dit ook voorstellen. Gezorgd is dat de man zo spoedig mogelijk een intrekingsbeschikking met terugwerkende kracht kreeg en daarmee zou hij ook geen facturen van het CAK meer ontvangen. De man was erg blij met deze uitkomst.

Zorgloket telefonisch niet bereikbaar

15.1.064/I

WMO

Trefwoorden: WMO, zorgloket, bereikbaarheid, telefoon

Een man werd ontslagen uit ziekenhuis. Om goed te revalideren had hij op korte termijn WMO-hulp nodig van de gemeente. Hij heeft daarvoor verschillende malen telefonisch contact gezocht met het Zorgloket. Er werd echter niet opgenomen. Of hij werd doorverbonden met een telefonist die hem toezegde dat hij zou worden teruggebeld en dat gebeurde niet. Ten einde raad riep de man de hulp van de ombudsman in. Die heeft direct contact gezocht met de gemeente en kreeg te horen dat door de nieuwe (WMO)taken het Zorgloket het erg druk had. Hoe begrijpelijk ook, burgers mogen hiervan niet de dupe worden. Voor een betere telefonische bereikbaarheid springt de telefooncentrale van de gemeente inmiddels bij. Als die echter zegt dat men wordt teruggebeld dan moet dat ook gebeuren. De gemeente zal hierop toezien. Ook heeft het Zorgloket direct contact gezocht met de man. Na dat contact kon de man de volgende stappen zetten en daar was hij blij mee.

WMO of Wlz voor thuiswonende hulpbehoevende?

15.1.068/I

WMO

Trefwoorden: thuiswonend, 24-uur zorg, dagbesteding, Wmo, Wlz

De moeder van een vrouw is terminaal ziek en er is zorg en verpleging ingezet zodat zij thuis kan blijven wonen. Wel is er behoefte aan dagbesteding, maar bij de gemeente vangt ze bot. De gemeente stelt vast dat de moeder 24-uur zorg nodig heeft en niet zelf meer kan alarmeren. Om die reden valt zij niet onder de Wmo, maar onder de Wlz. De uitvoering daarvan ligt niet bij de gemeente maar bij het CIZ. De vrouw geeft aan dat er geen sprake is van 24-uurs zorg. Haar moeder heeft slechts een indicatie voor zorg en verpleging van 6,8 uur per dag. Door de PGB hiervoor echter goed te gebruiken, is voor meer uren per dag professionele hulpverlening aanwezig. Voor de nachtelijke uren is er cameratoezicht. Dit allemaal op basis van een pilot vanuit de AWBZ om terminale patiënten in hun thuisomgeving te kunnen houden. De vrouw stelt dat de gemeente de pilot niet heeft begrepen en dat zij haar moeder heel graag thuis wil houden.

De gemeente heeft de ombudsman gemeld dat voor haar wel degelijk duidelijk was wat de pilot behelsde. Voor de aanvraag kijkt de gemeente echter naar de feitelijke zorgbehoefte en constateert dat de moeder 24 uur per dag zorg krijgt. Dat dit deels op afstand gebeurt, doet daaraan niet af. De Wlz is de voorliggende voorziening en de vrouw is geadviseerd om contact op te nemen met een indicatiesteller van het CIZ om hierover meer duidelijkheid te krijgen. De ombudsman heeft de vrouw laten weten de uitleg van de gemeente te kunnen volgen. Om de vrouw gerust te stellen, gaf de ombudsman daarbij uitdrukkelijk aan dat de Wlz niet alleen over zorg in instellingen gaat, maar ook geldt voor zorg thuis. Haar moeder kon dus gewoon thuis blijven wonen.

WMO = Wet maatschappelijke ondersteuning

Wlz =Wet langdurige zorg

CIZ = Centrum indicatiestelling zorg

AWBZ = Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

Trefwoorden: informatieverstrekking, indicaties, eigen bijdrage, uurtarief, luisteren

Informatie in het systeem

Een vrouw klaagt over de informatieverstrekking door het Zorgloket over de indicaties van haar en haar partner. De informatie hierover, die de medewerkers van het Zorgloket uit hun systeem halen, is namelijk steeds anders.

De ombudsman concludeert na onderzoek dat de informatie die de gemeente aan de vrouw gaf over de (in haar systeem) vermelde indicaties van betrokkenen gebrekkig was. Ook tijdens het klachtenonderzoek was de gevraagde informatie in eerste instantie niet correct. Pas naar aanleiding van het verslag van bevindingen kreeg verzoekster het volledige overzicht.

Indicaties

Verder beklagt de vrouw zich erover dat de indicaties gekoppeld zijn aan het daadwerkelijk gebruik maken van de voorzieningen. Zij hebben hun huishoudelijke hulp (1) en 'begeleiding individueel' afgezegd omdat zij de hoge eigen bijdrage niet kunnen betalen. Vanwege het ontvangen van de facturen heeft de gemeente de vrouw geadviseerd de indicaties in te trekken. Maar de vrouw is van mening dat de situatie waarvoor de indicaties zijn afgegeven nog steeds van toepassing is.

Dat er slechts sprake was van een 'advies', had de vrouw niet begrepen. Zo blijkt ook uit haar brieven van 11, 25 en 31 maart 2015. Op deze brieven heeft de gemeente ten onrechte niet gereageerd. De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet heeft geluisterd naar de angst van betrokkenen voor de gevolgen van het intrekken van hun indicaties. Ook werd het uitdrukkelijke signaal van betrokkenen dat zij geen gebruik konden maken van de voorzieningen omdat zij de eigen bijdrage niet konden betalen, niet door de gemeente gehoord.

Met de informatie over de huishoudelijke hulp erkent de gemeente voor onnodige verwarring te hebben gezorgd en biedt haar excuses daarvoor aan. De gemeente zegt toe op korte termijn te onderzoeken of betrokkenen in 2016 in aanmerking komen voor een tegemoetkoming voor de huishoudelijke hulp.

De gemeente ging er in een eerder stadium van het klachtenonderzoek van de ombudsman ten onrechte van uit dat de vrouw geen indicatie voor 'begeleiding groep' (= dagbesteding) had. Nu de gemeente erkent dat verzoekster wel een indicatie voor dagbesteding heeft en daar ook gebruik van maakt, kan de ombudsman zich voorstellen dat de vrouw op dit punt is gerustgesteld. De gemeente zegt toe een afspraak met betrokkene te plannen om met haar over de voortzetting van deze voorziening te praten.

Uurtarief

Ten slotte beklagt de vrouw zich over de voorlichting van het uurtarief voor dagbesteding.

De informatie in de brief van de gemeente van 30 april 2015 over het uurtarief blijkt niet correct te zijn. Het genoemde bedrag van € 49,63 is niet het uurtarief, maar het tarief voor een dagdeel (4 uren). Verder stelt de ombudsman vast dat de gemeente de vrouw nog steeds de door haar gewenste en gevraagde duidelijkheid over het uurtarief in 2016 niet kan geven. Wanneer die duidelijkheid er wel zal zijn, geeft de gemeente echter ook niet aan. Daarmee blijft het voor de vrouw onzeker of zij de voor haar noodzakelijke dagbesteding in 2016 kan voortzetten. Uit de zakelijke reactie van de gemeente blijkt niet dat de gemeente het belang van betrokkene voldoende beseft.

In het luisteren naar de burger schiet de gemeente te kort. Vanwege het belang op duidelijkheid doet de ombudsman op dit punt de aanbeveling aan de gemeente om vóór 1 januari 2016, althans zo spoedig mogelijk, een besluit te nemen over het uurtarief voor groepsbegeleiding in 2016 en de vrouw hiervan op de hoogte te stellen.

Doorverwijzing naar CIZ

Trefwoorden: WLZ, verwijzing, onderzoek

Een man bezoekt met de medisch maatschappelijk werker van het UMCG het spreekuur van de ombudsman. De reden is dat de man en zijn gezin zorgen voor de zieke broer van de man. Deze zorg is omvangrijk en intensief. Twee jaar geleden heeft de man zich met een verzoek om hulp gewend tot de gemeente. Die verwees toen door naar het Centrum voor Indicatiestelling Zorg (CIZ). Maar het CIZ nam de situatie destijds niet serieus, zo vertelt de man. Nu de regels per 1 januari jl. veranderd zijn heeft de man zich opnieuw tot de gemeente gewend. Hij werd echter opnieuw verwezen naar het CIZ, ditmaal omdat zijn broer nu onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) valt en daarvoor is het CIZ verantwoordelijk gesteld. De man vertrouwt het CIZ echter niet meer en vindt dat de gemeente hem daar niet heen had mogen verwijzen. De ombudsman legt uit dat de wettelijke regels dit voorschrijven en dat zij daarnaar geen onderzoek kan doen. Dat de gemeente een onafhankelijk cliëntondersteuner heeft aangeboden aan de man om samen met hem de WLZ-aanvraag te doen, is netjes van de gemeente.

Trefwoorden: WMO, informatieverstrekking, onafhankelijke cliëntondersteuning, geluidsopname

Vrij besteedbaar deel PGB

Een vrouw stelt vast dat het vrij te besteden deel van haar PGB-budget is komen te vervallen. Dit deel konden PGB-houders gebruiken voor onkosten zoals het maken van kopieën en versturen van zorgovereenkomsten. Zij stelt dat zij hierover niet is geïnformeerd. De gemeente erkent dat en legt tijdens het klachtenonderzoek van de ombudsman afdoende uit hoe zij tot dat besluit is gekomen. De vrouw blijft het hier niet mee eens zijn. De ombudsman is echter niet bevoegd de rechtvaardigheid van het algemeen gemeentelijk beleid te toetsen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

De vrouw stelt verder dat zij en anderen tot de zomer 2015 onvoldoende zijn geïnformeerd over onafhankelijke cliëntondersteuning en waarvoor deze mag worden ingezet. De ombudsman stelt vast dat de gemeente wettelijk verplicht is cliënten te wijzen op de mogelijkheid van OCO. Ondanks de toezegging van de gemeente om de mogelijkheid van OCO standaard in het werkproces op te nemen, bleef de gemeente in gebreke. Reden voor de ombudsman om op dit punt een aanbeveling te doen.

Er is geen mogelijkheid van OCO tijdens bezwaar- en beroepsprocedures. De gemeente gaf echter aan onderzoek te zullen doen naar laagdrempelige voorzieningen in de stad die cliënten tijdens deze procedure zouden kunnen ondersteunen. Met belangstelling zal de ombudsman dit onderzoek volgen.

Ten slotte geeft de gemeente aan dat als de gemeente bij andere cliënten in gebreke is gebleven, zij alsnog een beroep op OCO kunnen doen. Om andere cliënten hierop te attenderen zal de ombudsman dit op haar website melden.

De was- en strijkvergoeding

Verder stelt de vrouw dat zij door de gemeente onvoldoende is geïnformeerd over de gevolgen die de afschaffing van de was- en strijkvoorziening voor haar als PGB-houder heeft. Ook na de uitleg van de gemeente tijdens het klachtenonderzoek van de ombudsman blijft onduidelijk hoe de voorziening er in de praktijk uit komt te zien voor cliënten met een PGB. De rechter buigt zich inmiddels over de rechtmatigheid van de afschaffing van de was- en strijkvoorziening van de vrouw.

Verslag gesprek op 15 april 2015

Op 15 april 2015 vond naar aanleiding van het bezwaarschrift van de vrouw een huisbezoek plaats. Van dat bezoek is geen verslag gemaakt. Dit omdat het volgens de gemeente slechts een informeren gesprek was. Tijdens de bezwaarprocedure stelde de gemeente echter dat de WMO-consulent die de vrouw thuis heeft bezocht, geconcludeerd heeft dat de was- en strijkvoorziening passend was. Concluderen is naar oordeel van de ombudsman meer dan informeren. Zij stelt dan ook vast dat de gemeente niet transparant was in haar handelen. Vanwege de onduidelijkheid van de bedoeling van het bezoek had verslaglegging hiervan in de rede gelegen. Zeker nu het huisbezoek een relatie had met het bezwaarschrift van de vrouw.

Opnemen keukentafelgesprek

De vrouw heeft toestemming gevraagd voor het maken van een geluidsopname. De WMO-consulent gaf die toestemming, maar wilde wel een kopie van de opname. Die weigerde de vrouw en de consulent is daarop vertrokken. Ten onrechte aldus de vrouw. De ombudsman stelt dat het verzoek van de WMO-consulent correct was. En niet onverwacht, nu de vrouw door de gemeente al in een eerder stadium was gewezen op de spelregels voor het maken van geluidsopnamen.

Aanbeveling

De ombudsman geeft de gemeente in overweging de mogelijkheid van ondersteuning door een familielid, vriend of mantelzorger dan wel een onafhankelijke cliëntondersteuner standaard in de aankondigingsbrief voor een huisbezoek en in de folders over de WMO op te nemen.

Toezeggingen:

1. Onderzoek naar laagdrempelige voorzieningen in de stad die cliënten zouden kunnen ondersteunen bij bezwaar- en beroepsprocedures.
2. Cliënten waarbij de gemeente in gebreke is gebleven om ze te wijzen op OCO kunnen hier alsnog een beroep op doen.

<p>Contactpersoon</p> <p><i>Trefwoorden: hulpverlening</i></p> <p>Een vrouw benadert de ombudsman en vertelt over de vele problemen waar ze mee te maken heeft. Ze vertelt dat ze weduwe is en opgroeiende kinderen heeft die extra zorg nodig hebben. Ze is onder andere vanwege de kosten van het bestaan, het onderwijs van haar kinderen en de persoonsgebonden budgetten op zoek naar hulp en ondersteuning. Omdat de ombudsman geen belangenbehartiger of hulpverlener is, heeft de ombudsman contact gezocht met het WIJ-team. Uit dat contact bleek dat de vrouw een contactpersoon heeft in het WIJ-team tot wie zij zich kan wenden met haar hulpvraag. De ombudsman heeft de vrouw naar deze contactpersoon verwezen.</p>	<p>15.1.094/I WIJ-teams</p>
<p>Niet dezelfde verwachtingen</p> <p><i>Trefwoorden: keukentafelgesprek, luisteren</i></p> <p>Een vrouw vertelde de ombudsman niet tevreden te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente, omdat die niet ingaat op haar concrete klachten. Er wordt vooral in algemene zin aangegeven hoe de gesprekken, waaronder het keukentafelgesprek, hadden moeten verlopen. De vrouw voelt zich echter door het gedrag van een medewerker van de gemeente gekwetst en daar wordt niet op ingegaan. Toen de vrouw een klacht wilde indienen over dit gedrag speelde een andere medewerker in op haar gemoed door te zeggen dat ze dit niet moest doen. De ombudsman kwam in haar onderzoek tot de conclusie dat er ondanks goede intenties van de zijde van de medewerker van de gemeente onvoldoende oog en oor is geweest voor de verwachtingen van de vrouw. Dat heeft geleid tot een vorm van miscommunicatie tijdens het keukentafelgesprek die voortduurde in het daarop volgende telefoongesprek. Nu de gemeente aangeeft dat ze op een correcte en respectvolle wijze heeft gehandeld, miskent ze het andere verwachtingspatroon van de vrouw. Daarmee geeft de gemeente blijk niet goed naar de vrouw te hebben geluisterd. En dat is niet correct. De gemeente biedt haar excuses voor zover het gesprek met de andere medewerker bij de vrouw is overgekomen als inspelen op haar gemoed. Nu de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman wel is ingegaan op de concrete klachten van de vrouw corrigeert ze alsnog haar gedraging op dit punt.</p>	<p>15.1.096/I WMO</p>
<p>Beëindiging PGB Beschermd wonen</p> <p><i>Trefwoorden: indicatie, PGB, bezwaar, wet</i></p> <p>Een vrouw met een indicatie voor Beschermd wonen, maakt zich ernstige zorgen over de verkorting van de looptijd van haar PGB. Dat stond al in een brief die ze eind 2014 heeft ontvangen van de centrumgemeente. Maar toen maakte ze zich nog niet zoveel zorgen, omdat in de brief ook gezegd werd dat er een gesprek met haar zou komen. En tegen die brief kon ook geen bezwaar gemaakt worden. In oktober heeft ze weer een brief gehad van de centrumgemeente, waarin opnieuw staat dat haar PGB eindigt. Weliswaar niet op 31 december 2015, maar op 30 juni 2016. Een gesprek heeft ze nog niet gehad. Nu kan ze wel bezwaar maken en dat gaat ze ook doen. Maar ze vraagt zich af of dit allemaal zomaar kan. Een indicatie voor beschermd wonen, terwijl ze gewoon thuis woont, vond ze vorig jaar ook al vreemd. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de termijn voor de indicatie van de vrouw op grond van de wet is teruggebracht. Ook de inkorting van het PGB-recht heeft op grond van de wet plaatsgevonden. Tegen de brief van de centrumgemeente waarin dit gemeld wordt, kon inderdaad geen bezwaar worden gemaakt. Door gewijzigde richtlijnen van het rijk moesten alle aangekondigde gesprekken in kortere tijd gevoerd worden. Nu het de centrumgemeente niet gelukt is om dat tijdig voor alle gevallen te regelen, heeft de gemeente ervoor gekozen om het PGB van de vrouw te verlengen. Dat moet op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning(WMO) wel met een beschikking. Nu de vrouw bezwaar heeft gemaakt zal ze de beslissing op bezwaar moeten afwachten. Ten slotte laat de ombudsman de vrouw weten dat in het Dagblad van het Noorden vermeld werd dat er meer verwarring was ontstaan over de PGB-brief. En dat de gemeente nog een verhelderende brief zal nasturen. Later meldde de vrouw zich nogmaals omdat ze tegengestelde informatie kreeg over de vraag welke gemeente haar bezwaarschrift zou afhandelen. In de beschikking staat dat dit in de eigen woonplaats moet. Daar werd gezegd dat ze naar de centrumgemeente zou moeten gaan en die verwees haar weer terug. Uiteindelijk werd aan de vrouw uitgelegd dat de bezwaarprocedure via de woonplaatsgemeente verloopt.</p>	<p>15.1.097/I WMO</p>

Omvangrijke mantelzorg(en)

15.1.100/III

WMO

Trefwoorden: luisteren, indicatie, cliëntondersteuner

Een man beklaagt zich over het achteraf onnodige WMO-proces dat hij en zijn vrouw hebben doorlopen. Zij voelden zich in dit proces niet gehoord en niet serieus genomen in hun zorgen.

Toen de man op het spreekuur kwam, was hij ten einde raad. De administratieve rompslomp drukt naast de intensieve zorg voor zijn vrouw zeer zwaar op zijn schouders. Hij zorgt al vele jaren voor zijn vrouw. En omdat zijn vrouw de hele dag zorg nodig heeft, moet hij soms 's nachts de administratie doen. In het verleden begeleidde hij ook nog hun dochter op vakantie, maar daar komt hij niet meer aan toe.

In haar reactie laat de gemeente weten zich te kunnen voorstellen dat de verzoeker en zijn vrouw de afgelopen periode als zeer verwarrend hebben ervaren en biedt hiervoor haar excuses aan. Zeker voor het niet (tijdig) reageren op verzoekers brieven. De gemeente erkent daarbij dat zij zich onvoldoende heeft ingeleefd in de complexiteit van de zaak voor betrokkene en de zorg die hij daarom had. De gemeente constateert dat zij te laat heeft ingezien dat deze situatie casusregie/ intensieve cliëntondersteuning nodig had.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente in dit geval onvoldoende naar de man heeft geluisterd. Daarbij constateert de ombudsman dat het hele proces met de vele brieven, frustraties en zorgen achteraf niet had hoeven. Want er bleek een voorliggende voorziening te zijn op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Dat had de gemeente al 4 maanden eerder kunnen constateren. Want toen had de man al informatie naar de gemeente gestuurd, waaruit de gemeente deze conclusie had kunnen trekken.

Met de bemoeienissen van het afdelingshoofd, het inzetten van een onafhankelijk cliëntondersteuner en de oprechte excuses over het verloop van het proces laat de gemeente zien dat zij de klacht uiteindelijk serieus heeft opgepakt.

Ongepast

15.1.104/I

WMO

Trefwoorden: klachtbehandeling, handicap

Een visueel gehandicapte vrouw ontvangt de dag voor haar vakantie een brief met het onderzoeksverslag van de gemeente. Het telefoongesprek dat de vrouw dezelfde dag voert met een medewerker van de gemeente, ervaart de vrouw als ongepast. Ze zegt namelijk "kijkt u er vanmiddag nog even naar, want de brief ligt bij u in de bus". De vrouw vindt dit ongepast omdat de medewerker van de gemeente weet dat de vrouw de volgende dag op vakantie gaat en dat het haar niet lukt om zonder hulp kennis te nemen van de inhoud van de brief. In de klachtprocedure die daarop volgt wordt de vrouw niet inhoudelijk gehoord over haar klacht, terwijl haar dat wel was toegezegd. Daardoor heeft ze geen toelichting kunnen geven op de term 'ongepast' die ze in haar klacht heeft gebruikt.

De gemeente erkent op deze punten niet correct te hebben gehandeld. De gemeente maakt haar excuses hiervoor.

De ombudsman kan na hoor en wederhoor niet constateren dat de medewerker geen begrip had voor de problematiek van de vrouw. Er is iemand van de gemeente langs gegaan bij de vrouw om de brief nog voor haar vakantie af te leveren. En toen de vrouw in het telefoongesprek aangaf dat het haar niet zou lukken de brief voor haar vakantie te lezen, heeft de medewerker aangegeven dat ze ook na haar vakantie kan reageren. Daarmee liet de gemeente in haar uitleg zien voortvarend te hebben gehandeld en goed te hebben geluisterd. Blijft onverlet dat het erg vervelend is voor de vrouw dat ze hulp nodig heeft voor het kunnen kennis nemen van de inhoud van een brief.

In 2014 geen vergoeding meerkosten gehandicapten

15.1.118/I

WMO

Trefwoorden: Wtcg, meerkosten, gehandicapten

De vrouw vertelt dat haar zus in het verleden een vergoeding van het CAK ontving voor chronisch medicijngebruik. In november 2014 is de zus overleden. En de vrouw vraagt nu hoe ze de tegemoetkoming voor 2014 (tot de overlijdensdatum) kan aanvragen. Dit gebeurde namelijk altijd achteraf en van de gemeente kreeg de vrouw te horen dat de vergoeding alleen door de persoon in kwestie kan worden aangevraagd. De vrouw vraagt zich af of dat wel juist is.

De ombudsman stelt vast dat de Wet tegemoetkoming meerkosten chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) per 1 januari 2014 is afgeschaft. Indien de zus in 2013 in aanmerking kwam voor een vergoeding, is zij door het CAK per brief op de hoogte gesteld van de afschaffing van de regeling. Bij die brief was een kaart gevoegd waarop de zus kon aangeven of zij het CAK toestemming gaf om haar adresgegevens door te geven aan de gemeente Groningen. Indien zij dat gedaan heeft, dan zou zij, als zij niet in november 2014 zou zijn overleden, in juni 2015 een brief van de gemeente ontvangen hebben.

Uit de reactie van de gemeente blijkt dat er vanaf het jaar 2015 een regeling is voor ingezetenen van de gemeente op grond van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De ombudsman stelt echter vast dat er voor het jaar 2014 geen specifieke tegemoetkomingsregeling was voor chronisch zieken en gehandicapten in verband met hun meerkosten.

Wie deed de uitspraken?

15.1.125/I

WMO

Trefwoorden: bejegening, klachtbehandeling

Een vrouw beklagt zich over uitspraken die een medewerker van de gemeente gedaan zou hebben. Deze zou onder andere tegen haar dochter over 'mantelzorg' gezegd hebben: "Heb je dat niet voor je moeder over, je moet je schamen."

De opmerkingen die de medewerker heeft gemaakt, hebben de vrouw gekrenkt. Ook is er onduidelijkheid over het loon dat de hulp van de vrouw van de SVB ontvangt. De vrouw heeft van de gemeente een PGB toegekend gekregen op basis van het uurtarief dat ze bij de aanvraag heeft genoemd.

Omdat de klacht nog niet bij de gemeente bekend is, is deze eerst voor afhandeling ervan doorgestuurd naar de gemeente. De gemeente laat weten dat de betreffende medewerker het citaat niet herkent. De gemeente heeft het genoemde tarief als brutoloon aangemerkt, terwijl nettoloon bedoeld is. Dat is inmiddels met spoed veranderd.

Omdat de vrouw met de afhandeling van haar klacht niet tevreden is, wil ze graag een gesprek met de ombudsman. Tijdens het gesprek met de echtgenoot (de vrouw is te ziek), de schoonzoon en de hulp wordt duidelijk dat de uitspraak niet moet worden toegeschreven aan de betreffende medewerker, waarvan de ombudsman een foto laat zien. Het gaat om een andere medewerker, maar daarvan kennen betrokkenen de naam niet. Gelukkig is er inmiddels wel duidelijkheid over het loon van de hulp en is het te lage tarief met terugwerkende kracht gecorrigeerd. Omdat dat het belangrijkste is voor het echtpaar, laten ze het andere deel van de klacht verder rusten.

Werkmaatschappijen**Sportvereniging geen gemeentelijk onderdeel**

15.1.074/I

WSR

Trefwoorden: sportvereniging, klachtenregeling

Een moeder heeft diverse klachten over de sportvereniging waar haar zoon op wedstrijd niveau zijn sport beoefent. Haar kind wordt daar gepest. Daarnaast heeft haar zoon nog geen wedstrijdkleding gekregen, terwijl de tegemoetkoming in de kosten van het sporttenue allang door stichting Leergeld is overgemaakt naar de vereniging. Ten slotte kreeg ze de korting van de Stad-jerspas contant uitbetaald. Daar waren andere mensen getuige van en dat vond ze vervelend.

Omdat het de enige vereniging is in de stad waar deze sport op wedstrijd niveau kan worden beoefend kan zij haar zoon niet bij een andere vereniging onderbrengen. De vrouw stelt dat de gemeente een topsportbeleid heeft en derhalve toezicht hierop moet houden. Door de gemeente is de vrouw verwezen naar de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de betreffende sportvereniging geen deel uitmaakt van de gemeentelijke organisatie. De website van de vereniging vermeldt niets over een klachtenregeling. Ook de landelijke bond vermeldt niets over een klachtenregeling over aangesloten verenigingen. Daarom wordt de moeder verwezen naar het bestuur van de vereniging om daar haar beklag te doen.

Over het uitbetalen van contant geld laat de gemeente weten dat de Stad-jerspas werkt met kortingsbonnen en dat er nooit contant geld wordt uitbetaald. Ook over deze kwestie moet moeder contact zoeken met het bestuur van de vereniging.

Stadsbeheer	
Honingdauw is geen reden voor kappen gezonde monumentale lindebomen	15.1.011/II Stadsbeheer
<i>Trefwoorden: lindebomen, overlast, gladheid, honingdauw</i>	
<p>Een vrouw heeft overlast van de lindebomen in haar straat. De gemeente heeft haar verzoek om de bomen te verwijderen of te vervangen, afgewezen. Op haar argumenten gaat de gemeente echter niet in. Zoals de gladheid van de openbare weg door de honingdauw.</p> <p>De gemeente meldt de ombudsman dat de overlast slechts tijdelijk is en dat de honingdauw op de weg weliswaar een lelijk beeld geeft, maar geen gevaarlijke situatie oplevert. De gemeente blijft bij haar standpunt. Er is sprake van gezonde monumentale bomen die al lang voor de vrouw er kwam wonen in de straat waren aangeplant. Daarnaast is de overlast tijdelijk en is de hinderlijke aanslag op auto's op eenvoudige wijze te verwijderen. De mate van overlast is dus niet zodanig dat het maatschappelijk aanvaardbare wordt overschreden.</p> <p>Wel meldt de gemeente dat wanneer de bomen vervangen moeten worden zij in samenspraak met de bewoners een plan voor herplant zullen maken. Dan kan ook gekozen worden voor een ander soort boom. Dit is naar oordeel van de ombudsman een mooie handreiking.</p> <p>Toezegging: Bij de vervanging van een lindeboom zullen omwonenden worden geconsulteerd.</p>	
Structurele oplossing voor overlast bomen?	15.1.023/I Stadsbeheer
<i>Trefwoorden: overlast, bomen</i>	
<p>Een echtpaar meldt de ombudsman niet tevreden te zijn met de oplossing van de gemeente. Deze oplossing is namelijk niet structureel. Het gaat om de boomwortels die vanonder het gemeentelijk trottoir de tuin ingroeien. Ook drukken deze wortels het trottoir omhoog waardoor er kans is op struikelen. Met name de vrouw is daar vanwege whiplashklachten bang voor. Ten slotte is het zo dat door het ongelijk liggen van trottoir en oprit plasvorming optreedt.</p> <p>Door de oplossing die de gemeente kiest moet het echtpaar naar eigen verwachting over 2 tot 3 jaar de oprit opnieuw bestraten, wat nu zo'n € 250,- kost. Ze vinden het niet redelijk dat die kosten voor eigen rekening zijn. Liever zien ze dat de bomen gekapt worden.</p> <p>De gemeente geeft aan dat de bomen vitaal zijn en dat wortelopdruk geen reden is voor het kappen van een boom. Pas als er geen wortels meer kunnen worden weggehaald en de bestrating niet meer verder omhoog kan worden gebracht, komt een kapvergunning in beeld. De gemeente heeft nu een aantal wortels weggehaald waardoor naar verwachting het trottoir na herstrating weer een tijd goed zal blijven liggen. Indien er opnieuw sprake is van ernstige wortelopdruk kan het echtpaar zich weer melden bij de gemeente.</p> <p>De ombudsman constateert dat de gemeente binnen het geldende beleid het maximale heeft gedaan om de overlast op gemeenteterrein te herstellen en voor langere tijd voor te zijn. En dat is netjes van de gemeente. Dat de gemeente geen garanties kan geven is inherent aan het levende karakter van groen in de omgeving.</p>	
(ge)Mis(te) communicatie	15.1.099/I Stadsbeheer
<i>Trefwoorden: communicatie, gesprek, woonomgeving</i>	
<p>Een man vindt het vreemd dat de gemeente niet ingaat op verzoeken van hem en zijn medebewoners tot een gesprek over de woonomgeving.</p> <p>Met die verzoeken, blijkt het een en ander te zijn misgegaan in de communicatie, zo laat de gemeente weten. Nu zij dat weet, geeft zij aan graag in te gaan op het verzoek. Het telefoonnummer van de man wordt opgevraagd, zodat een afspraak kan worden gemaakt.</p> <p>Toezegging: Gemeente maakt afspraak voor gesprek</p>	

Stadstoezicht**Horen geeft duidelijkheid over klacht**15.1.013//
Stadstoezicht*Trefwoorden: (aankondiging) strafbeschikking, bejegening, klacht, horen, doorzending*

De dochter van een man kreeg een aankondiging strafbeschikking omdat haar hond losliep. Zij heeft hierover een klacht ingediend bij Stadstoezicht. Die zond de klacht als bezwaarschrift door naar de unit Mulder van de Centrale Verwerking van het Openbaar Ministerie (CVOM). De dochter beklagt zich erover dat Stadstoezicht haar klacht zonder toestemming heeft doorgezonden en ook nog naar een verkeerd adres. De dochter wilde proberen er eerst met Stadstoezicht uit te komen en als dat niet lukte, de inhoudelijke reactie van Stadstoezicht gebruiken voor haar verzetschrift tegen de strafbeschikking.

De ombudsman constateert dat tegen een aankondiging strafbeschikking geen bezwaar kan worden gemaakt. Ondanks de goede bedoelingen van Stadstoezicht was de doorzending dus niet correct. Waarbij ook de adressering niet juist was.

Hoewel de dochter zich beklagde over de bejegening van de boa, blijkt uit de klacht niet dat hij haar onheus heeft bejegend. Dat hij het verweer van de dochter onvoldoende gewicht toekende, geen waarschuwing gaf en er sprake zou zijn van een ongelijke behandeling zijn inhoudelijke argumenten die in een verzetsprocedure thuishoren.

De ombudsman stelt verder vast dat de dochter ten onrechte niet is gehoord. Daarmee miste Stadstoezicht ook de kans om duidelijkheid te verkrijgen wat zij met haar klacht wilde en of de klachtenprocedure het juiste rechtsmiddel daarvoor was.

De dochter had ook een strafbeschikking ontvangen met de informatie dat verzet binnen twee weken mogelijk was. Hoewel er in de klachtenprocedure het een en ander is misgegaan, heeft Stadstoezicht haar mogelijkheid om in verzet te gaan niet belemmerd.

Stadstoezicht meldt dat die van deze casus heeft geleerd en op verschillende punten verbeteringen in het klachtproces zal aanbrengen. Dit verbeterproces zal de ombudsman met belangstelling volgen.

Toezegging: Het klachtproces bij Stadstoezicht zal op verschillende punten worden verbeterd.

Verkeerd weggezet?15.1.016//
Stadstoezicht*Trefwoorden: openbare ruimte, bejegening, strafbeschikking*

Een man kreeg in februari 2013 een nieuw bankstel thuisbezorgd. Hij vroeg de transporteurs het oude bankstel buiten neer te zetten, omdat hij dat zelf niet kon. Vervolgens belde de man met de gemeente met de vraag om het oude bankstel af te voeren. Dat zou pas enkele dagen later kunnen, kreeg de man te horen. Nog diezelfde dag kwam er een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) aan de deur, die meldde dat het oude bankstel niet in de openbare ruimte mocht blijven staan. De man gaf aan dat hij het bankstel echter niet binnen kon zetten. Binnen was geen plek en het oude bankstel stond netjes opgesteld op het terrein van de woningbouwvereniging. Daarop kreeg de man een aankondiging voor een strafbeschikking. Later die dag heeft de man zijn zoon gebeld die het bankstel heeft weggebracht. Over de bejegening door de boa hebben zowel vader als zoon een klacht ingediend. Beide zijn destijds afgehandeld. Maar daarmee was de zaak niet ten einde, want op 31 december 2014 kreeg de man een oproep voor een terechtzitting in Amsterdam. Dit naar aanleiding van een verzetschrift, waarvan de man zegt dat hij dat niet heeft ingediend. Hij vermoedt dat de gemeente hier achter zit. En dat is de reden dat hij zich meldt bij de ombudsman. De gemeente geeft in haar reactie aan niet bekend te zijn met een vervolg op de klachtafhandeling. Navraag bij het Openbaar Ministerie leerde de gemeente dat de man eind maart 2013 een verzetschrift had ingediend. Nu de kwestie voorligt bij de rechter is het aan hem om te bepalen of de gemeente een juiste afweging heeft gemaakt ten aanzien van het begrip openbare ruimte. Ten aanzien van de bejegeningsklacht staan de visies van de boa en de man tegenover elkaar, hoewel beide van mening zijn dat het een onprettig gesprek was. Mede omdat het voorval langer dan 2 jaar geleden was, heeft de ombudsman zich van een oordeel onthouden op dit punt.

Vis op de markt15.1.033/II
Stadstoezicht*Trefwoorden: standplaats, marktstandplaats, concurrentie*

Een man heeft eind 2013, na vele jaren wachten een standplaats toegewezen gekregen. Deze standplaats is voor een viskraam. Naast zijn kraam is er nog een andere standplaatshouder die eveneens vis verkoopt.

Enkele maanden nadat de man zijn standplaats heeft ingenomen, gaat een andere kraam ineens ook vis verkopen. Drie kramen op een plek is teveel, vindt de man. Hij heeft een flinke investering gedaan voor aanschaf van de kraam en nu leidt hij omzetverlies. De man begrijpt niet dat hij zo lang heeft moeten wachten op een standplaats en dat een ander nu zomaar ineens kan switchen van aanbod en ook vis gaat verkopen.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat er verschil is tussen een vaste standplaats en een marktstandplaats. De man heeft een (tijdelijke) vaste standplaats. Daarvan zijn er maar 10 in de binnenstad. Dat kan betekenen dat iemand een tijd op een wachtlijst heeft moeten staan alvorens in aanmerking te komen voor een standplaats.

De nieuwe visverkoper heeft een marktstandplaats. Voor beide soorten standplaatsen gelden verschillende regels. De nieuwe visverkoper met de marktstandplaats mag uit de branche 'geringe eet- en drinkwaren' verkopen. Binnen deze branche mag hij veranderen van product. Hij mag niet zomaar van branche veranderen. Overigens is de gemeente bezig met aanpassing van het branchebesluit. De intentie is om al te gemakkelijk switchen binnen de branche te beperken. Het is aan het college om hier uiteindelijk een besluit over te nemen.

Duur zakdoekje15.1.047/I
Stadstoezicht*Trefwoorden: hoogte boete, verzet*

Een man krijgt een boete voor het weggooien van een zakdoekje op straat. De boete bedraagt € 140,-. Hij heeft daartegen verzet aangetekend, maar zijn ouders beklagen zich ook bij de ombudsman. Hoewel zoon en ouders de doelstelling van een schone stad volledig onderschrijven, vinden ze het bedrag veel te hoog in relatie tot de overtreding. De ombudsman legt uit dat de Afvalstoffenverordening van de gemeente verbiedt om afval op straat te gooien. Deze verordening is vastgesteld door de gemeenteraad en dat is een democratisch genomen besluit, waarvan de ombudsman niet bevoegd is om erover te oordelen. De hoogte van de boete is vastgesteld door het Openbaar Ministerie en valt buiten de invloedssfeer van de gemeente. Ook daarnaar kan de gemeentelijk ombudsman geen onderzoek instellen. Betrokkenen reageren teleurgesteld op deze uitkomst.

Toegezegde bewonersbrief blijft uit15.1.051/I
Stadstoezicht*Trefwoorden: informatievoorziening, bezwaar, fair play*

Een echtpaar las in de krant van 20 mei dat de aanlegplaats voor kleine bootjes in hun woonomgeving een permanent karakter zou krijgen. Maar de gemeente had op 8 april toegezegd dat ze een bewonersbrief zouden krijgen als het besluit definitief zou zijn. Nu dat niet is gebeurd, is hen de mogelijkheid onthouden om bezwaar te maken tegen het besluit.

De ombudsman onderzoekt de zaak en krijgt op 1 juni van de gemeente het bericht dat omwonenden vanaf 19 mei de mogelijkheid hebben om bezwaar te maken. Daarvoor is wel nodig dat ze weten wat er precies in het besluit staat en daarom vraagt de ombudsman het besluit op. Nu er bezwaar kan worden gemaakt, neemt de ombudsman de klacht tegen de aanwijzing niet in onderzoek. Over de bewonersbrief laat de gemeente weten dat ze de omwonenden zou informeren zodra het besluit definitief is. En dat zou pas het geval zijn als er geen bezwaar en beroep meer mogelijk is. De ombudsman leest de brief van 8 april in zijn context toch anders en is van mening dat 'definitief' betrekking heeft op de ligplaatsen die door het besluit definitief zijn geworden. Want de gemeente zou de omwonenden rechtsmiddelen onthouden als ze hen pas zou informeren als bezwaar- en beroepstermijnen zijn verstreken en dat is niet behoorlijk.

Trefwoorden: branchebesluit, standplaats, toezegging, vertrouwen

Een vrouw heeft een vergunning voor een marktstandplaats. Eind 2013 kreeg ze toestemming van de gemeente voor uitbreiding van haar assortiment. Ze mocht vanaf dat moment producten uit een andere (sub)branche verkopen, mits dat niet meer dan 10% van haar assortiment zou uitmaken. De vrouw beklaagt zich erover dat de gemeente haar nu aanspreekt op overschrijding van deze 10%. De gemeente legt uit dat zij daarbij uitgaat van 10% van de breedte van de standplaats en/of van het assortiment. De ombudsman constateert dat de vrouw bij de 10% uitgaat van het numerieke. Mevrouw verkoopt drogisterijartikelen en die zijn niet erg volumineus. Bijvoorbeeld 10% van 1200 lippenstiften zouden in die redeneertrant 120 tassen toestaan. De tassen zijn echter veel volumineuzer dan de meeste drogisterijartikelen. Dat is de reden dat de gemeente uitgaat van het volume, want anders overschaduwden de branchevreemde producten (de tassen) de toegestane producten uit de drogisterijbranche.

De ombudsman stelt vast dat de term 10% van het assortiment voor meerdere uitleg vatbaar is. Om misverstanden in de toekomst te voorkomen, neemt de gemeente in overweging om de betreffende bepaling aan te passen en in het vervolg te spreken over 10% van de breedte van de kraam. Daarmee laat zij zien te willen leren van de klacht en dat is netjes. Ook laat de gemeente (nogmaals) weten graag met de vrouw in gesprek te gaan, maar dat wil ze niet.

In een schriftelijke reactie laat de vrouw aanvullend weten dat er verwachtingen zijn gewekt door de marktmeester. En dat er sprake is van belangenverstremgeling door een lid van de adviescommissie voor toewijzing van marktstandplaatsen. Dat de gemeente meegaat in zijn verzoek tot handhaving beoordeelt de vrouw als vriendjespolitiek.

Nader onderzoek door de ombudsman leidt tot de constatering dat er geen aanwijzing is voor een concrete en ondubbelzinnige toezegging van de marktmeester. Dat hij een jaar niets zou hebben gezegd over het aantal tassen, maakt niet dat de vrouw erop mocht vertrouwen dat de gemeente niet meer zal handhaven. In beginsel moet de gemeente handhavend optreden als daartoe een verzoek wordt gedaan. Dat dit verzoek afkomstig is van een concurrent, die tevens lid is van de plaatsingsadviescommissie doet daaraan niet af.

Toezegging: gemeente bekijkt of de 10% bepaling kan worden aangepast

Stadsontwikkeling

Burgerparticipatie bij particuliere plannen

15.1.001/I

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: burgerparticipatie, verwachtingenmanagement, communicatie

Omwonenden zijn niet blij met de uitbreidingsplannen voor het Hoornse Meer ten behoeve van een hotel en vinden dat zij veel te laat bij de planvorming zijn betrokken. Op het moment dat zij over de plannen werden geïnformeerd, waren die al in een vergevorderd stadium. Omwonenden vragen zich af wat er te participeren valt als er al sprake is van een voldongen feit.

Het stimuleren van burgerbetrokkenheid kan in allerlei vormen en informeren is een vorm van participatie. Zo ook raadplegen, adviseren, coproduceren, (mee)beslissen en (mee)uitvoeren. Van de gemeente mag in dat kader worden verwacht dat zij helder communiceert wat de burgerparticipatie met betrekking tot een specifiek plan precies inhoudt.

Het specifieke uitbreidingsplan is echter een particulier initiatief en het is aan de initiatiefnemer om te bepalen of en wanneer omwonenden bij de planvorming betrokken worden. Dat het in de ogen van omwonenden te laat was, is de gemeente niet te verwijten. Als de gemeente echter een rol speelt bij het particuliere initiatief om burgers bij de plannen te betrekken dan brengt dat wel een verantwoordelijkheid met zich mee. Onder andere om te zorgen voor een heldere communicatie wat de burgerparticipatie precies inhoudt (verwachtingenmanagement). Die bleek in deze situatie helaas niet voldoende.

Postbezorging per fiets gestaakt

15.1.027/I

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: bereikbaarheid, postbezorging

Een vrouw woont als anti-kraakwacht samen met enkele andere mensen op een terrein van de gemeente. Ze meldt zich bij de ombudsman omdat het terrein sinds een paar dagen niet meer per fiets bereikbaar is. Het terrein is via een andere route wel nog per auto bereikbaar. Gevolg van de afsluiting is dat er geen post meer wordt bezorgd door Post NL en dat is een urgent probleem. De vrouw heeft zich tot Post NL gewend maar die willen de post niet per auto bezorgen. Ook heeft de vrouw met diverse mensen bij de gemeente contact gehad. Ook omdat er sprake van was dat de locatie een nieuw adres zou (kunnen) krijgen. De gemeente heeft echter aangegeven niets te kunnen doen.

De ombudsman heeft met een verwijzing naar de Postwet en de Regeling brievenbussen uitgelegd dat de vrouw zich toch tot Post NL moeten wenden omdat deze als universele postdienst de verplichting heeft om de post in 95% van de gevallen de volgende dag te bezorgen. En als Post NL het terrein onverhoopt als privé terrein ziet zou de vrouw de post moeten kunnen afhalen op een nader te bepalen plek. Een eventuele adreswijziging levert niet op korte termijn soelaas omdat daar een raadsbesluit mee gemoeid is nu het huidige adres blijft bestaan.

De vrouw krijgt het advies om contact te zoeken met het Juridisch Loket als Post NL niet te vermurwen is.

Extra verkeersdrempel gewenst

15.1.031/I

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: uitblijven reactie, verkeersdrempel

Een man laat weten dat hij graag een tweede verkeersdrempel zou willen in zijn straat. Zijn straat komt er erg 'bekaaid' af in vergelijking met een nabijgelegen straat. Ook wordt er te hard gereden. In het verleden zou er een tweede drempel zijn geweest. De man beklagt zich erover dat hij al een paar jaar geen antwoord van de gemeente krijgt op zijn vraag.

De ombudsman constateerde dat de man in 2010 drie maal een brief heeft gestuurd aan de gemeente over de door hem gewenste verkeersdrempel. De gemeente heeft op alle brieven geantwoord. In de beantwoording gaat de gemeente inhoudelijk in op het verzoek en geeft zij de redenen waarom zij dat verzoek afwijst. In de derde brief meldt de gemeente dat alle argumenten zijn gewisseld en dat de standpunten uiteen blijven lopen. Daarom, zo laat de gemeente weten, wordt toekomstige correspondentie over hetzelfde, niet meer inhoudelijk behandeld.

In 2012 doet de man opnieuw een verzoek om een tweede verkeersdrempel. Ook geeft hij aan dat de bestaande drempel ernstig is verzakt. De gemeente reageert hierop per brief en geeft aan dat de hoogte van de drempel zal worden gecontroleerd en zo nodig aangepast. Voor het overige verwijst de gemeente naar de correspondentie van 2010.

In 2014 verzoekt de man om de enige drempel in de straat op dezelfde hoogte te brengen als in de nabijgelegen straat. De gemeente laat weten dat de drempel na meting een hoogte blijkt te hebben van 6 centimeter. Hij zal daarom worden opgehoogd tot 8 centimeter.

De ombudsman concludeert dat de gemeente steeds heeft gereageerd op de verzoeken van de man. Dat de gemeente een punt achter de correspondentie zet omdat alle argumenten zijn gewisseld is te billijken. Dat zij dit aan de man laat weten is transparant.

Zorgen over asbest in woonomgeving

15.1.054/II

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: informatievoorziening, belanghebbende, klachtprocedure, hoorplicht

Bij een nachtelijke brand in de woonomgeving van een man is asbest vrijgekomen. Hierover maakt hij zich zorgen en hij klaagt zich erover dat de gemeente niet adequaat en voortvarend is opgetreden bij het opruimen van het asbest. Ook klaagt de man over de communicatie van de gemeente over de brand, de gevolgen en de te nemen maatregelen voor hem als direct belanghebbende. Zijn tuin grenst namelijk direct aan het perceel waar brand heeft gewoed. Ten slotte klaagt de man zich erover dat hij door de gemeente niet is gehoord over zijn klacht.

In het onderzoek door de ombudsman heeft de GGD benadrukt dat er in de periode tussen de brand en het opruimen van het asbest met de getroffen maatregelen geen noemenswaardige inhalatierisico's zijn geweest. Ook is er conform het Asbestprotocol gehandeld. De verstuurde bewonersbrieven zijn naar het oordeel van de ombudsman voldoende inzichtelijk en informatief. Op grond daarvan concludeert de ombudsman dat de gemeente met betrekking tot het opruimen van het asbest voortvarend en adequaat heeft gehandeld.

Ten aanzien van de informatievoorziening heeft de gemeente niet correct gehandeld nu zij ook zelf vaststelde dat de man als bezitter van een tuin in de directe omgeving van de brand, wel geïnformeerd had moeten worden. Om te voorkomen dat onbekende gebruikers en eventuele passanten in de toekomst ten onrechte niet worden geïnformeerd, heeft de ombudsman de gemeente de suggestie gedaan om bij een 'besmet' gebied te zorgen voor informatie door bijvoorbeeld een bord te plaatsen. Dat de man niet is gehoord naar aanleiding van zijn klacht is niet correct. Hierdoor heeft de man zijn zorgen niet kunnen benadrukken en toelichten.

Specifieke aandachtspunten voor en toezeggingen van het college:

- Omdat er meerdere instanties betrokken zijn bij asbestbranden, is het van belang dat duidelijk is wie wanneer waarvoor verantwoordelijk is.
Het college heeft toegezegd bij de actualisatie van het pikethandboek aandacht te besteden aan de taakverdeling en de coördinatie.
- In toekomstige gevallen kunnen burgers met klachten na bestrijding van een asbestbrand direct naar de interne klachtenprocedure van de gemeente worden verwezen. Klachten over medewerkers van andere organisaties zullen door de betreffende organisaties worden afgehandeld
- Om in de toekomst te voorkomen dat niet alle direct betrokkenen (waaronder ook mogelijke passanten) worden geïnformeerd, gaat de gemeente de omgeving met behulp van plastic kaarten informeren dat er asbest is vrijgekomen met een telefoonnummer voor nadere informatie.

Grondwaarde uit 2005 niet meer ter discussie

15.1.055/I

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: erfpacht, canon, grondwaarde, hertaxatie

Per 1 januari 2015 paste de gemeente de erfpacht canon aan. Een man was het daar, net als in 2005, niet mee eens en stuurde de gemeente een brief. Daarbij haalde hij zijn argumenten van destijds nog eens aan. Namelijk dat de grondwaarde waarop de canon is gebaseerd, te hoog is vastgesteld. De gemeente heeft op de brief gereageerd, maar volgens de man gaat zij niet in op zijn argumenten. Hij ging daarop bij de ombudsman te rade.

Uit de overlegde stukken blijkt dat de gemeente de man heeft gemeld dat de canon- en de grondwaardeherziening uit 2005 voor haar een vaststaand gegeven is. Om die reden gaat de gemeente dan ook niet meer inhoudelijk in op zijn argumenten van destijds. Dat de gemeente gelet op het tijdsverloop niet meer inhoudelijk wil reageren, kan de ombudsman volgen. Wel heeft de ombudsman de man gewezen op de mogelijkheid van hertaxatie van de grondwaarde. Het is de enige manier om de canon voor de toekomst te laten aanpassen. De gemeente was daarin welwillend en heeft haar aanbod hiervoor verlengd zodat de man hier nog over kon nadenken. Uiteindelijk heeft de man het verzoek tot hertaxatie ingediend.

Trefwoorden: voortvarendheid, illegaal, huisnummer, rioolheffing

Een echtpaar woont al 30 jaar op dezelfde plek op een woonboot. Door diverse vervelende ervaringen met de postbezorging en met aanslagen gemeentelijke belastingen, doet het echtpaar in februari 2014 een verzoek aan de gemeente om een (eigen) regulier huisnummer. Omdat het kanaalvak in 2013 door de provincie is overgedragen aan de gemeente, vraagt de gemeente enkele maanden respijt voor de beantwoording. Zij zal eerst stukken moeten opvragen bij de provincie.

Begin januari 2015 had het echtpaar nog niets gehoord. Daarom heeft hun advocaat op 6 januari gevraagd om duidelijkheid. In maart is er telefonisch contact tussen een medewerker van de gemeente en de advocaat. En op 23 april stuurt de advocaat een brief omdat een reactie uitblijft.

Nadat bericht van de gemeente nog steeds uitbleef, wendde de advocaat zich begin juli tot de ombudsman. Enkele dagen later ontving de familie reactie van de gemeente op de brief van 23 april. Deze brief leidde tot nieuwe vragen van de advocaat, die door de ombudsman zijn meegenomen in haar onderzoek. Bijvoorbeeld over de aanslagen rioolheffing. Moet het echtpaar deze betalen nu ze weten dat de ligplaats niet legaal is en ze ook niet zijn aangesloten op de riolering? En hoe nu verder met deze illegale situatie?

De gemeente laat in haar reactie op de vragen van de ombudsman weten dat haar uit de documenten van de provincie is gebleken dat de ligplaats jarenlang door de provincie is gedoogd. De woonboot ligt echter niet in een kanaalvak dat door de gemeente speciaal voor ligplaatsen is aangewezen. Omdat het geen officiële ligplaats is, kan er geen huisnummer worden toegekend. Welke consequenties de illegaliteit van de situatie verder zal hebben, wordt binnen de gemeente nader overlegd. Voor het einde van het jaar zal het echtpaar (en de ombudsman) daarover nadere informatie krijgen.

Voor de gemeentelijke belastingen geldt dat de feitelijke situatie uitgangspunt is. Daarbij is dus niet van belang of de situatie legaal is of illegaal. Alle woonboten worden in de rioolheffing betrokken, omdat ook het oppervlaktewater tot het rioolstelsel wordt gerekend.

De ombudsman constateert dat zij de uitleg kan volgen hoewel dat helaas niet leidt tot een eigen huisnummer. En dat de resultaten van het nader overleg moeten worden afgewacht. Op verzoek van de ombudsman laat de gemeente weten dat zij in ieder geval tot die tijd niet tot handhaving zal overgaan. Dat het zo lang heeft geduurd voor betrokkenen duidelijkheid kregen, is niet behoorlijk.

Toezegging: voor het einde van het jaar krijgt het echtpaar duidelijkheid over de ligplaats en zal niet tot handhaving worden overgegaan.

Terrasoverlast

15.1.087/I
Stadsontwikkeling

Trefwoorden: overlast, geluidsnormen, handhaving

Een vrouw ervaart veel overlast van het terras van een restaurant dat direct aan haar eigen terras grenst. De overlast die ze ervaart wordt veroorzaakt door lawaai, maar ook door de nabijheid van soms grote groepen mensen die zich heel dicht bij haar eigen terras bevinden. Daardoor is het terras van de vrouw in de zomer onbruikbaar geworden en moet ze de ramen van haar woning ook vaak sluiten. Naarmate de mensen langer op het terras zijn, neemt de luidruchtigheid toe. De vrouw vertelt dat een inspecteur van horecahandhaving eenmaal is geweest, maar op dat moment geen overlast constateerde.

In haar reactie op de klacht legt de gemeente uit welke geluidsnormen van toepassing zijn op de woning van de vrouw. En dat de gemeente deze normen handhaaft, maar alleen naar aanleiding van meldingen. De gemeente heeft op grond van de meldingen van de vrouw extra toezicht gehouden, maar tot op heden nog geen overschrijding van de geluidsnorm geconstateerd. De ombudsman stelt vast dat het handhavingssysteem geen mogelijkheid kent van direct contact met een toezichthouder. Daardoor is het niet mogelijk om een toezichthouder te vragen direct te komen meten op het moment van overlast. Zeker niet als die overlast voornamelijk in de avonden wordt ervaren.

De vrouw krijgt het advies de overlast te blijven melden en eventueel een verzoek te doen om rechtstreeks in contact te treden met een toezichthouder, zodat controle mogelijk is op het moment van daadwerkelijke overlast.

Met deze uitkomst is de vrouw niet tevreden. Ze vindt dat de gemeente geen vergunning had mogen verlenen voor het terras. Daarop wijst de ombudsman nogmaals op de uitleg van de gemeente dat er in dit geval geen sprake is van een vergunning, maar van een toegestane activiteit met bijbehorende normen op grond van het Activiteitenbesluit milieubeheer. Waarop de gemeente door middel van toezicht controle uitoefent.

Hoge rode muur in achtertuin

15.1.090/I

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: informatievoorziening, bekendmaking

Een man benadert de ombudsman omdat de gemeente een vergunning heeft verleend voor een gebouw vlak voor zijn atelier-raam. Het gebouw wordt rood en 12 meter hoog. Beide factoren zullen de lichtinval in zijn atelier beïnvloeden.

De man geeft desgevraagd aan dat hij geen bezwaar heeft gemaakt, omdat hij bij de publieksbalie te horen had gekregen dat hij daarvoor te laat was.

De ombudsman kon weinig anders voor de man doen dan onderzoeken of de vergunningverlening op de juiste wijze was bekendgemaakt. Indien dat het geval was, restte de man alleen een gang naar de vergunninghouder of de burgerlijke rechter. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat ten tijde van het moment dat de man aan de gemeentelijke balie was, er een gewijzigde aanvraag was ingediend. Daartegen zouden op een later moment zienswijzen kunnen worden ingediend. Nu de man dit hoorde, gaf hij aan dat hij dat graag had gehoord van de baliemedewerker. Omdat dit een nieuw gegeven was, stuurde de ombudsman deze klacht door voor de interne klachtafhandeling.

Veel geduld....

15.1.092/II

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: toezegging, informatieverstrekking, toewijzing, bedrijfsterrein

Een man vertelde dat hij zo'n 8 jaar geleden op verzoek van de gemeente zijn bedrijfsactiviteiten in oud ijzer op de toenmalige locatie heeft beëindigd. De gemeente zou hem helpen bij het zoeken naar een vervangende locatie. Hij wilde graag met zijn bedrijf naar het Gideonterrein.

In dat kader heeft zijn contactpersoon bij de gemeente vele malen contact gehad met een collega van de afdeling Vastgoed. Tot op heden heeft dat niet geleid tot een plek op het Gideonterrein, terwijl de man weet dat hij sinds begin 2009 eerste reserve is voor een plek. Dat blijkt uit een e-mail van 5 januari 2009 van de afdeling Vastgoed aan zijn contactpersoon. Daar komt bij dat er in die periode verschillende kavels vrijkwamen maar die zijn door de gemeente aan anderen toegewezen.

De ombudsman constateert dat de betreffende mail een zekere verwachting bij de man heeft gewekt, hoewel deze mail niet aan hem gericht was. Nu hij er wel kennis van heeft genomen, mocht hij op basis daarvan aannemen dat hij eerste reserve zou zijn. De mail vermeldt echter niet welke factoren een rol spelen bij de toewijzing van een perceel aan de Gideonweg. Dat wordt nu wel aan de ombudsman uitgelegd in de reactie van de gemeente.

De ombudsman kan op zichzelf de redenen die hebben geleid tot toewijzing van de kavels aan anderen volgen. Deze redenen zijn echter niet voldoende kenbaar gemaakt aan de contactpersoon van de man. En wat belangrijker is, deze redenen zijn ook niet aan de man meegedeeld. En dat is, gelet op de toezegging die de gemeente in 2007 – 2008 heeft gedaan, maar ook gelet op de mail van 5 januari 2009, niet behoorlijk. De gemeente heeft onvoldoende inzichtelijk gemaakt waarom ze deed wat ze deed. Van goede informatieverstrekking is naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake.

Mede in het licht van de verwachtingen die zijn gewekt vraagt de ombudsman aan de gemeente om de man meer duidelijkheid te geven over daadwerkelijke toewijzing van een terrein. De gemeente zegt toe dat de man nu daadwerkelijk de eerst wachende is voor een perceel aan de Gideonweg en dat het realistisch is te verwachten dat hij binnen een jaar een aanbieding krijgt voor een kavel.

De man vraagt de ombudsman hoe hij op de hoogte wordt gehouden over de toewijzing van een perceel grond aan de Gideonweg. Hij kan namelijk niet (goed) lezen. De gemeente wijst daarop een nieuwe contactpersoon aan voor de man, die hem telefonisch op de hoogte zal houden over eventuele mutaties op het bedrijventerrein Gideonweg.

Toezegging: de contactpersoon zal de man telefonisch op de hoogte stellen over eventuele mutaties op het bedrijventerrein Gideonweg.

Dure kennismaking

15.1.103/I

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: klachtprocedure, informatieverstrekking, gelijkheidsbeginsel

Een man die nooit eerder in Groningen is geweest is op de heen- en terugweg op het Emmaviaduct geflitst. De man is van mening dat de informatievoorziening over de toegestane snelheid inadequaaf is. Ook vindt hij dat er sprake is van rechtsongelijkheid omdat de politie de inwoners van Groningen wel heeft gewaarschuwd, maar 'argeloze toeristen weten van niets'. De man heeft twee wethouders hierover een mail gestuurd. Maar hij hoorde niets terug en dat was de reden dat hij een klacht indiende. Het antwoord van een van beide wethouders kruiste echter de klacht, waarmee de klachtenfunctionaris ervan uitging dat de klacht was afgehandeld. Daarop meldde de man zich 6 weken later bij de ombudsman, omdat hij geen reactie had ontvangen op zijn klacht. Ook was hij niet tevreden met het antwoord van de wethouder.

De betreffende klachtenfunctionaris liet de ombudsman weten dat zij oprecht dacht dat de klacht met de brief van de wethouder was afgedaan. Zij zal dit in de toekomst anders doen nu zij zich realiseert dat een klager desondanks kan wachten op een antwoord.

Ten aanzien van de informatievoorziening stelt de ombudsman na een toelichting door de gemeente vast dat deze adequaat is. Zeker nadat er in 2014 een extra bord is bijgeplaatst en op de weg de toegestane snelheid is aangebracht.

Het artikel van de politie waar de man naar verwijst is openbare informatie die op de website staat. Deze informatie is in beginsel voor iedereen beschikbaar en daarmee is er geen sprake van rechtsongelijkheid.

Oplevering rioleringsproject

15.1.106/I

Stadsontwikkeling

Trefwoorden: afspraken, uitvoering

Een rioleringsproject is ruim een jaar geleden opgeleverd. In aanwezigheid van verschillende personen, waaronder vertegenwoordigers van de gemeente en de bewonersvereniging, is bij de oplevering een lijst opgesteld met nog nader uit te voeren punten. Een man beklaagt zich bij de ombudsman dat diverse punten nog steeds niet zijn uitgevoerd. Hij was destijds bij de oplevering aanwezig.

Hij overhandigt de ombudsman een lijstje met bespreekpunten, maar dat lijstje dateert van 5 augustus 2015. De ombudsman stelt na onderzoek vast dat er geen lijst is met de afspraken die in september 2014 zijn gemaakt. Wat er precies is afgesproken en wat de gemeente niet zou zijn nagekomen, is daarom niet meer na te gaan.

In haar reactie reageert de gemeente specifiek op de punten die op het bespreekpuntenlijstje staan. Een 5^e overstek die de man weg wil hebben, is volgens de gemeente in overleg met de bewoners gemaakt. Datzelfde geldt voor het verbreden van de oversteken.

Voor zover deze (bredere) oversteken worden gebruikt voor het parkeren van de auto's, verwijst de gemeente naar het huishoudelijk reglement van de bewonersvereniging. Die is verantwoordelijk voor de handhaving van de regels van het reglement. De gemeente geeft verder aan dat een aantal punten van het bespreekpunten lijstje zal worden opgepakt en uitgevoerd. Zo krijgt de vereniging bijvoorbeeld freespuin om verzakkingen in de paden op te vullen, komt er extra aanplant en is een sloot inmiddels uitgediept. Daarmee hebben alle punten van het bespreeklijstje de aandacht gekregen waar de man om vroeg. Twee contactpersonen bij de gemeente zullen aanspreekpunt zijn voor de man als er vragen zijn.

Toezeggingen:

1. De gemeente stuurt een brief naar alle percee-eigenaren waarin reeds gemaakte afspraken zullen worden bevestigd.
2. De gemeente stuurt een brief aan alle percee-eigenaren over de WOZ en de invoering van rioolbelasting.
3. Er worden borden 'eenrichtingsverkeer' en '5 km en 800 kg asdruk' geplaatst.
4. Men krijgt van de gemeente freespuin om verzakkingen in de paden op te vullen.
5. Er zal nog extra aanplant komen

Trefwoorden: handhaving, regels, gedogen

Een man parkeert zijn auto al 12 jaar voor zijn eigen oprit. Dit om te voorkomen dat derden daar parkeren en zij zelf met de auto de tuin of de garage niet kunnen verlaten. Onlangs hebben ze een bekeuring gekregen. De man is het daar niet mee eens, want hij meent dat hij op deze wijze juist overlast voorkomt. Ook ontstaat er zo geen ruzie met mensen die hun auto voor hun uitrit neerzetten. De reactie van de gemeente was dat de regels nou eenmaal zo zijn. Toen de man een 2^e bekeuring kreeg en andere mensen weer voor zijn oprit parkeerden, heeft de man contact opgenomen met de ombudsman.

De gemeente legt in het onderzoek van de ombudsman uit dat zij vanwege het gelijkheidsbeginsel de man niet kunnen toestaan dat hij voor zijn eigen oprit parkeert. Als ze het hier toestaat, moet het in andere gevallen ook en dat is lang niet altijd wenselijk.

De man krijgt het advies om met de politie of Stadstoezicht te bellen als anderen voor zijn oprit parkeren. Handhaven is de (enige) manier om aan fout parkeren een eind te maken. Wel geeft de gemeente nog enkele suggesties, zoals een bordje 'uitrit vrijlaten' op de garagedeur bevestigen. Zo'n bordje heeft overigens geen juridische status. En dat heeft de uitrit zelf wel.

De ombudsman begrijpt de redenering van de man dat hij overlast voorkomt door voor zijn eigen uitrit te parkeren. In de beslissing dat de gemeente niet wil gedogen, kan de ombudsman niet treden. Dat is beleidsvrijheid van de gemeente. Uiteindelijk, zo constateert ook de ombudsman, blijft het een kwestie van handhaven van de regels.

Werk

Regierol bij werkervaringstraject

15.1.004/III
Werk

Trefwoorden: fair play, betrouwbaarheid, dossiervorming, integriteit, onpartijdigheid

Bij het traject 'Werken met behoud van een uitkering' waren meerdere partijen betrokken en was de regie(rol) onduidelijk. Daardoor ging er het nodige mis.

Een man heeft een bijstandsuitkering. Via een bemiddelingsbureau kon hij in het kader van het traject 'Werken met behoud van een uitkering' aan het werk in een ziekenhuis. Na ruim een half jaar gewerkt te hebben, komt het bericht dat open tbc is vastgesteld bij een medewerker van het ziekenhuis. De man wil niet aan het werk zolang hij het onveilig vindt vanwege de kans op besmetting. Hij krijgt daarvoor toestemming van de klantmanager van de gemeente.

Ruim twee maanden later krijgt hij een brief waarin hem wordt verteld dat het traject voor hem is beëindigd. Uit deze brief komt het beeld naar voren alsof de man zonder toestemming was weggebleven. Dat was niet het geval. Hij had deze toestemming wel.

De ombudsman constateerde dat er geen officieel besluit is genomen dat het traject is beëindigd. Dit werd 2 jaar later, tijdens het klachtonderzoek alsnog gedaan. Maar de ombudsman vond wel dat de man daarmee de mogelijkheid was ontnomen om tijdig tegen de feitelijke beëindiging bezwaar te maken. Dat is geen fair play.

Bijna 2 weken voordat de man de beëindigingsbrief ontving had hij een gesprek met zijn klantmanager en de medewerker van het bemiddelingsbureau. Van dat gesprek is geen verslag gemaakt. En ook van een later gesprek met de klantmanager is geen verslag gemaakt. Van goede dossiervorming was naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake.

Een document dat tijdens het eerste gesprek op tafel lag en dat hij toen mocht inzien, werd later op verzoek van de man niet aan hem gegeven. Wel kreeg hij andere documenten als zijnde het betreffende document. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het inderdaad om bewerkingen ging. Dit had de man in eerdere klachtonderzoeken van de ombudsman al steeds beweerd. Nu de ombudsman dit op basis van nieuwe documenten ook vaststelde en daarbij constateerde dat de klantmanager er weet van had, kon de ombudsman niet anders dan concluderen dat de klantmanager niet integer heeft gehandeld.

Ten slotte was de norm onpartijdigheid in het geding omdat het onderbouwde verweer van de man over zijn functioneren niet in het dossier is opgenomen, waar dat wel was gebeurd met de kritiek van het ziekenhuis. Ook op dit punt werd de klacht gegrond.

Toezeggingen:

- bij voortijdige beëindiging van een re-integratietraject zal de gemeente in de toekomst zorgdragen voor een formeel beëindigingsbesluit
- in het dossier wordt de weerlegging van de man van de kritiek op zijn functioneren opgenomen
- het cruciale belang van goede dossiervorming wordt opnieuw onder de aandacht gebracht
- waar de gemeente een regierol heeft dient zij zorg te dragen voor de rechten van cliënten. Ook dit zal onder de aandacht worden gebracht.

Toezegging ondersteuning is niet synoniem voor toewijzing aanvraag

15.1.010/I

Werk

Trefwoorden: ondersteuning, persoonsgebonden re-integratiebudget, afwijzing

Een vrouw vindt dat de sociale dienst haar ondanks toezeggingen niet ondersteunt in haar zoektocht naar een betaalde baan. Ook is zij het er niet mee eens dat haar aanvraag persoonsgebonden re-integratiebudget (PRB) op medische gronden is afgewezen.

Over de gewenste ondersteuning heeft de ombudsman al eerder klachten van de vrouw onderzocht. In die onderzoeken stelde de ombudsman vast dat de ondersteuning onvoldoende was. De sociale dienst had echter beterschap beloofd en daarin ook actie ondernomen. De sociale dienst nam de aanvraag PRB van de vrouw opnieuw in behandeling. De ombudsman zag in het feit dat de aanvraag weer werd afgewezen echter geen aanwijzing dat de vrouw nu weer onvoldoende werd ondersteund. En de afwijzing van de aanvraag is voor de ombudsman een gegeven, nu de vrouw niet in beroep is gegaan tegen de ongegrondverklaring van haar bezwaar.

Wel wees de ombudsman de vrouw op de aanbeveling van de bezwaarschriftencommissie aan het college om samen met haar te kijken of er buiten de door haar gewenste opleiding nog mogelijkheden waren.

De sociale dienst stelt tijdens de bezwaarprocedure uitdrukkelijk dat de afwijzing van de aanvraag niet gebaseerd is op medische conclusies. En dat wordt ook door de commissie geconstateerd. De medische gegevens die in rapportages worden benoemd, zijn van arbeidsdeskundigen of van de vrouw zelf. Dat de klantmanager tijdens de behandeling van de aanvraag vroeg naar de medische situatie van de vrouw is niet onbehoorlijk. Een arbeidsdeskundige hoefde echter niet worden ingeschakeld, omdat de aanvraag op andere gronden is afgewezen.

(Mis)communicatie

15.1.115/I

Werk

Trefwoorden: klachtafhandeling, (mis)communicatie, motivering

Een man beklaagt zich erover dat zijn klacht niet binnen zes weken is beantwoord. Ook is hij niet gehoord en vindt hij de motivering van de reactie op zijn klacht niet deugdelijk. De gemeente geeft namelijk aan dat er sprake was van miscommunicatie, maar de man weet niet wanneer, hoe en tussen wie of wat de miscommunicatie heeft plaatsgevonden.

De te late beantwoording van de klacht wordt door de gemeente erkend en zij biedt hier excuses voor aan. Dat geldt tevens voor de te late beantwoording van 2 e-mails.

De gemeente erkent eveneens dat de man ten onrechte niet is gehoord naar aanleiding van zijn klacht. Ook hiervoor biedt zij excuses aan en zij geeft aan hier lering uit te trekken.

Ten aanzien van de miscommunicatie geeft de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman een nadere toelichting. Dat de man geen antwoord kreeg van de klachtenfunctionaris aan wie hij enkele e-mails had gestuurd, had te maken met de overdracht van taken aan een andere klachtenfunctionaris. Daarvan is de man niet op de hoogte gesteld, zodat hij in de gerechtvaardigde verwachting verkeerde dat hij van de eerste klachtenfunctionaris een antwoord zou ontvangen. De gemeente erkent dat zij meer inzicht had moeten geven. Met de nadere uitleg corrigeert de gemeente deze niet behoorlijke gedraging.

Inkomensdienstverlening**Beschuldiging over en weer van onheuse bejegening**15.1.002/II
Inkomen*Trefwoorden: bejegening, baliemedewerker, geen oordeel*

Een man klaagt zich over de onheuse bejegening van een baliemedewerker van de sociale dienst. Hij kwam bij haar voor bijzondere bijstand. Zonder zich voor te stellen en te vragen naar zijn gegevens, kreeg de man te horen dat hij moest 'reserveren'. Naar zijn verhaal werd niet geluisterd. De man stelde dat de medewerker steeds boos en respectloos reageerde. En pas na lang aandringen een aanvraagformulier wilde geven, een pen weigerde en agressief meldde 'niet bij mij' toen hij aangaf het formulier bij haar te zullen indienen. Omdat hij niet tevreden was met de behandeling van zijn interne klacht, wendde hij zich tot de ombudsman.

Een gesprek met de medewerker wilde de man niet. Althans niet eerder dan nadat de medewerker haar excuses had aangeboden. In reactie op zijn klacht gaven de sociale dienst en de medewerker uitdrukkelijk aan zich niet te herkennen in de beschuldigingen van de man. De medewerker heeft hem steeds correct bejegend. Wel gaf zij aan dat de man zeer dringend was en niet wilde luisteren waarom zij van mening was dat hij had kunnen sparen. De omstandigheden die de man aanbracht waren onvoldoende om te spreken van een uitzonderlijke individuele situatie.

De ombudsman stelde vast dat de visies over de bejegening in het gesprek tegengesteld waren. De man zegt dat de medewerker zich niet correct gedroeg, terwijl de medewerker uitdrukkelijk stelt dat de man haar onheus bejegende. Voor de ombudsman was het dan ook niet mogelijk zich hierover een oordeel te vormen. Wel constateerde de ombudsman dat de medewerker de man eerder het aanvraagformulier had kunnen verstrekken en nu de pen de hare was, hem had kunnen wijzen waar hij een pen had kunnen lenen.

De man kon zich niet vinden in de uitkomsten van het onderzoek. Hij wilde via de ombudsman antwoord van de sociale dienst op een reeks van gedetailleerde vragen. De ombudsman constateerde dat dit niet zou leiden tot een andere uitkomst van het klachtenonderzoek. Nu de man de ombudsman ook niet kon uitleggen wat hij met zijn verzoek beoogde, heeft zij dat niet gehonoreerd. De man was daar niet tevreden mee. En diende vervolgens een klacht in over de ombudsman.

Uitkering gestopt, wat nu?15.1.007/I
Inkomen*Trefwoorden: uitkering, startkwalificatie*

Een man en zijn vriendin hebben bericht gekregen van de gemeente dat hun uitkering binnenkort wordt beëindigd zodra het traject van wettelijke schuldsanering is afgerond. De reden is dat zowel de man als zijn vriendin jonger zijn dan 27 en een opleiding kunnen volgen waarvoor ze studiefinanciering kunnen krijgen. De man geeft aan dat zijn vriendin pas over een half jaar met de door haar gewenste opleiding kan starten en dat ze pas op dat moment studiefinanciering kunnen ontvangen. De gemeente is echter niet bereid om de uitkering door te laten lopen tot de studiefinanciering start.

De man zou zelf graag zijn rijbewijs halen om in aanmerking te komen voor een baan, maar de sociale dienst wil het bedrag niet voorschieten.

De ombudsman geeft aan dat de juistheid van het beëindigingsbesluit in een bezwaarprocedure aan de orde kan worden gesteld. Uit nader onderzoek blijkt dat betrokkenen een redelijke overgangstermijn van ruim een half jaar hebben gehad om zich voor te bereiden op dit besluit. Ook blijkt dat het opleidingstraject van de man tot beveiliging net voor het einde is gestopt omdat hij een verwijtbare fout heeft gemaakt. Volgens de informatie van de gemeente kan de man de opleiding afronden via een dagopleiding met studiefinanciering. De ombudsman wijst het gezin (met 3-jarige dochter) op de mogelijkheid om opnieuw een uitkering en een voorschot aan te vragen.

Een melding is geen bijstandsaanvraag15.1.008/I
Inkomen*Trefwoorden: uitkering, melding, zoekperiode, aanvraag*

Een man kreeg twee maanden na zijn aanvraag om een bijstandsuitkering van de sociale dienst te horen dat die aanvraag niet meer bestond. Hij moest maar opnieuw een uitkering aanvragen. Maar die kon niet met terugwerkende kracht worden verleend. De man is het hier niet mee eens. Mede omdat hij in een gesprek van 4 november 2014 te horen had gekregen dat zijn uitkering in behandeling was.

Omdat hij jonger dan 27 jaar was, was zijn aanvraag van 22 oktober 2014 slechts een melding. Hij moest eerst proberen om zelf actief op zoek te gaan naar werk of scholing. Lukt dat niet binnen vier weken dan kan hij een officiële aanvraag indienen. En dat blijkt hij niet te hebben gedaan.

De man heeft zich via werk.nl gemeld. Hij kreeg toen bericht dat de sociale dienst hem nader zou informeren. Nog dezelfde dag ontving hij een e-mail. Hem is toen verteld dat hij zich na vier weken moest inschrijven op werk.nl. Zou hij dat niet doen dan werd zijn aanvraag niet in behandeling genomen. De man stelt dat hij geprobeerd heeft zich na vier weken in te schrijven, maar dat zijn melding/aanvraag niet meer op werk.nl terug te vinden was. Op zich bijzonder. Het had echter voor de hand gelegen dat hij daarover contact had opgenomen met de sociale dienst.

Het bewuste gesprek van 4 november 2014 werd gearrangeerd omdat de man niet over een startkwalificatie beschikte. In dat gesprek is gesproken over scholing, niet over de aanvraag. Dat blijkt ook uit het verslag van dit gesprek. Nadere onderbouwing dat hij te horen zou hebben gekregen dat zijn aanvraag in behandeling was, kon betrokkene niet geven.

Gevraagde gegevens nog niet beschikbaar?15.1.014/I
Inkomen*Trefwoorden: bijzondere bijstand, voorschot*

Zoals al enkele jaren hiervoor heeft een man direct aan het begin van het nieuwe jaar bijzondere bijstand voor woonkosten aangevraagd. De gemeente wil de aanvraag echter niet innemen zolang de gevraagde gegevens niet compleet zijn. De stelling van de man is dat hij deze gegevens pas in maart of april bij elkaar heeft. Vorig jaar werd namelijk in het begin van het jaar gevraagd om de definitieve belastingaanslag van het jaar ervoor maar deze was zo vroeg in het jaar nog niet beschikbaar. De man blijkt bij nader inzien de vraag niet goed gelezen te hebben, want ditmaal wordt om de *voorlopige* aanslag 2014 gevraagd. En die zou hij wel moeten hebben.

Omdat de man niet zonder deze bijzondere bijstand rond komt, wilde hij ook een voorschot aanvragen. De medewerker van de gemeente wilde echter geen formulier verstrekken voor het aanvragen van een voorschot. Bij navraag bleek dat het formeel niet mogelijk is om voor bijzondere bijstand een voorschot te verstrekken. De man kreeg het advies om zo spoedig mogelijk de gevraagde gegevens aan te leveren, dan zou de aanvraag snel behandeld worden. Daarmee is de man meteen aan de slag gegaan.

Verblijf in buitenland15.1.015/I
Inkomen*Trefwoorden: gezondheidsverklaring, uitkering, vakantie*

Een vrouw ging op advies van haar arts vanwege gezondheidsklachten voor een langer verblijf naar het buitenland. Negen dagen voor vertrek meldde ze bij de sociale dienst dat ze van 27 november tot 17 januari weg zou zijn. Ze overlegde daarbij een brief van haar huisarts. Twee dagen later werd de vrouw door een medewerker van de sociale dienst gebeld en kreeg ze te horen dat ze maximaal vier weken aaneengesloten naar het buitenland mocht. Ze kon niet twee periodes van vier weken van twee jaar bij elkaar voegen tot één verblijf. Omdat mevrouw haar reis al had geboekt met financiële steun van anderen, besloot ze toch te gaan. Naderhand beklagde ze zich over de gang van zaken. De vrouw was van mening dat de frontoffice medewerkers haar direct hadden kunnen wijzen op de regels en dat ze om medische redenen naar het buitenland was geweest.

De ombudsman komt tot de conclusie dat de regels inderdaad geen langer aaneengesloten verblijf dan een verblijf van vier weken toestaan. Nu mevrouw twee dagen na haar melding is geïnformeerd over deze regels, heeft de gemeente voortvarend gehandeld. Dat dit kort voor vertrek was en daarom de reis niet meer afgezegd kon worden, is de gemeente niet aan te rekenen. Wel bleek dat de gemeente in haar afweging geen overweging had gewijd aan de verklaring van de huisarts. Toen dat tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog gebeurde, was deze gedraging gecorrigeerd. De vrouw is erop gewezen dat ze de urgentie van haar medische situatie in de bezwarenprocedure aan de orde kan stellen.

Verzending brieven aannemelijk?15.1.020/II
Inkomen*Trefwoorden: uitkering, besluit, niet ontvangen, verzendtheorie*

In mei 2014 heeft de zoon van een man een uitkering aangevraagd. Begin juni 2014 had hij hierover een gesprek. Daarna hoorde hij niets meer. Omdat dit vreemd was, heeft de man namens zijn zoon hierover eind oktober 2014 een klacht ingediend. De man kreeg toen te horen dat de aanvraag niet meer in behandeling was, omdat zijn zoon niet op brieven van de sociale dienst heeft gereageerd. De man en zijn zoon ontkennen echter brieven van de sociale dienst te hebben ontvangen.

De zoon had begin juni 2014 een gesprek. Hem is toen gemeld dat hij nog bepaalde stukken moest inleveren. Hij zou daar binnen 1 à 2 dagen bericht over ontvangen. Nog dezelfde dag is hem een brief gestuurd met het verzoek om de stukken. Omdat een reactie uitbleef, is veertien dagen later een besluit naar de zoon gestuurd dat zijn aanvraag niet verder werd behandeld.

De man stelt dat de sociale dienst moet *aantonen* dat de bewuste brieven zijn verstuurd. Dat klopt echter niet. De sociale dienst moet *aannemelijk maken* dat de niet-aangetekende brieven zijn verzonden. En dat heeft de sociale dienst met uitleg over het systeem van aanmaken, verzenden en archiveren van brieven gedaan. Het is nu aan de zoon om aannemelijk te maken dat die de brieven niet heeft ontvangen. Een enkele ontkenning is daarvoor te weinig. Daar komt bij dat de zoon wist dat hij nog stukken moest inleveren en dat hij op korte termijn daarover een brief zou ontvangen. Het is de sociale dienst niet te verwijten dat de zoon niet heeft gereageerd.

"Financiële problemen: GKB helpt niet!"15.1.021/I
GKB*Trefwoorden: budgetbeheer, financiële administratie*

Een man heeft een probleem met zijn financiële situatie. Hij ziet geen mogelijkheden om structureel verbetering in zijn financiële situatie te brengen. Hij is voor ondersteuning bij de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) geweest, maar die zegt hem niet te kunnen helpen. Dit omdat hij zijn financiën prima zelf kan beheren en hij duurder is gaan wonen. De man is onlangs om gezondheidsredenen naar een gelijkvloerse woning verhuisd. In feite zijn de uitgaven te hoog in vergelijking met de inkomsten. Omdat de man al aflost op een lening en hij gebruik maakt van de voedselbank onderzoekt de ombudsman welke mogelijkheden de man nog heeft. Eventueel bij andere instanties.

De GKB biedt aan om contact op te nemen met de geldverstrekker om minder af te lossen. Daarnaast biedt de MJD, en later in het jaar het Sociaal Team, ondersteuning bij het omlaag brengen van de uitgaven. Bijvoorbeeld door een cursus 'Grip op Geld' of met persoonlijke ondersteuning bij het in kaart brengen van de mogelijkheden. Met deze suggesties gaat de man aan de slag.

Specificatie uitkering niet duidelijk15.1.022/II
Inkomen*Trefwoorden: kindgebonden budget, informatievoorziening*

Een vrouw krijgt in januari minder uitkering dan ze de maand ervoor ontving. Aan de balie bij de sociale dienst werd gezegd dat dit lag aan het kindgebonden budget, maar dat begreep de vrouw niet. Ze had namelijk in december ook een kindgebonden budget. Een nadere toelichting kreeg ze echter niet. De specificatie die ze in februari ontving gaf ook geen inzicht. Na onderzoek constateerde de ombudsman dat er gegevens ontbraken op de specificatie. Dit werd door de sociale dienst erkend onder aanbidding van excuses. Een nieuwe specificatie met uitleg leverde uiteindelijk de gevraagde duidelijkheid. Belangrijkste reden voor het lagere maandbedrag was wijziging van wettelijke regels.

Per 1 januari 2015 is de uitkering voor alleenstaande ouders afgeschaft en krijgt men een uitkering voor een alleenstaande. Ter compensatie werd het kindgebonden budget verhoogd. Dat blijkt echter niet uit de specificatie.

De sociale dienst had in juli en december brieven gestuurd om cliënten te informeren over de op handen zijnde wijzigingen in de uitkering voor alleenstaande ouders. In dat opzicht heeft de gemeente aan haar informatieplicht voldaan.

Ondoorgrondelijke uitkeringspecificaties15.1.026/II
Inkomen*Trefwoorden: IOAW-uitkering, inkomstenverrekening, specificaties, terugvordering*

Een echtpaar bezoekt begin maart de ombudsman omdat ze de specificaties bij hun uitkering niet begrijpen. Ze kunnen met name de verrekening van de inkomsten uit arbeid van de vrouw niet volgen. Ze hebben uitleg gehad bij de sociale dienst, maar nog begrijpen ze het niet. Het echtpaar houdt de indruk te weinig uitkering te ontvangen. Gevolg is dat ze een achterstand hebben opgelopen bij de ziektekostenverzekeraar. Een week na het spreekuurbezoek krijgt het echtpaar een herzieningsbesluit van de gemeente waaruit een terugvordering voortvloeit van ruim € 800.

Ook de ombudsman vindt de specificaties en de herziening niet duidelijk en gaat naar de sociale dienst om uitleg.

Daar blijkt al snel dat de terugvordering van € 800 niet klopt. Deze wordt direct teruggedraaid.

Ook blijkt de berekening van de IOAW-uitkering niet correct te zijn gedaan. Al vanaf augustus 2014 heeft het echtpaar te weinig uitkering ontvangen. Het gaat om ongeveer € 90 per maand. Voor de reeds verstreken maanden van 2015 wordt dat vanaf maart hersteld. Voor de maanden augustus tot en met december 2014 vindt na overleg met het echtpaar correctie plaats via de belastingaangifte 2014.

Na ontvangst van de correctiebeschikking van de sociale dienst ontving het echtpaar enkele bedragen op de bankrekening die ze opnieuw niet konden plaatsen. Met een extra brief met uitleg en een mondelinge toelichting aan de vertrouwenspersoon van het echtpaar kon de ombudsman die onduidelijkheden ten slotte ook wegnemen.

Uitblijven duidelijkheid gevolgen erfenis15.1.029/I
Inkomen*Trefwoorden: voortvarendheid, erfenis*

De moeder van de vrouw is in 2013 overleden, nadat enkele jaren daarvoor haar vader al was overleden. Zodra de erfenis was bepaald heeft de vrouw dit in september 2014 op het mutatieformulier van de sociale dienst gemeld. Daarna heeft ze verschillende keren contact gehad met haar klantmanager over de gevolgen van de erfenis, maar in maart 2015 had ze nog steeds geen duidelijkheid. De vrouw gaf aan daar veel last van te hebben. Onder andere omdat ze zichzelf maar een heel klein bedrag gunde om van te leven, omdat ze erg bang was voor de terugvordering. Kort na haar bezoek aan de ombudsman werd de vrouw door de sociale dienst uitgenodigd voor een gesprek. De vrouw gaf aan dat haar toen goed uitleg werd gegeven door de betrokken medewerkers. Enkele weken later liet de vrouw weten dat ze inmiddels ook een beschikking had ontvangen. Daarmee had ze de door haar gewenste duidelijkheid en dat was belangrijk. Wel constateerde de ombudsman dat de gemeente niet voortvarend had gehandeld.

Loonheffingskorting wel/niet toegepast?15.1.036/II
Inkomen*Trefwoorden: loonheffingskorting, jaaropgave, naheffing*

Een vrouw heeft een jaaropgave ontvangen van de sociale dienst. Daarop staat dat de loonheffingskorting is toegepast. De vrouw meent echter dat er al volledige loonheffingskorting is toegepast door het UWV en spreekt de sociale dienst hierop aan. Die meldt echter dat er géén heffingskorting is toegepast. Na enige extra uitleg wordt duidelijk dat op de jaaropgave weliswaar staat dat de loonheffingskorting is toegepast, maar dat het gehanteerde bedrag voor de berekening van de loonheffing € 0,00 is. Dat betrokkene dit verwarrend vindt, kan de ombudsman zich voorstellen. Daarnaast meldt de sociale dienst dat de vrouw naast haar WWB-uitkering ook nog WW-inkomsten heeft gehad en inkomsten uit arbeid. Als nu blijkt dat deze instanties een loonheffingskorting hebben toegepast waarbij het maximum bedrag van € 2103 is overschreden, dan zou de vrouw te weinig belasting hebben betaald en een naheffing van de Belastingdienst kunnen krijgen.

Omdat de inkomsten echter volledig zijn verrekend en de vrouw daarmee het gehele jaar een inkomen op bijstandsniveau heeft gehad, kan een eventuele naheffing door de Belastingdienst door de sociale dienst worden vergoed. De vrouw krijgt het advies mee om dit in de gaten te houden.

<p>Niet saneerbare boetes staan schuldhulpverlening in de weg</p> <p><i>Trefwoorden: schuldhulpverlening, niet saneerbare boete</i></p> <p>Een vrouw meldt zich per brief bij de ombudsman. Ze heeft schulden en wil daar graag vanaf. Ze schetst een geschiedenis met de GKB die zo'n 5 jaar beslaat en waarbij ze met verschillende contactpersonen te maken kreeg aan wie ze steeds weer haar verhaal moest doen. Ook moest de vrouw veranderingen doorvoeren zoals een andere bank nemen en de energienota omlaag brengen. Op een gegeven moment was alles rond en kon mevrouw in de schuldsanering. Echter, 2 dagen later werd ze gebeld dat het toch niet kon omdat er een boete openstond van 90 euro.</p> <p>Na onderzoek door de ombudsman bleek dat mevrouw in de periode 2009 tot 2011 zes keer bij de GKB is geweest. Er is in deze periode tweemaal een moment geweest dat ze in aanmerking kwam voor een minnelijke schuldregeling in combinatie met budgetbeheer. Niet saneerbare boetes stonden uiteindelijk de schuldregeling in de weg. Deze moest de vrouw eerst afbetalen voordat ze in de schuldregeling kan. Omdat het alweer enkele jaren geleden is dat de vrouw voor het laatst bij de GKB is geweest stelt de gemeente voor dat ze zich opnieuw meldt. Haar situatie kan dan opnieuw beoordeeld worden. Voor de ombudsman betreft de klacht een periode die al enkele jaren geleden was en daardoor niet meer in onderzoek is genomen. Wel heeft de ombudsman het voorstel om contact op te nemen met de GKB bij de vrouw neergelegd.</p>	<p>15.1.037/I GKB</p>
<p>Samenwonen op verschillende adressen</p> <p><i>Trefwoorden: alleenstaande, hoofdverblijf, samenwonen</i></p> <p>Een man komt bij de ombudsman met de klacht dat hij een uitkering voor een alleenstaande had aangevraagd. Na onderzoek stelde de sociale dienst vast dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding, ook al woonde de vriendin op een ander adres. Hij heeft toen het advies gekregen om een uitkering voor gehuwden aan te vragen. Maar dat bleek niet te kunnen omdat de man en zijn vriendin niet op hetzelfde adres woonden. Tot twee keer toe heeft de man zijn aanvraag voor een uitkering ingetrokken. Daardoor heeft hij niet de mogelijkheid om bezwaar te maken en dat is wel de procedure om de rechtmatigheid aan de orde te stellen. Een nieuwe aanvraag doen is het enige dat overblijft.</p>	<p>15.1.040/I Inkomen</p>
<p>Welke inkomsten moet je opgeven?</p> <p><i>Trefwoorden: inkomsten, alimentatie, belastingteruggave</i></p> <p>Een man heeft een uitkering van de sociale dienst. Van deze uitkering wordt maandelijks een bedrag in mindering gebracht dat rechtstreeks wordt overgemaakt aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen. Het betreft alimentatie. In verband daarmee ontvangt de man een teruggave van de Belastingdienst. Wat hij niet weet is of hij deze teruggave moet opgeven als inkomsten. De ombudsman kan zich de vraag voorstellen, maar moet de man na bestudering van wet- en regelgeving verwijzen naar de sociale dienst voor het antwoord erop.</p>	<p>15.1.041/I Inkomen</p>
<p>Willekeurige bijstand?</p> <p><i>Trefwoorden: inrichtingskosten, bijzondere bijstand, willekeur</i></p> <p>Een vrouw kent 3 gevallen van alleenstaanden met schulden en een bijstandsuitkering. Alle 3 krijgen ze echter een verschillende uitkering bijzondere bijstand voor inrichtingskosten. Op haar vraag hoe dat kan krijgt de vrouw geen duidelijk antwoord bij de sociale dienst. Dat laatste is de reden dat de ombudsman zich in de vraag verdiept heeft en een nadere toelichting heeft gegeven. Zonder de specifieke gegevens van de betrokkenen te kennen is de toekenning van bijzondere bijstand afhankelijk van meerdere factoren. Zoals de aanvraag, maar ook de omvang van de schulden, de aflossing ervan en de draagkracht.</p>	<p>15.1.042/I Inkomen</p>

Uitgekleed door 'bloot eigendom'15.1.048/I
Inkomen*Trefwoorden: erfenis, terugvordering, inlichtingenplicht*

Een vrouw heeft direct na het overlijden van haar moeder in 2011, haar bijstandsuitkering laten stopzetten. Door een erfenis zou ze over middelen kunnen beschikken om in haar onderhoud te voorzien. Drie jaar later vorderde de sociale dienst de gehele bijstand terug. Dit omdat de vrouw bij de bijstandsaanvraag in 2007 niet gemeld had dat ze door het overlijden van haar vader in 2002 al mede-eigenaar was geworden van het ouderlijk huis. Omdat moeder het vruchtgebruik had en ook woonde in de ouderlijke woning, was er sprake van 'bloot eigendom'.

Tegen de terugvordering heeft de vrouw bezwaar gemaakt. De inhoud daarvan staat niet ter beoordeling van de ombudsman. Waar de vrouw over klaagt is dat de sociale dienst haar verwijt dat ze niet heeft ingevuld dat ze vermogen had. Ze had namelijk helemaal niet het idee dat ze over vermogen beschikte. Haar moeder woonde immers in het huis. De ombudsman heeft uitgelegd dat volgens de wet alle feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van invloed kunnen zijn op het recht op bijstand moeten worden gemeld. Het gedeeltelijk bezitten van een woning is zo'n feit. De wet maakt geen onderscheid in opzettelijk of per vergissing handelen. De sociale dienst handelde op dit punt volgens de regels. Dat het terugvorderingsbesluit pas veel later is genomen heeft te maken met de verkoopdatum van het ouderlijk huis. Pas toen kon de vrouw over de middelen beschikken.

Bestuursrechtelijke premie zorgverzekering terecht ingehouden15.1.049/I
Inkomen*Trefwoorden: zorgverzekering, schuld, inhouding, premiebetaling*

Tot zijn schrik ontdekte een man dat de sociale dienst vanaf dit jaar een bedrag naar Zorginstituut Nederland overmaakt. De man stelt dat hij al met de deurwaarder een betalingsregeling had getroffen voor zijn schuld bij zijn zorgverzekering. Hij is bang dat hij nu dubbel aflost en dat ook zijn vakantiegeld zal worden gebruikt. Hij had dat geld echter bestemd voor een bril. Het lukte de man niet om hierover duidelijkheid bij de sociale dienst te krijgen. Reden waarom hij naar de ombudsman is gegaan. De ombudsman stelde vast dat de betaling aan het Zorginstituut niet de aflossing van de schuld betreft maar een (bestuursrechtelijke) premie is om verzekerd te blijven. Deze inhouding door de sociale dienst is verplicht. Maar betreft dus niet de schuld. Ook zal het vakantiegeld niet voor de schuld of de premiebetaling worden gebruikt. De sociale dienst heeft dit bevestigd, en zo kon de man worden gerustgesteld.

Door tussenkomst GKB alsnog huur- en zorgtoeslag op rekening15.1.052/I
GKB*Trefwoorden: budgetbeheer, belastingschuld, verrekening, huurtoeslag, zorgtoeslag*

Een vrouw is in budgetbeheer bij de GKB en ontvangt leefgeld voor haar en haar dochter. Opeens verrekent de Belastingdienst de huur- en zorgtoeslag met een belastingschuld. Hierdoor ontvangt zij geen leefgeld meer. Voor de belastingschuld heeft de vrouw net beroep gedaan op de WSNP. De belastingdienst wil hier niets van weten en de GKB wil geen actie ondernemen om de verrekening te stoppen.

Gelet op de dringendheid van het probleem heeft de ombudsman contact opgenomen met de GKB. Die meldde bekend te zijn met het probleem en wel degelijk actie te hebben ondernomen. De huur- en zorgtoeslag zullen alsnog door de Belastingdienst naar de GKB worden overgemaakt. En er is voldoende budget om de vrouw in de tussentijd van leefgeld te voorzien. De ombudsman constateert dat de GKB in deze kwestie netjes heeft gehandeld.

Trefwoorden: uitkeringsspecificaties, informatievoorziening, contactpersoon

Een man en zijn vrouw ontvangen een aanvullende IOAW-uitkering, naast de WAO-uitkering van de man en de (wisselende) inkomsten van de vrouw. De man kan de uitkeringsspecificaties van de eerste maanden van het jaar niet rijmen met de bedragen die hij heeft ontvangen op zijn bankrekening. Op deze wijze kan hij niet controleren of de sociale dienst zijn uitkering correct heeft berekend. Ook de ombudsman kan de noodzakelijke uitleg niet geven en stelt een gesprek voor.

In het gesprek met een medewerker van de sociale dienst kan veel worden opgehelderd. Wat blijkt is dat de problemen vooral worden veroorzaakt door het verschil tussen bruto- en nettobedragen en door de omrekening van de wisselende vierwekelijkse inkomsten van de vrouw naar een maandbedrag. Nader onderzoek is nodig naar de gegevens van de Belastingdienst (teruggave belasting, zorgtoeslag). Als die informatie ook is aangeleverd, blijkt dat de door het echtpaar teveel betaalde belasting 2013 en 2014 door de Belastingdienst is terugbetaald. Voor de reeds bestaande belastingschuld uit 2013 heeft het echtpaar recht op een gedeeltelijke vergoeding van de sociale dienst. Die moet namelijk garanderen dat het echtpaar over die periode het minimum inkomen ter hoogte van de bijstandsnorm heeft ontvangen. Ook is er nog recht op een kleine vergoeding voor zorgkosten in 2013. Ten aanzien van de opgelopen achterstand in de betaling van de zorgpremie zou eventueel schuldhulp van de GKB uitkomst kunnen bieden. De betreffende medewerker van de sociale dienst wordt contactpersoon voor de man indien er in de toekomst vragen of problemen zijn. Of als de GKB vragen heeft over de uitkering van de man. De medewerker van de sociale dienst wordt door de ombudsman bedankt voor zijn grote inzet in deze kwestie.

Toezegging: contactpersoon in de toekomst beschikbaar voor vragen en problemen

Indrukwekkend gesprek15.1.058/III
Inkomen

Trefwoorden: gezamenlijke huishouding, fraude, transparantie, uitleg, protocol

Een vrouw is na haar afstuderen op 1 februari 2015 in Groningen komen wonen en heeft bij de sociale dienst een uitkering aangevraagd om de periode totdat zij een baan heeft gevonden te overbruggen. Bij het intakegesprek was naast de in de uitnodiging genoemde medewerker nog een tweede medewerker aanwezig. Naar betrokkene later bleek, was dit een fraudecontroleur.

Direct na het gesprek zijn de beide medewerkers bij de vrouw op huisbezoek gegaan.

De vrouw klaagt zich bij de ombudsman over de gang van zaken. Namelijk dat ze niet wist dat ze een gesprek met 2 medewerkers zou hebben. En dat er niet werd uitgelegd waarom er een fraudecontroleur aanwezig was. Maar ook over het huisbezoek en de redenen daarvoor en over de bejegening.

Uitnodiging

De ombudsman stelt vast dat de sociale dienst in de uitnodigingsbrief ten onrechte geen melding heeft gemaakt dat het intakegesprek met 2 personen zou plaatsvinden en dat is niet transparant.

De sociale dienst heeft inmiddels in zijn brieven standaard opgenomen dat er soms een tweede medewerker bij het gesprek aanwezig kan zijn. Ook vermeldt de sociale dienst in vervolg standaard dat de cliënt een vertrouwenspersoon mee mag nemen naar het gesprek.

Aanwezigheid fraudecontroleur

De reden van de aanwezigheid van de fraudecontroleur is aan de vrouw niet uitgelegd en dat is niet netjes. De sociale dienst heeft ook op dit punt maatregelen getroffen. In vervolg wordt bij aanvang van het gesprek melding gemaakt van de reden (het doel en de opzet van het intakegesprek).

Bejegening

De sociale dienst geeft tijdens het klachtenonderzoek zelf aan dat het gesprek wellicht te stevig is ingezet en biedt de vrouw hiervoor zijn excuses aan. Daarbij heeft de ombudsman gezien dat een van de medewerkers betrokkene hierover persoonlijk heeft geschreven en dat is prijzenswaardig.

Huisbezoek

Tijdens het klachtenonderzoek heeft de sociale dienst inzichtelijk uitgelegd waarom de medewerkers op huisbezoek zijn gegaan. Deze heldere uiteenzetting had echter voorafgaand aan het huisbezoek gegeven moeten worden.

De ombudsman stelt verder vast dat het huisbezoek niet los gezien kan worden van het even daarvoor bij de sociale dienst gevoerde gesprek. Aan een onaangekondigd huisbezoek worden bepaalde voorwaarden gesteld zoals uitleg van de aanleiding voor het bezoek en vertellen dat de mensen die op huisbezoek komen medewerkers van de gemeente Groningen zijn. Als deze informatie al tijdens het eerder gevoerde intakegesprek aan de orde is gekomen hoeft dat tijdens het huisbezoek niet opnieuw. In dat licht hebben de medewerkers in dit geval conform het protocol gehandeld. Dat het verslag een weergave mist van relevante vragen en antwoorden die tijdens het huisbezoek aan de orde zijn gekomen, is niet in overeenstemming met het protocol. De vrouw is tien dagen na het huisbezoek op de hoogte gesteld dat zij een uitkering voor een alleenstaande zou ontvangen. Dat is naar het oordeel van de ombudsman voldoende voortvarend.

Aanbeveling

De ombudsman geeft de sociale dienst in overweging om het Protocol huisbezoeken Sociale Zekerheid aan te vullen met de situatie van (on)aangekondigde huisbezoeken aansluitend op een (intake) gesprek bij de sociale dienst.

Niet samenwonend, toch gezamenlijke huishouding15.1.073/I
Inkomen

Trefwoorden: informatieverstrekking, gezamenlijke huishouding

Een man hoorde van de sociale dienst dat hij een gezamenlijke huishouding heeft met zijn vriendin. Ze woont echter bij haar moeder. Uitleg waarom kreeg de man echter niet. Via de ombudsman ontving de man alsnog de nodige toelichting waarom er sprake was van een gezamenlijke huishouding. Ondanks dat ze niet samenwoonden verbleef zijn vriendin vaak bij hem, er lagen veel spullen van haar in de woning en ze deelden veel kosten. De man is het hier niet mee eens. De ombudsman kreeg van de sociale dienst te horen dat hij op korte termijn een besluit zou ontvangen. Daartegen kon hij dan bezwaar maken.

Ook aanvrager moet voortvarend handelen

15.1.075/II

Inkomen

Trefwoorden: schuldenregeling, behandeltermijn, voortvarendheid

Een vrouw had dringend hulp nodig bij haar schulden maar pas na een jaar werd zij tot de schuldenregeling van de GKB toegelaten. Intussen liepen de schulden op en had zij daardoor niet de rust en ruimte om naar werk te zoeken. De vrouw zegt in dat jaar 5 gesprekken met de GKB te hebben gehad, waarin steeds gevraagd werd om nieuwe informatie. Zij begrijpt niet waarom alle benodigde informatie niet in één keer werd opgevraagd en vindt dat de GKB daarin niet professioneel handelt. Daar komt bij dat bij het laatste gesprek de consulent niet voorbereid was en vroeg naar gegevens die al bij de GKB bekend waren. Ook wilde de consulent de stukken die ze bij zich had niet aannemen, maar vroeg later per brief wel weer om die stukken. Hierover beklaagde de vrouw zich bij de ombudsman.

De GKB meldt dat de vrouw 5 keer op het inloopspreekuur is geweest. De eerste keer kwam zij vanwege een dreigende huisuitzetting en was alle inzet van de GKB gericht op het voorkomen daarvan. Er is toen alleen globaal gesproken over een mogelijke schuldenregeling. Pas 3 maanden later kwam de vrouw weer op het inloopspreekuur om de schuldenregeling aan te vragen. Toen is met haar afgesproken dat zij gegevens over haar schulden en schuldeisers zou verzamelen. Zeven maanden daarna meldde de vrouw zich weer op het inloopspreekuur maar bleek de informatie over haar schulden niet recent te zijn. Een maand later kwam de vrouw weer op het spreekuur en gaf aan dat het haar niet lukte om de gevraagde gegevens te verzamelen. Voor hulp daarbij is ze verwezen naar verschillende hulpverleningsinstanties. Drie maanden later kwam zij met de verzamelde gegevens op het inloopspreekuur en stelde de GKB vast dat die voldoende waren om de vrouw toe te laten tot een schuldenregeling. Van alle gesprekken is steeds een verslag met duidelijke afspraken opgemaakt. De ombudsman stelt vast dat de GKB in deze kwestie afhankelijk was van de acties van de vrouw. Als zij niet tijdig met de benodigde informatie komt, kan de GKB ook niet voortvarend handelen. Dat de vrouw steeds om andere informatie werd gevraagd, is de ombudsman niet gebleken. De GKB stelt pas stukken in te nemen als die compleet zijn en in het laatste gesprek had de vrouw nog niet alle gegevens bij zich. Ten slotte weet de GKB niet wie er op het inloopspreekuur komt. Het is voor consulenten van de GKB dan ook niet mogelijk om zich van te voren voor te bereiden op een gesprek en de op dat moment beschikbare consulent hoeft niet bij de aanvraag betrokken te zijn. Hoewel de vrouw een andere verwachting had, ziet de ombudsman dat het handelen van (de consulent van) de GKB professioneel was.

Noodkreet van een dakloze

15.1.078/I

Inkomen

Trefwoorden: uitkering, briefadres, toestemming, nachtopvang

Voor een dak- en thuislozenuitkering heeft een man een briefadres nodig. De sociale dienst verwijst hem daarvoor naar de dak- en thuislozenorganisatie, maar die verwijst hem echter weer terug. De man is ten einde raad. Zeker nu vrienden en bekenden hun handen van hem hebben afgetrokken omdat die vinden dat de sociale dienst hier zijn verantwoordelijkheid in moet nemen. Gelet op de noodkreet heeft de ombudsman direct contact opgenomen met de sociale dienst. Die meldde dat de man moet bewijzen dat hij dak- en/of thuisloos was. Dat kon door aan te tonen dat hij sliep in de nachtopvang. Pas als de man een week daar verblijft, krijgt hij toestemming voor een briefadres. De ombudsman kan de sociale dienst niet dwingen om toestemming voor een briefadres te geven en heeft de man dan ook dringend aangeraden om gebruik te maken van de nachtopvang. Dat was op dat moment de kortste klap om een uitkering te krijgen.

Enkele maanden later kwam de man bij de ombudsman langs en vertelde dat het helemaal is goed gekomen. Hij had een woning en een uitkering.

Voor het blok

15.1.081/III

Inkomen

Trefwoorden: gezamenlijke huishouding, fair play, informatievoorziening

Een man huurt een kamer. Op 23 februari heeft hij een bijstandsaanvraag voor een alleenstaande ingediend. Omdat de medewerkers van de gemeente van mening waren dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding met de verhuurster, kreeg de man tijdens het intakegesprek een keuze voorgelegd waar hij direct op moest reageren. Hij voelde zich daardoor onder druk gezet.

De keuze was:

1. Hij kon zijn aanvraag doorzetten, maar dan volgde een huisbezoek en afwijzing.
2. Hij kon zijn aanvraag intrekken en afzien van een uitkering.
3. Hij kon zijn aanvraag intrekken en samen met zijn huisgenote een uitkering voor gehuwden aanvragen. In dat geval zou 23 februari 2015 als aanvraagdatum blijven gelden.

De ombudsman stelt vast dat de informatie die de man tijdens het intakegesprek kreeg over de gezamenlijke huishouding en de verschillende procedurekeuzes niet volledig en inzichtelijk was. Om die reden kon hij geen weloverwogen keuze maken tussen de verschillende opties die hem werden voorgelegd. Omdat de man daardoor in het benutten van zijn procedurele kansen werd belemmerd, kwam de behoorlijkheidsnorm *fair play* in het geding.

De gemeente vindt dat de man niet gevraagd had mogen worden om zijn aanvraag te wijzigen en heeft inmiddels haar werkwijze op dit punt aangepast. In vervolg zullen de uitkeringsaanvragen voor een alleenstaande als zodanig worden afgehandeld.

Naar aanleiding van het bezwaarschrift van de man heeft de gemeente vastgesteld dat er geen sprake is van een 'gezamenlijke huishouding'. Voor de gang van zaken biedt de gemeente betrokkenen haar excuses aan en dat is netjes.

Toezegging: De werkwijze bij uitkeringsaanvragen van alleenstaanden is aangepast

Gebruik retourenvelop garandeert geen ontvangst

15.1.082/I

Inkomen

Trefwoorden: langdurigheidstoelage, verzending, retourenvelop, ontvangst

Een vrouw ontving geen reactie op haar aanvraag langdurigheidstoelage 2014. Zij is na indiening lang ziek geweest en vergat de aanvraag totdat zij in 2015 van de sociale dienst het aanvraagformulier langdurigheidstoelage 2015 ontving. Zij heeft direct contact opgenomen met de sociale dienst en kreeg te horen dat die haar aanvraag niet heeft ontvangen. Dat kan echter niet, zegt de vrouw, want zij heeft de retourenvelop van de sociale dienst gebruikt.

Ook met het onderzoek van de ombudsman is de bewuste aanvraag uit 2014 niet gevonden. Dat de vrouw een retourenvelop heeft gebruikt, wil niet zeggen dat de postbezorging ook goed gegaan is. Zij heeft verder niet kunnen aantonen dat zij de aanvraag ook daadwerkelijk met de post heeft verstuurd. Daarbij wijst de sociale dienst op een mail van de vrouw uit 2015 waarin zij vraagt om aanvraagformulieren 2010-2014. Omdat de vrouw ook om het aanvraagformulier 2014 heeft gevraagd, achtte de sociale dienst het niet aannemelijk dat zij in 2014 een aanvraag heeft ingediend. Deze redenering kan de ombudsman volgen.

Klacht over oude terugvordering

15.1.089/I

Inkomen

Trefwoorden: klachtafhandeling, terugvordering, UWV

Een vrouw beklagt zich over de wijze waarop de gemeente haar klacht heeft afgehandeld. De klacht gaat over een terugvorderingsbesluit van de sociale dienst van 2011. De gemeente heeft aangegeven dat ze de klacht over een gedraging die zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan, niet in behandeling neemt. De ombudsman bevestigt deze handelwijze. Daarnaast legt de ombudsman uit dat tegen een besluit binnen 6 weken bezwaar kan worden gemaakt. Omdat een bezwaarprocedure de burger voldoende waarborgen biedt, kan een klachtenprocedure daarvoor niet in de plaats treden. Omdat de vrouw in haar uitgebreide klachtbrief aangeeft in een complexe situatie te verkeren, adviseert de ombudsman haar om eventuele financiële problemen (opnieuw) voor te leggen aan de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Naar later blijkt is de vrouw ingegaan op het aanbod van de sociale dienst om toch opnieuw naar de zaak te kijken.

<p>Aanvraag niet in behandeling</p> <p><i>Trefwoorden: aanvraag, volledigheid, gesprek</i></p> <p>Een man meldde de ombudsman dat hij dit jaar al 3 keer een uitkering heeft aangevraagd. Steeds wordt de aanvraag niet in behandeling genomen omdat bepaalde stukken ontbreken. De man zegt deze stukken voor zover mogelijk wel te hebben ingeleverd.</p> <p>Omdat de sociale dienst een andere kijk heeft op de zaak, is het voorstel van de ombudsman dat er een gesprek komt. Zowel de gemeente als de man willen dat wel.</p> <p>Inmiddels bleek dat niet meer nodig omdat de man al een vierde aanvraag gedaan bleek te hebben waarbij voldoende stukken zaten. Daarmee kan de man uitgenodigd worden voor het reguliere gesprek dat bij een uitkeringsaanvraag hoort. De ombudsman raadt de man aan de uitnodigingsbrief goed te lezen en om iemand mee te nemen naar het gesprek.</p>	<p>15.1.093/I Inkomen</p>
<p>Onzorgvuldige behandeling verzoek dossierinzage</p> <p><i>Trefwoorden: dossierinzage, onpartijdigheid</i></p> <p>Een man moet vanwege een lening bij DUO zijn bijstandsuitkering terugbetalen. Hij zegt dat hij voor deze lening toestemming had van zijn klantmanager van de sociale dienst. De gemeente ontkent dit. Vanwege een gecrashte computer kan de man de e-mails van zijn klantmanager met deze toestemming niet meer laten zien. De ombudsman heeft hem toen gewezen op de mogelijkheid zijn dossier bij de sociale dienst in te zien.</p> <p>De man heeft direct daarop een inzageverzoek bij de sociale dienst gedaan. Dat verzoek werd echter in handen gesteld van de medewerker die de bezwaren van de man behandelde. Die meldde de man dat de betreffende e-mails niet in zijn dossier zaten. De man vertrouwt dit echter niet. Hij zegt dat de medewerker de bewuste e-mails ook uit zijn dossier kan hebben gehaald, omdat dit bij de afhandeling van het bezwaar beter uitkwam. De ombudsman heeft deze kwestie met spoed aangekaart bij de sociale dienst. Die legde uit dat normaal gesproken de dossierinzage door de teamleider wordt verzorgd, maar omdat de man geen klant meer was, was er ook geen teamleider en kwam het verzoek dus terecht bij de behandelaar van zijn bezwaarschrift. Op korte termijn werd alsnog dossierinzage met een teamleider geregeld. Omdat de dossiers alleen digitaal zijn, is het niet mogelijk daaruit stukken te verwijderen, aldus de sociale dienst. Daarnaast werd uit het dossier ook niet aannemelijk dat de klantmanager, die niet meer werkzaam is bij de sociale dienst, de door de man gestelde toestemming heeft gegeven. Hoewel teleurgesteld kon verzoeker zich in deze uitleg vinden.</p>	<p>15.1.095/I Inkomen</p>
<p>Hulp vóór schuldhulp</p> <p><i>Trefwoorden: schuldhulpverlening</i></p> <p>Een man wil graag hulp bij het oplossen van zijn schulden. Hij heeft een uitkering van de sociale dienst. Voordat de gemeentelijke kredietbank (GKB) schuldhulpverlening kan bieden is het nodig dat alle schulden op een rijtje worden gezet. De MJD (maatschappelijk juridische dienstverlening) en Humanitas kunnen daarbij helpen. Beide instanties hebben echter aangegeven de man niet te willen helpen. In beide gevallen zijn daar redenen voor gegeven waar de man zich niet in kan vinden.</p> <p>Toch wil de man graag schuldhulpverlening.</p> <p>De ombudsman heeft navraag gedaan bij de GKB wat de man zou kunnen doen. Daar bleek dat de man recent niet bij het Team Intake van de GKB was geweest. Daarom was het voorstel van de GKB om eerst naar het spreekuur van de GKB te gaan en de situatie met een medewerker te bespreken. De ombudsman heeft dit advies aan de man meegegeven.</p>	<p>15.1.111/I GKB</p>

Onrust door vele brieven

15.1.114/I

Inkomen

Trefwoorden: informatie, toeslag, herberekening, contact

Een man verkeert in een complexe inkomenssituatie. Zijn echtgenote heeft wisselende looninkomsten per 4 weken. Hij heeft zelf een gedeeltelijke WAO-uitkering. Het totaal ervan blijft vaak onder de bijstandsgrens, waarvoor de man een aanvullende IOAW-uitkering ontvangt van de gemeente (per maand). In verband met de complexe problematiek wordt het echtpaar normaal gesproken bijgestaan door een sociaal raadvrouw, maar deze is op vakantie. Telefonisch contact met zijn contactpersoon bij de gemeente kwam niet tot stand en daarom kwam de man bij de ombudsman.

Hij had in korte tijd diverse brieven van het UWV ontvangen. In een van deze brieven staat dat hij geen toeslag meer krijgt (is op € 0,00 gesteld). Hij vraagt zich af of de sociale dienst dit weet, want het heeft invloed op zijn uitkering van de gemeente. Ook het feit dat hij nu toeslag moet terugbetalen heeft misschien, met terugwerkende kracht, invloed op zijn uitkering van de gemeente. De brieven veroorzaakten zoveel onrust bij de man dat hij de terugkomst van zijn raadvrouw niet kon afwachten. Deze onrust wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door de vraag of hij de zorgpremie nog wel kan betalen. Eerder heeft dat al tot een flinke schuld geleid.

Omdat de man zelf niet kan mailen, heeft de ombudsman de brieven van het UWV doorgestuurd naar de contactpersoon van de gemeente met het verzoek er naar te kijken. Dat is gebeurd en leidde tot een herberekening. Door de interventie van de ombudsman is er contact tot stand gebracht tussen de betreffende medewerker van het UWV, de gemeentelijke contactpersoon en de sociaal raadvrouw. Doel van dat contact is de informatiestroom zodanig in te richten dat onnodige onrust bij de man in de toekomst zoveel mogelijk wordt voorkomen.

Geen adequate reacties op post

15.1.116/I

Inkomen

Trefwoorden: angststoornis, WIJ-team, uitkering

Na een eerdere klachtzaak kreeg de vrouw begin 2015 alsnog de gelegenheid om de gevraagde informatie bij de sociale dienst aan te leveren. Ze kreeg deze kans omdat er mogelijk onvoldoende rekening was gehouden met het feit dat de vrouw haar post niet altijd opent vanwege een angststoornis. Eind november 2015 meldde de vrouw zich opnieuw bij de ombudsman. Ze vertelde dat ze destijds de gevraagde stukken had ingeleverd, maar daarna niets meer had gehoord. In juni heeft ze vervolgens opnieuw een uitkering aangevraagd. Ook toen zijn nadere stukken opgevraagd en ingeleverd, zo vertelt ze. Pas op 11 augustus hoorde ze weer iets, namelijk dat ze opnieuw gegevens moest aanleveren. Ook dat heeft ze gedaan, maar na 30 augustus heeft de vrouw niets meer van de sociale dienst gehoord. De vrouw geeft aan dat ze financieel vastloopt.

De gemeente meldt de ombudsman dat er in januari 2015 contact is gelegd met de moeder van de vrouw. Daarmee is afgesproken dat zij de post van haar dochter in de gaten zou gaan houden. In de loop van het jaar zijn op verschillende momenten brieven verstuurd. Onder andere met uitnodigingen voor een gesprek. Op deze afspraken is de vrouw zonder afmelding, niet verschenen. Op haar laatste aanvraag heeft ze op 4 september een besluit ontvangen waarin staat dat de aanvraag niet in behandeling is genomen. Hiertegen heeft de vrouw geen bezwaar gemaakt.

Gelet hierop lijkt het de ombudsman van belang dat de vrouw op korte termijn een nieuwe aanvraag doet. Om haar daarbij te helpen heeft de ombudsman contact gezocht met het WIJ-team. Die gaan de vrouw helpen op voorwaarde dat ze zelf contact opneemt met het WIJ-team. Dat dringende advies heeft de ombudsman aan de vrouw gegeven met daarbij alle contactgegevens van het WIJ-team.

BKR registratie15.1.119/
Inkomen*Trefwoorden: lening, verwijdering contract*

Een man vertelde de ombudsman dat hij in 2008 een lening heeft gehad bij de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Deze lening heeft hij in februari 2015 afbetaald. Gedurende de looptijd van de lening liep hij circa 3 jaar geleden een achterstand op van enkele maanden. Dat was toen zijn vrouw ernstig ziek was.

Door deze betalingsachterstand heeft de gemeente destijds het contract gemeld bij Bureau Kredietregistratie (BKR). En daardoor heeft de man nu nog steeds een vermelding bij de BKR. Dit betreft een zgn. A-codering. En die blijft 5 jaar staan en kan volgens de gemeente niet worden verwijderd.

Naar aanleiding van de vragen van de ombudsman liet de gemeente weten dat zij bereid is het contract bij de BKR te laten verwijderen, waarbij dan ook de A-codering weg is. Met deze toezegging loste de gemeente alsnog het probleem van de man op.

Toezegging: gemeente laat contract bij BKR verwijderen

Liever gesprek dan juridisch traject15.1.122/
Inkomen*Trefwoorden: toeslag, kinderopvang, sociaal medische indicatie*

Een vrouw vertelt dat haar gezin al enkele jaren een toeslag ontvangt voor kinderopvang. Haar man is arbeidsongeschikt en op grond van zijn sociaal medische indicatie ontvangen ze deze toeslag. In het verleden kon ze deze toeslag ook achteraf aanvragen. In 2015 is ze door omstandigheden vergeten de toeslag aan te vragen en nu heeft ze te horen gekregen dat ze te laat is voor het eerste halfjaar. De vrouw heeft hier een paar keer over gesproken met een medewerker van de sociale dienst, maar die blijft bij de afwijzing. De vrouw zou graag een gesprek willen met een teamleider om hier nog eens over te praten, want anders moet ze het juridisch traject in en dat wil ze liever niet. De gemeente laat in haar reactie aan de ombudsman weten dat de aanvraag is afgewezen omdat deze te laat was. Maar ook omdat de kosten al zijn voldaan. De aanvraag voor de tweede helft van het jaar is afgewezen in verband met de draagkracht. Met deze uitleg geeft de gemeente aan dat er geen ruimte is om bijzondere bijstand toe te kennen. Telefonisch contact met het afdelingshoofd is natuurlijk wel mogelijk en dat komt ook tot stand. In dat gesprek heeft het afdelingshoofd aangegeven dat de aanvraag uit coulance wel met terugwerkende kracht is beoordeeld, maar dit heeft niet geleid tot een toekenning.

Geen computer15.1.124/
Inkomen*Trefwoorden: bijzondere bijstand, duurzame gebruiksgoederen*

Een vrouw heeft bijzondere bijstand aangevraagd voor een computer. Deze aanvraag wordt afgewezen en de vrouw is het daar niet mee eens. Ook is ze van mening dat ze niet goed geïnformeerd is en ze voelt zich niet goed behandeld door een medewerker van de gemeente. De ombudsman laat de vrouw weten dat ze een bezwaarschrift kan indienen tegen de afwijzing van haar aanvraag. En ook dat dit geen geld kost en dat ze daar geen advocaat voor nodig heeft.

De ombudsman stelt verder een gesprek voor om meer informatie te verkrijgen over de informatievoorziening en bejegening, maar daar reageert de vrouw niet meer op. Waarop het dossier wordt gesloten.

Maatschappelijke participatie

Wanneer recht op 100% loon?

15.1.080/II
lederz

Trefwoorden: afspraken, re-integratie, werkaanvaarding, loonbetaling, mediation

Naar aanleiding van een WIA-aanvraag van 28 februari 2014 heeft het UWV op 14 mei 2014 geoordeeld dat de gemeente als werkgever van klager niet alle verplichtingen voor zijn re-integratie is nagekomen. Om die reden heeft het UWV de periode waarin de man tijdens ziekte recht heeft op loon, verlengd tot 8 juni 2015. De gemeente kreeg zo de tijd om de tekortkomingen te herstellen. Op advies van het UWV vond daarop in het kader van de re-integratie van klager mediation plaats.

Na een aantal gesprekken is de man op 11 mei 2015 een baan aangeboden. Dit aanbod heeft de man aanvaard. Op 1 juni 2015 stuurt de gemeentelijke werkgever de man een e-mail met daarin de constatering dat de man tot nu toe nog niet is begonnen met zijn werkzaamheden. En dat de verplichting van de gemeente tot doorbetaling van het loon in het kader van het poortwachtertraject op 8 juni 2015 eindigt.

Op donderdag 4 juni bezoekt de man de bedrijfsarts om zich arbeidsgeschikt te melden, maar die verwijst hem naar de personeelsadviseur van de gemeente. Omdat de gemeente alle noodzakelijke voorbereidingen reeds had getroffen, heeft die er voor gezorgd dat de man maandag aan het werk kon met de bijbehorende begeleiding.

De klacht van de man heeft vooral betrekking op het feit dat hij pas vanaf 8 juni 100% loon krijgt van zijn nieuwe functie, terwijl hij op 11 mei de functie al heeft geaccepteerd, maar vervolgens niets meer hoorde van zijn werkgever. In haar reactie aan de ombudsman geeft de gemeente aan dat de man vanaf 11 mei aan de slag kon. Maar dat hij dat niet wilde omdat hij eerst naar de bedrijfsarts wilde en ook dat hij een verslag van het mediationtraject op papier wilde hebben.

Na onderzoek constateert de ombudsman dat de gemeente en de man op elkaar aan het wachten waren ten aanzien van het daadwerkelijk beginnen in de nieuwe functie. De ombudsman heeft niet kunnen vaststellen dat de gemeente op 11 mei nog nadere acties had toegezegd of had ingestemd met de voorwaarden van de man.

De uitleg van de gemeente waarom het loon per 8 juni en niet per 1 juni 2015 volledig wordt uitbetaald, kan de ombudsman volgen.

De ombudsman adviseert de man nader juridisch advies in te winnen als hij het inhoudelijk niet eens is/blijft met de ingangsdatum om zodoende zijn rechtsmogelijkheden te onderzoeken. Ten slotte constateerde de ombudsman dat het eindverslag van het mediationtraject lang op zich heeft laten wachten maar dat zij niet bevoegd is hierover te oordelen. Het is aan de betrokken partijen om de mediator hierop aan te spreken.

Te ingewikkeld om alleen op te lossen

15.1.098/I
lederz

Trefwoorden: Wajong, SW-indicatie, beëindiging

Een man zit in de Wajong. Hij werkt bij bedrijf A en wordt uitbetaald door bedrijf B. Vanuit lederz wordt hij begeleid. De man is van mening dat het veel beter met hem gaat dan een aantal jaren geleden. Hij wil daarom graag een reguliere baan zonder begeleiding en indicaties. Hij heeft daarvoor een plan. Hij wil graag werken in de zorg, maar daarvoor moet hij een opleiding doen. Die opleiding duurt 2 jaar en daarnaast is nodig dat hij gedeeltelijk in de zorg stage loopt of werkt. Met zijn begeleider van lederz komt hij niet verder, want die adviseert hem in de Wajong te blijven. De man vindt zijn rechtspositie erg ingewikkeld, want hij heeft te maken met het UWV, de gemeente, zijn feitelijke werkgever (A) en zijn contractuele werkgever (B). Hij weet niet hoe hij zijn plan tot uitvoer kan brengen nu hij daarbij geen hulp ervaart.

Uit de reactie van de gemeente blijkt dat deze op de hoogte is van de wensen van de man. Vanuit de financiële kant bezien kan de man het beste zijn huidige situatie continueren. Hij kan nu namelijk naast zijn 'oude' Wajonguitkering bijverdienen. Bij elke verandering zal hij er in inkomen op achteruit gaan. In het slechtste geval zal hij onder het bijstandsniveau terechtkomen. De gemeente zal de man blijven ondersteunen in zijn wens om volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij. En vanuit de situatie van Begeleid werken heeft de man de meeste opleidingsmogelijkheden.

In zijn reactie laat de man weten dat het hem niet zozeer om zijn financiële belangen gaat en dat hij zou willen dat zijn begeleiding echt naar hem luistert. Daarop stelt de ombudsman een gesprek voor met de man en met een vertegenwoordiger van lederz. Ten tijde van het gesprek in januari 2016 heeft de man zijn contract met werkgever B reeds opgezegd. Zijn situatie is daarmee al erg veranderd. Resteert alleen de vraag of zijn SW-indicatie nu automatisch vervallen is. De gemeente laat weten dat het om een juridisch ingewikkelde kwestie gaat waarover de man in februari nader wordt geïnformeerd.

In het gesprek worden verder nog een aantal vragen van de man besproken en daarna wordt het dossier gesloten.

Trefwoorden: loonkostensubsidie, uitblijven reactie, bevoegdheid

Een vrouw vertelde dat ze in 2014, samen met 14 collega's was ontslagen. Vervolgens heeft ze eind 2014 een indicatie voor de sociale werkvoorziening gekregen. De gemeente meldde dat er wel sprake was van een wachtlijst.

Begin 2015 kreeg de vrouw een brief van de gemeente waarin staat dat de wachtlijst per 1 januari 2015 is vervallen omdat de Wet sociale werkvoorziening is veranderd in de Participatiewet. Op grond daarvan zou de gemeente nu gaan ondersteunen bij het vinden van een baan.

Een aantal maanden later geeft de vrouw aan dat ze zelf een baan heeft gevonden, waar ze een vaste aanstelling zou kunnen krijgen. De aanstelling is echter op de voorwaarde van loonkostensubsidie. En daar wringt de schoen.

Wie deze loonkostensubsidie moet betalen is namelijk niet duidelijk. Haar oude werkgever verwijst haar naar het UWV. Maar die vindt dat er sprake is van een voorliggende voorziening, namelijk het Participatiefonds. Die geeft aan dat ze niet bij hen moet zijn omdat ze nog geen beleid hebben voor dit type vraagstuk. Uiteindelijk hebben haar voormalige werkgever en de gemeente Groningen het Participatiefonds aangeschreven, maar daarvan komt nu geen enkele reactie meer. Dat is de reden dat de vrouw zich twee maanden later bij de ombudsman meldt. Die onderzoekt de kwestie en komt tot de conclusie dat de Nationale ombudsman bevoegd is omdat het gaat om gedragingen van het Participatiefonds. De klacht wordt ter afhandeling doorgestuurd naar de Nationale ombudsman in Den Haag.



mensen zorg



Inleiding

Het eerste jaar met nieuwe gemeentelijke verantwoordelijkheden ligt achter ons. Taken op het gebied van zorg, jeugd en arbeidsparticipatie zijn overgeheveld van het rijk naar gemeenten. Het is een majeure operatie (geweest) zoals ook wel bleek uit de grote hoeveelheid nieuws dat ons hierover bereikte. Dat overigens vaak ging over wat er niet goed ging. Zoals de uitbetaling van de persoonsgebonden budgetten (PGB's), de rol van Sociale Verzekeringsbank, de keukentafelgesprekken en de huishoudelijke hulp. In dit jaarverslag bied ik een terugblik op ervaringen die inwoners van Groningen bij mij hebben gemeld over hun contacten en ervaringen met de gemeente over deze nieuwe taken.

Wat opvalt is dat pas in de tweede helft van het jaar de instroom van Wmo¹-zaken flink toenam. Niet verrassend dat dit niet direct vanaf januari gebeurde omdat klachtbehandeling door de ombudsman een tweedelijnsvoorziening is. Wel was het afwachten of en wanneer de instroom zou toenemen. In totaal had 10% van alle contacten betrekking op het domein van maatschappelijke ontwikkeling, met name de Wmo (in 2014 3,1%). In het merendeel van de behandelde zorgzaken bleek er een en ander te schorten in de processen. Daardoor was vooral de informatievoorziening niet adequaat (niet op tijd, niet volledig, niet juist) voor de mensen. Omdat veel mensen al zorgvoorzieningen hadden, leidde dit tot onzekerheid en zorg of het wel goed zou komen. U leest daar meer over in het volgende hoofdstuk.

Vanuit dat perspectief is mijn belangrijkste aanbeveling aan het college om de mens steeds opnieuw centraal te stellen en daar de acties op af te stemmen. Hoe begrijpelijk het ook is dat organisatie en procedures tijd en aandacht vragen, het gaat om de mensen. Aansprekend in dit verband vind ik het centraal stellen van de vraag 'wat is de bedoeling' zoals beschreven in het boek 'Verdraaide organisaties'². Of zoals de Transitiecommissie Sociaal Domein het verwoordt in de titel van haar 3e voortgangsrapportage: 'Mogelijk maken wat nodig is'. Zoals een medewerker bij de sociale dienst doet sinds hij weet van de ingewikkelde uitkerings situatie van een echtpaar. Op pagina 9 leest u daar meer over.

Vanwege de bijzondere positie van de GGD binnen het organisatorisch verband van de gemeente krijgen de GGD-zaken geen inhoudelijke bespreking in dit jaarverslag³. Ik zal over deze zaken verslag doen aan het bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Publieke Gezondheid & Zorg Groningen. De medewerkers van de GGD zijn weliswaar in dienst van de gemeente Groningen en hebben daarmee te maken met de regels en de cultuur van de gemeente Groningen. Werkinhoudelijk worden deze medewerkers aangestuurd door de directeur Publieke Gezondheid, die verantwoording aflegt aan het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling.

In de loop van 2015 heeft de gemeente haar website vernieuwd. Op veel punten ziet de website er overzichtelijk en toegankelijk uit. Een punt van kritiek moet mij hier wel van het hart. Het college gaf in zijn brief van 14 april 2015 aan het *Jaarverslag klachten 2014* op de gemeentelijke website te plaatsen. Deze is echter op de nieuwe website helaas niet terug te vinden. Geïnteresseerde burgers missen daardoor inzicht in aantallen en nut van de ingediende klachten. Vanuit de wens van het college om de betrokkenheid van burgers te vergroten, kan ik deze keuze niet goed begrijpen.

¹ Lijst gebruikte afkortingen op pagina 27

² "Verdraaide organisaties – terug naar de bedoeling" Wouter Hart, Marius Buiting 2012

³ In het overzicht met samenvattingen in de bijlage en het cijfermatige overzicht zijn de GGD-zaken wel genoemd.

Het afgelopen jaar was een jaar waarin het ombudsinstituut een aantal grote dossiers heeft behandeld. In dit jaarverslag ga ik in hoofdstuk 3 op een aantal van deze zaken in. Omdat merkbaar werd dat zaken arbeidsintensiever worden, ben ik dit jaar gestart met het registreren van het aantal contacten per dossier. In het hoofdstuk over de cijfers leest u daar meer over.

Vorig jaar heeft de gemeenteraad mij gevraagd om een vergelijking te maken met cijfers van andere lokale ombudsmannen. Hoewel ik heb geconstateerd dat onderlinge vergelijking lastig is, leest u ook daar meer over in het hoofdstuk met de cijfers.

Met dit jaarverslag leid ik u op hoofdlijnen door de zaken die in 2015 gespeeld hebben. In de eerste 2 hoofdstukken bespreek ik zaken uit de domeinen zorg en inkomen. Omdat voortvarend handelen in een substantieel deel van de zaken in het geding is, komt dat onderwerp in het 4^{de} hoofdstuk aan de orde. Vervolgens ga ik in op de waarde van klachten en de klachtbehandeling. Ik sluit af met mijn aanbevelingen en de door de gemeente gedane toezeggingen, waarbij ik het college oproep toe te zien op de nakoming ervan.

Voor een totaaloverzicht van alle behandelde zaken verwijs ik u naar het aparte bestand met alle samenvattingen. U kunt deze ook raadplegen via de site van de ombudsman [www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken 2015](http://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken/2015)

Ten slotte kan ik melden dat mij in 2015 geen meldingen van een vermoeden van een misstand hebben bereikt op grond van de Regeling klokkenluiders gemeente Groningen 2010.

Marijke Hermans
1 maart 2016

1. ZORG

Zoals in de inleiding al aangegeven, liet de tweede helft van 2015 een flinke toename zien van zaken op het gebied van maatschappelijke ontwikkeling en dan met name de Wmo. In totaal zijn 20 dossiers in behandeling genomen (in 2014: 4). Twee daarvan, waarvan de verzoeken aan het einde van het jaar zijn binnengekomen, zijn niet afgerond in 2015 en daarom doorgeschoven naar 2016.

De 3 belangrijkste onderwerpen die uit alle contacten en de behandelde zaken naar voren komen zijn

- de bereikbaarheid van het Zorgloket⁴
- de indicaties⁵
- de eigen bijdrage

- Bereikbaarheid Zorgloket

De bereikbaarheid van het Zorgloket kwam in de gesprekken geregeld aan de orde. Mensen maakten vooral melding van onbereikbaarheid, niet teruggebeld worden en lange wachttijden. Een man vertelde een rekening van ruim 5 euro te hebben gekregen voor één gesprek (de wachttijd was 1,5 uur). Een ander signaal kwam van een man die aan de telefoon werd verwezen naar de Backoffice. Maar toen hij om het nummer vroeg, kreeg hij dat niet. Een maatschappelijk werker wendde zich in juli tot de ombudsman in verband met de lange wachttijden bij het Zorgloket. Hij deed de suggestie om een apart nummer voor zorgprofessionals in te stellen. Want alle tijd die hij en zijn collega's moeten wachten aan de telefoon kunnen zij niet besteden aan zorg voor mensen. Nadat ik deze klacht en suggestie heb doorgespeeld naar de betrokken afdeling ontving ik begin september terugkoppeling. De afdeling legde uit dat met extra capaciteit, vooral na briefings aan cliënten, de druk op de telefoon zou worden verlaagd. Een apart nummer voor professionals is *"in de beweging naar de WIJ-teams erg lastig"*. Verwacht wordt *"dat er geen storende telefoonwachttijden in de WIJ-teams zullen zijn."*



Naar aanleiding van een concrete vraag van een bezorgde burger aan de ombudsman hebben we op 15 oktober zelf geprobeerd het Zorgloket te bereiken. Na een wachttijd van 51 minuten waarin er eerst 3, toen 2 en toen nog 1 wachtende(n) voor ons waren, kwam er een boodschap dat in geval van spoed met 112 kon worden gebeld en werd de verbinding vervolgens automatisch verbroken. De bezorgde burger kon ook door ons niet gerustgesteld worden. Afgezien van de kosten die mensen moeten maken voor dergelijke lange wachttijden, kan dit ook leiden tot frustratie en boosheid, waar niet altijd begrip voor was. Net als voor de klacht dat je steeds weer je verhaal moet doen aan de telefoon. Dat dit ongewenst is in het kader van goede contacten tussen de gemeente en haar inwoners staat buiten kijf. Maar dat dit juist gebeurt in een periode van grote veranderingen waarin mensen zich met vele vragen tot de gemeente wenden, getuigt niet van voldoende oog voor de zorgen van deze mensen.

⁴ Bijv. 15.1.063 / 15.1.064 / 15.1.086 / 15.1.100

⁵ Bijv. 15.1.032 / 15.1.063 / 15.1.68 / 15.1.83 / 15.1.097 / 15.1.105

Zorgloket telefonisch niet bereikbaar

Een man werd ontslagen uit ziekenhuis. Om goed te revalideren had hij op korte termijn Wmo-hulp nodig van de gemeente. Hij heeft daarvoor verschillende malen telefonisch contact gezocht met het Zorgloket. Er werd echter niet opgenomen. Of hij werd doorverbonden met een telefonist die hem toezegde dat hij zou worden teruggebeld en dat gebeurde niet. Ten einde raad riep de man de hulp van de ombudsman in. Die heeft direct contact gezocht met de gemeente en kreeg te horen dat door de nieuwe (Wmo)taken het Zorgloket het erg druk had. Hoe begrijpelijk ook, burgers mogen hiervan niet de dupe worden. Voor een betere telefonische bereikbaarheid springt de telefooncentrale van de gemeente inmiddels bij. Als die echter zegt dat men wordt teruggebeld dan moet dat ook gebeuren. De gemeente zal hierop toezien. Ook heeft het Zorgloket direct contact gezocht met de man. Na dat contact kon de man de volgende stappen zetten en daar was hij blij mee.

Factuur eigen bijdrage voor niet genoten PGB

Omdat een man de hoge eigen bijdrage niet meer kon betalen heeft hij de PGB voor huishoudelijke hulp afgezegd. Toch ontving hij hiervoor facturen van het CAK. Die meldde de man dat hij volgens de gegevens van de gemeente nog steeds een PGB had. De man heeft daarop contact opgenomen met het zorgloket en die zegde toe dit uit te zoeken. Omdat het daarna stil bleef en het zorgloket voor hem telefonisch onbereikbaar (7 keer tevergeefs gebeld), heeft de man de ombudsman benaderd. Naar aanleiding hiervan is de gemeente bij betrokkene thuis geweest en bleek dat de man wel de huishoudelijke hulp heeft afgezegd, maar dit niet heeft gemeld bij de gemeente. Gelet op de nieuwe regels en de verwarrende overgang, kan de gemeente zich dit ook voorstellen. Gezorgd is dat de man zo spoedig mogelijk een intrekingsbeschikking met terugwerkende kracht kreeg en daarmee zou hij ook geen facturen van het CAK meer ontvangen. De man was erg blij met deze uitkomst.

- Indicaties

In een aantal zaken was er onduidelijkheid over de indicatie.

Zoals de zaak van een vrouw die zelf regie wilde behouden over haar uitgaven onder het nieuwe regime en maar geen duidelijkheid kreeg over de indicaties van haar en haar partner omdat de informatie van het Zorgloket steeds weer anders was. Pas tijdens het onderzoek van de ombudsman kreeg de vrouw het volledige overzicht.

Of de mensen die zich zorgen maakten omdat hun indicatie op korte termijn zou verlopen en ze nog geen duidelijkheid hadden over het vervolg. Twee van deze mensen zijn verwezen naar de gemeente om hun probleem eerst daar voor te leggen. In een derde zaak heeft de ombudsman vanwege de spoedeisendheid geïntervenieerd. De gemeente zegde toe een afspraak te maken voor een gesprek. ▶▶▶

Een andere vrouw was bezorgd over de verkorting van de looptijd van haar indicatie en had ook nog geen duidelijkheid over het vervolg. ▼▼▼

Onduidelijkheid vervolg huishoudelijke hulp

Een vrouw meldde 14 dagen vóór afloop van haar indicatie voor een huishoudelijke hulp dat ze nog niets van de gemeente had gehoord. Ook was er nog geen keukentafelgesprek met haar gevoerd. De vrouw gaf aan dat ze een handicap heeft en door deze situatie in onzekerheid verkeert. Door de interventie van de ombudsman zegde de gemeente toe dat de vrouw binnen 2 weken zou worden gebeld voor het inplannen van een gesprek. Op de vraag van de ombudsman wat dit zou betekenen voor de aflopende indicatie gaf de gemeente aan dat deze in ieder geval zou doorlopen totdat er een huisbezoek heeft plaats gevonden. Daarmee was de vrouw 13 dagen voor afloop van haar indicatie op de hoogte van het vervolg.

Beëindiging PGB Beschermd wonen

Een vrouw met een indicatie voor Beschermd wonen, maakt zich ernstige zorgen over de verkorting van de looptijd van haar PGB. Dat stond al in een brief die ze eind 2014 heeft ontvangen van de centrumgemeente. Maar toen maakte ze zich nog niet zoveel zorgen, omdat in de brief ook gezegd werd dat er een gesprek met haar zou komen. En tegen die brief kon ook geen bezwaar gemaakt worden. In oktober heeft ze weer een brief gehad van de centrumgemeente, waarin opnieuw staat dat haar PGB eindigt. Weliswaar niet op 31 december 2015, maar op 30 juni 2016. Een gesprek heeft ze nog niet gehad. Nu kan ze wel bezwaar maken en dat gaat ze ook doen. Maar ze vraagt zich af of dit allemaal zomaar kan. Een indicatie voor beschermd wonen, terwijl ze gewoon thuis woont, vond ze vorig jaar ook al vreemd. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de termijn voor de indicatie van de vrouw op grond van de wet is teruggebracht. Ook de inkorting van het PGB-recht heeft op grond van de wet plaatsgevonden. Tegen de brief van de centrumgemeente waarin dit gemeld wordt, kon inderdaad geen bezwaar worden gemaakt. Door gewijzigde richtlijnen van het rijk moesten alle aangekondigde gesprekken in kortere tijd gevoerd worden. Nu het de centrumgemeente niet gelukt is om dat tijdig voor alle gevallen te regelen, heeft de gemeente ervoor gekozen om het PGB van de vrouw te verlengen. Dat moet op grond van de Wmo wel met een beschikking. Nu de vrouw bezwaar heeft gemaakt, zal ze de beslissing op bezwaar moeten afwachten. Ten slotte laat de ombudsman de vrouw weten dat in het Dagblad van het Noorden vermeld werd dat er meer verwarring was ontstaan over de PGB-brief. En dat de gemeente nog een verhelderende brief zal nasturen.

Later meldde de vrouw zich nogmaals omdat ze tegengestelde informatie kreeg over de vraag welke gemeente haar bezwaarschrift zou afhandelen. In de beschikking staat dat dit in de eigen woonplaats moet. Daar werd gezegd dat ze naar de centrumgemeente zou moeten gaan en die verwees haar weer terug. Uiteindelijk werd aan de vrouw uitgelegd dat de bezwaarprocedure via de woonplaatsgemeente verloopt.

Het is voor mensen erg vervelend om lang in onzekerheid te verkeren. Het gaat namelijk vaak niet om nieuwe aanvragen. Men is al ingesteld op een bepaalde voorziening en heeft bepaalde verwachtingen. En hoewel de informatievoorziening wellicht samenhangt met alle veranderingen die de gemeente op zich af zag komen in 2015, is het vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid wenselijk om mensen in de toekomst tijdig en volledig te informeren, zodat ze ook daadwerkelijk hun eigen verantwoordelijkheid vorm kunnen geven.

- **Eigen bijdrage**

Verder speelde in 2015 de verhoging van de eigen bijdrage omdat de korting op grond van de Wet chronisch zieken en gehandicapten is afgeschaft.

Blijkens de situatie die een vrouw schetste, werkt het zo dat de eigen bijdrage pas bekend wordt als er daadwerkelijk zorg wordt afgenomen. Hierdoor weet je pas dat je de afgenomen zorg eventueel niet kunt betalen als er daadwerkelijk rekeningen liggen. Dat was voor de betreffende vrouw reden om informatie te vragen bij de gemeente over de uurtarieven voor de zorg in 2016. Maar die informatie kreeg ze niet. Dat is heel bijzonder omdat het in het maatschappelijk verkeer niet gebruikelijk is om eerst iets te kopen en pas later te ontdekken wat het kost. Dat was de reden dat ik een aanbeveling aan het college heb gedaan om zo spoedig mogelijk een besluit te nemen over de betreffende uurtarieven en de vrouw daarover te informeren.



Het klopt niet wat de gemeente zegt

Indicaties

Een vrouw klaagt zich erover dat de indicaties gekoppeld zijn aan het daadwerkelijk gebruik maken van de voorzieningen. Zij en haar partner hebben hun huishoudelijke hulp (1) en 'begeleiding individueel' afgezegd omdat zij de hoge eigen bijdrage niet kunnen betalen. Vanwege het ontvangen van de facturen heeft de gemeente de vrouw geadviseerd de indicaties in te trekken. Maar de vrouw is van mening dat de situatie waarvoor de indicaties zijn afgegeven nog steeds van toepassing is.

Dat er slechts sprake was van een 'advies', had de vrouw niet begrepen. Zo blijkt ook uit haar brieven van 11, 25 en 31 maart 2015. Op deze brieven heeft de gemeente ten onrechte niet gereageerd. De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet heeft geluisterd naar de zorgen van betrokkenen voor de gevolgen van het intrekken van hun indicaties. Ook werd het uitdrukkelijke signaal van betrokkenen dat zij geen gebruik konden maken van de voorzieningen omdat zij de eigen bijdrage niet konden betalen, niet door de gemeente gehoord.

Met de informatie over de huishoudelijke hulp erkent de gemeente voor onnodige verwarring te hebben gezorgd en biedt haar excuses daarvoor aan. De gemeente zegt toe op korte termijn te onderzoeken of betrokkenen in 2016 in aanmerking komen voor een tegemoetkoming voor de huishoudelijke hulp.

De gemeente ging er in een eerder stadium van het klachtenonderzoek van de ombudsman ten onrechte van uit dat de vrouw geen indicatie voor 'begeleiding groep' (= dagbesteding) had. Nu de gemeente erkent dat verzoekster wel een indicatie voor dagbesteding heeft en daar ook gebruik van maakt, kan de ombudsman zich voorstellen dat de vrouw op dit punt is gerustgesteld. De gemeente zegt toe een afspraak met betrokkene te plannen om met haar over de voortzetting van deze voorziening te praten.

Uurtarief

Ten slotte klaagt de vrouw zich over de voorlichting van het uurtarief voor dagbesteding.

De informatie in de brief van de gemeente van 30 april 2015 over het uurtarief blijkt niet correct te zijn. Het genoemde bedrag van € 49,63 is niet het uurtarief, maar het tarief voor een dagdeel (4 uren). Verder stelt de ombudsman vast dat de gemeente de vrouw nog steeds de door haar gewenste en gevraagde duidelijkheid over het uurtarief in 2016 niet kan geven. Wanneer die duidelijkheid er wel zal zijn, geeft de gemeente echter ook niet aan. Daarmee blijft het voor de vrouw onzeker of zij de voor haar noodzakelijke dagbesteding in 2016 kan voortzetten. Uit de zakelijke reactie van de gemeente blijkt niet dat de gemeente de zorg van betrokkene voldoende beseft.

In het luisteren naar de burger schiet de gemeente te kort. Vanwege het belang op duidelijkheid doet de ombudsman op dit punt de aanbeveling aan de gemeente om vóór 1 januari 2016, althans zo spoedig mogelijk, een besluit te nemen over het uurtarief voor groepsbegeleiding in 2016 en de vrouw hiervan op de hoogte te stellen.

Oog voor maatschappelijke kosten hebben 2 zorgverleners die hun verontrusting kwamen uitspreken over het volgende. Na een uitvoerig intramuraal behandeltraject van een zorgmijder, was deze langzaam maar zeker op de goede weg. In het kader van beëindiging van de intramurale zorg zou hij een indicatie voor dagbesteding moeten krijgen voor de thuissituatie. Na het gesprek met de gemeente kreeg de man een brief waarin stond dat hij de indicatie kreeg toegekend. In de brief stond ook dat zijn eigen bijdrage kon

oplopen tot € 480,- per 4 weken. Met deze mededeling, zo meldden de behandelaars was de man weer terug bij af. Hij wenste deze noodzakelijke zorg niet. In die brief stond ook dat de man op de website van het CAK kan zien hoeveel hij daadwerkelijk moet betalen. De man heeft geen computer en hij beschikt ook niet over de vaardigheden. De zorgverleners hebben vervolgens via de MJD laten uitzoeken dat hij in plaats van genoemde € 480,- ongeveer € 20,- moest bijdragen per 4 weken. Maar het kwaad was geschied. De man wenste deze zorg niet.

Omdat het probleem rondom de informatievoorziening over de eigen bijdrage kennelijk breed speelt in Nederland is de Nationale ombudsman in het najaar van 2015 een onderzoek gestart of gemeenten hun inwoners informeren over de hoogte van de eigen bijdrage en op welke manier dat gebeurt. De Nationale ombudsman ontving zelf en via belangenvereniging Per Saldo honderden signalen van mensen die zich overvallen voelen door de hoogte van de eigen bijdrage. Hoewel het onderzoek niet in de gemeente Groningen wordt uitgevoerd, zullen de uitkomsten ervan mogelijk ook voor Groningen van belang kunnen zijn. Te zijner tijd zal ik de gemeenteraad hierover informeren.

2. INKOMENSDIENSTVERLENING

Bijna een kwart van de contacten met de ombudsman gaat over inkomensdienstverlening ofwel de 'sociale dienst'. Van de afgehandelde zaken betreft zelfs 31% de sociale dienst.

Drie trends vallen in 2015 op:

- Het aanvraagtraject blijkt nogal eens problemen op te leveren⁶.
- De specificaties en jaaropgaven zijn niet voor iedereen te volgen⁷.
- Het traject bij (vermoeden van) samenwonen/ gezamenlijke huishouding leverde een aantal klachten op⁸.

- Aanvraagtraject

Het aanvraagtraject bestaat uit verschillende digitale stappen. Bij jongeren onder de 27 jaar zelfs in etappes, omdat er een wachttijd is van 4 weken. Na deze 4 weken kan de melding pas worden aangevuld tot een aanvraag. In het aanvraagtraject kan het een en ander misgaan, zoals blijkt uit verschillende zaken.



Geen adequate reacties op post

Na een eerdere klachtzaak kreeg de vrouw begin 2015 alsnog de gelegenheid om de gevraagde informatie bij de sociale dienst aan te leveren. Ze kreeg deze kans omdat er mogelijk onvoldoende rekening was gehouden met het feit dat de vrouw haar post niet altijd opent vanwege een angststoornis. Eind november 2015 meldde de vrouw zich opnieuw bij de ombudsman. Ze vertelde dat ze destijds de gevraagde stukken had ingeleverd, maar daarna niets meer had gehoord. In juni heeft ze vervolgens opnieuw een uitkering aangevraagd. Ook toen zijn nadere stukken opgevraagd en ingeleverd, zo vertelt ze. Pas op 11 augustus hoorde ze weer iets, namelijk dat ze opnieuw gegevens moest aanleveren. Ook dat heeft ze gedaan, maar na 30 augustus heeft de vrouw niets meer van de sociale dienst gehoord. De vrouw geeft aan dat ze financieel vastloopt.

De gemeente meldt de ombudsman dat er in januari 2015 contact is gelegd met de moeder van de vrouw. Daarmee is afgesproken dat zij de post van haar dochter in de gaten zou gaan houden. In de loop van het jaar zijn op verschillende momenten brieven verstuurd. Onder andere met uitnodigingen voor een gesprek. Op deze afspraken is de vrouw zonder afmelding, niet verschenen. Op haar laatste aanvraag heeft ze op 4 september een besluit ontvangen waarin staat dat de aanvraag niet in behandeling is genomen. Hiertegen heeft de vrouw geen bezwaar gemaakt.

Gelet hierop lijkt het de ombudsman van belang dat de vrouw op korte termijn een nieuwe aanvraag doet. Om haar daarbij te helpen heeft de ombudsman contact gezocht met het WIJ-team. Die gaan de vrouw helpen op voorwaarde dat ze zelf contact opneemt met het WIJ-team. Dat dringende advies heeft de ombudsman aan de vrouw gegeven met daarbij alle contactgegevens van het WIJ-team.

In bovengenoemde zaak bleek uit navraag bij het WIJ-team enkele weken later dat de vrouw zich nog niet had gemeld. Vanuit het WIJ-team is nog diverse malen geprobeerd om contact met de vrouw te leggen. Dat is helaas niet gelukt.

Ook uit de andere kwesties met de aanvraagprocedure blijkt het probleem te zijn dat betrokkenen niet direct aan de bel trekken als ze merken dat er iets niet goed gaat waardoor er soms veel tijd verloren gaat. Niet alle mensen zijn even assertief, zelfs al gaat het om de noodzakelijke kosten voor levensonderhoud en het voorkomen van (meer) schulden.

Uit een onderzoek van april 2015 in de gemeente Utrecht⁹ blijkt dat circa 30% van alle Utrechters onvoldoende over noodzakelijke vaardigheden beschikt om zelfstandig gebruik te kunnen maken van meer

⁶ 15.1.008 / 15.1.020 / 15.1.093 / 15.1.116

⁷ 15.1.022 / 15.1.026 / 15.1.036 / 15.1.056

⁸ 15.1.040 / 15.1.058 / 15.1.073 / 15.1.081

⁹ [https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/2.concern-bestuur-uitvoering/Onderzoek en cijfers/Utrechters digivaardig - analyse digitale participatie.pdf](https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/2.concern-bestuur-uitvoering/Onderzoek_en_cijfers/Utrechters_digivaardig_-_analyse_digitale_participatie.pdf)

complexe digitale dienstverlening. Uit het onderzoek komt nadrukkelijk naar voren dat de digitale dienstverlening door profit- en non-profitorganisaties niet alleen om taalvaardigheid en digitale basisvaardigheden vraagt, maar ook om strategische- en administratieve vaardigheden. Een deel van de groep inwoners die moeite heeft met complexere digitale dienstverlening zal waarschijnlijk nooit over deze vaardigheden kunnen of willen beschikken. Er is geen directe reden om aan te nemen dat dit in Groningen heel anders ligt.

Een extra steuntje bij het op orde brengen of houden van de administratie en acties rondom de noodzakelijke verplichtingen is mijns inziens dan ook zeer aan te bevelen, ook om daarmee grotere maatschappelijke lasten (van bijv. schuldhulpverlening, huisuitzetting) in de toekomst te voorkomen.

- Specificaties

Wanneer mensen niet alleen een uitkering hebben, maar bijvoorbeeld ook wisselende inkomsten uit arbeid worden de uitkeringsspecificaties ingewikkeld. Om dan te kunnen nagaan of het bedrag dat je hebt ontvangen op de rekening ook klopt, blijkt lastig. En als je dan ook niet schrijfvaardig bent en geen e-mails kunt schrijven, blijven alleen mondelinge contacten over.



Een echtpaar dat in zo'n situatie verkeert en daarnaast ook nog een WAO-uitkering heeft, wendde zich in 2015 verschillende keren met grote zorgen tot de ombudsman. En dat bleek uiterst zinvol zoals blijkt uit onderstaande casus. ▼ ▼ ▼

Ondergrondelijke uitkeringsspecificaties

Een echtpaar bezoekt maart de ombudsman omdat ze de specificaties bij hun uitkering niet begrijpen. Ze kunnen met name de verrekening van de inkomsten uit arbeid van de vrouw niet volgen. Ze hebben uitleg gehad bij de sociale dienst, maar nog begrijpen ze het niet. Het echtpaar houdt de indruk te weinig uitkering te ontvangen. Gevolg is dat ze een achterstand hebben opgelopen bij de ziekte-kostenverzekeraar. Een week na het spreekuur-bezoek krijgt het echtpaar een herzieningsbesluit van de gemeente waaruit een terugvordering voortvloeit van ruim € 800.

Ook de ombudsman vindt de specificaties en de herziening niet duidelijk en gaat naar de sociale dienst om uitleg. Daar blijkt al snel dat de terugvordering van € 800 niet klopt. Deze wordt direct teruggedraaid.

Ook blijkt de berekening van de IOAW-uitkering niet correct te zijn gedaan. Al vanaf augustus 2014 heeft het echtpaar te weinig uitkering ontvangen. Het gaat om ongeveer € 90 per maand. Voor de reeds verstreken maanden van 2015 wordt dat vanaf maart hersteld. Voor de maanden augustus tot en met december 2014 vindt na overleg met het echtpaar correctie plaats via de belastingaangifte 2014.

Na ontvangst van de correctiebeschikking van de sociale dienst ontving het echtpaar enkele bedragen op de bankrekening die ze opnieuw niet konden plaatsen. Met een extra brief met uitleg en een mondelinge toelichting aan de vertrouwenspersoon van het echtpaar kon de ombudsman die onduidelijkheden ten slotte ook wegnemen.

Verrekenen van de inkomsten door parttime werk is complex en zorgt voor een grote belasting op de administratie, aldus gemeenten in een factsheet van Divosa van 30 juni 2015¹⁰. Daarnaast constateer ik dat dit leidt tot een onoverzichtelijke reeks aan specificaties van herberekeningen, die voor betrokkenen niet te volgen is. Zoals ook blijkt uit het dossier van dit echtpaar.

Gelukkig is er door de gemeente een zeer deskundig medewerker toegewezen als contactpersoon voor dit echtpaar. Hij heeft oog voor 'de bedoeling' zoals ik in mijn inleiding noemde. Door tussenkomst van de ombudsman is er contact gelegd tussen de behandelaar van het UWV, de sociaal raadvrouw van het echtpaar en de gemeentelijke contactpersoon met het oogmerk om afspraken te maken over de informatiestroom. Waardoor hopelijk in de toekomst problemen tijdig onderkend en voorkomen kunnen worden.

¹⁰http://www.divosa.nl/sites/default/files/publicatie_bestanden/20150630_factsheet_parttime_werk_in_de_bijstand.pdf

Een andere zaak betreft de jaaropgave. Ook die is belangrijk en niet altijd te begrijpen. ▼▼▼

Loonheffingskorting wel/niet toegepast?

Een vrouw heeft een jaaropgave ontvangen van de sociale dienst. Daarop staat dat de loonheffingskorting is toegepast. De vrouw meent echter dat er al volledige loonheffingskorting is toegepast door het UWV en spreekt de sociale dienst hierop aan. Die meldt echter dat er géén heffingskorting is toegepast. Na enige extra uitleg wordt duidelijk dat op de jaaropgave weliswaar staat dat de loonheffingskorting is toegepast, maar dat het gehanteerde bedrag voor de berekening van de loonheffing € 0,00 is. Dat betrokkene dit verwarrend vindt, kan de ombudsman zich voorstellen. Daarnaast meldt de sociale dienst dat de vrouw naast haar WWB-uitkering ook nog WW-inkomsten heeft gehad en inkomsten uit arbeid. Als nu blijkt dat deze instanties een loonheffingskorting hebben toegepast waarbij het maximum bedrag van € 2103 is overschreden, dan zou de vrouw te weinig belasting hebben betaald en een naheffing van de Belastingdienst kunnen krijgen.

Omdat de inkomsten echter volledig zijn verrekend en de vrouw daarmee het gehele jaar een inkomen op bijstandsniveau heeft gehad, kan een eventuele naheffing door de Belastingdienst door de sociale dienst worden vergoed. De vrouw krijgt het advies mee om dit in de gaten te houden.

- **(Vermoeden van) gezamenlijke huishouding**

Aanvragers van een uitkering zijn zich niet altijd bewust welke criteria de gemeente hanteert bij het begrip 'gezamenlijke huishouding'. Of het wordt voor betrokkene niet voldoende duidelijk uitgelegd.... Meer uitleg van het begin van de aanvraagprocedure kan problemen in het vervolgtraject voorkomen.



Samenwonen op verschillende adressen

Een man komt bij de ombudsman met de klacht dat hij een uitkering voor een alleenstaande had aangevraagd. Na onderzoek stelde de sociale dienst vast dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding, ook al woonde de vriendin op een ander adres. Hij heeft toen het advies gekregen om een uitkering voor gehuwden aan te vragen. Maar dat bleek niet te kunnen omdat de man en zijn vriendin niet op hetzelfde adres woonden. Tot twee keer toe heeft de man zijn aanvraag voor een uitkering ingetrokken. Daardoor heeft hij niet de mogelijkheid om bezwaar te maken en dat is wel de procedure om de rechtmatigheid aan de orde te stellen. Een nieuwe aanvraag doen is het enige dat overblijft.

In een geval waarin de sociale dienst meende dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding, kreeg de aanvrager van een uitkering voor een alleenstaande tijdens het intakegesprek de mogelijkheid voorgelegd om zijn aanvraag te wijzigen. Met deze werkwijze werd de cliënt echter de mogelijkheid van bezwaar onthouden tegen de afwijzing van zijn aanvraag als alleenstaande. Die werkwijze is naar aanleiding van de man die zich 'voor het blok' gezet voelde, aangepast.



Niet samenwonend, toch gezamenlijke huishouding

Een man hoorde van de sociale dienst dat hij een gezamenlijke huishouding heeft met zijn vriendin. Ze woont echter bij haar moeder. Uitleg waarom kreeg de man echter niet. Via de ombudsman ontving de man alsnog de nodige toelichting waarom er sprake was van een gezamenlijke huishouding. Ondanks dat ze niet samenwoonden, verbleef zijn vriendin vaak bij hem, er lagen veel spullen van haar in de woning en ze deelden veel kosten. De man is het hier niet mee eens. De ombudsman kreeg van de sociale dienst te horen dat hij op korte termijn een besluit zou ontvangen. Daartegen kon hij dan bezwaar maken.

Voor het blok

Een man huurt een kamer. Op 23 februari heeft hij een bijstandsaanvraag voor een alleenstaande ingediend. Omdat de medewerkers van de gemeente van mening waren dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding met de verhuurster, kreeg de man tijdens het intakegesprek een keuze voorgelegd waar hij direct op moest reageren. Hij voelde zich daardoor onder druk gezet.

De keuze was:

1. Hij kon zijn aanvraag doorzetten, maar dan volgde een huisbezoek en afwijzing.
2. Hij kon zijn aanvraag intrekken en afzien van een uitkering.
3. Hij kon zijn aanvraag intrekken en samen met zijn huisgenote een uitkering voor gehuwden aanvragen. In dat geval zou 23 februari 2015 als aanvraagdatum blijven gelden.

De ombudsman stelt vast dat de informatie die de man tijdens het intakegesprek kreeg over de gezamenlijke huishouding en de verschillende procedurekeuzes niet volledig en inzichtelijk was. Om die reden kon hij geen weloverwogen keuze maken tussen de verschillende opties die hem werden voorgelegd. Omdat de man daardoor in het benutten van zijn procedurele kansen werd belemmerd, kwam de behoorlijkheidsnorm fair play in het geding.

De gemeente vindt dat de man niet gevraagd had mogen worden om zijn aanvraag te wijzigen en heeft inmiddels haar werkwijze op dit punt aangepast. In vervolg zullen de uitkeringsaanvragen voor een alleenstaande als zodanig worden afgehandeld.

Naar aanleiding van het bezwaarschrift van de man heeft de gemeente vastgesteld dat er geen sprake is van een 'gezamenlijke huishouding'. Voor de gang van zaken biedt de gemeente betrokkenen haar excuses aan en dat is netjes.

Een vermoeden van een gezamenlijke huishouding wil nog niet zeggen dat het klopt. De aanpak kan dan te stevig zijn. Dit bleek in een zaak waarin een vrouw vanuit Utrecht naar Groningen was verhuisd omdat haar moeder en haar vriend in het noorden wonen¹¹.

¹¹ 15.01.058

3. RAPPORTEN

Er zijn 8 rapporten uitgebracht in 2015. Daarvan hebben er 4 betrekking op de Wmo, 2 op Inkomensdienstverlening, 1 op Werk en 1 op het SSC.



De zaken die hebben geleid tot de rapporten van Werk en het SSC betreffen beide langlopende dossiers. Eén kwestie die begin 2013 speelde bij de directie Werk heeft geleid tot 3 overwegend gegronde klachtzaken in de afgelopen 3 jaren. De kwestie van het SSC betrof de inning van een in 2011 verbeurde dwangsom, waarvan de discussie doorliep tot in 2014.

Terugkijkend op deze 2 zaken is mijn constatering dat er zowel van klagers zijde als van de kant van de gemeente sprake was van een zekere standvastigheid en volharding. Vaak goede eigenschappen, maar gelet op de duur en de uitkomsten is het de vraag of het niet verstandig zou zijn geweest om eerder in het traject de kwestie voor te leggen aan een collega, teamleider of directeur. Iemand die met enige afstand naar het geheel kan kijken en daardoor mogelijk andere oplossingen ziet of suggesties kan aanreiken om met de zaak om te gaan. Dit vanuit het win-win idee dat nog mogelijk is in de rationele fase van de escalatieladder¹², maar niet meer zodra de emotionele fase is bereikt.

Opmerkelijk in de klachtzaak van de directie Werk is dat een van de geschonden normen de gevoelige integriteitsnorm¹³ is. Schending van deze norm komt zelden voor. Sinds de ombudsman vanaf 2012 met de nieuwe behoorlijkheidsnormen werkt, is dat één keer eerder geconstateerd. Ditmaal is een document dat met medeweten van de gemeente veranderd is, achtergehouden voor klager, terwijl hij andere documenten kreeg toegestuurd als zijnde het oorspronkelijke document.



Opvallend in genoemde zaak is ook dat er verschillende partijen waren betrokken. Naast de gemeentelijke klantmanager waren dat een bemiddelingsbureau als intermediair en het ziekenhuis als werkplek. De gemeente zegde naar aanleiding van

Regierol bij werkervaringstraject

Een man heeft een bijstandsuitkering. Via een bemiddelingsbureau kon hij in het kader van het traject 'Werken met behoud van een uitkering' aan het werk in een ziekenhuis. Na ruim een half jaar gewerkt te hebben, komt het bericht dat open tbc is vastgesteld bij een medewerker van het ziekenhuis. De man wil niet aan het werk zolang hij het onveilig vindt vanwege de kans op besmetting. Hij krijgt daarvoor toestemming van de klantmanager van de gemeente.

Ruim 2 maanden later krijgt hij een brief waarin hem wordt verteld dat het traject voor hem is beëindigd. Uit deze brief komt het beeld naar voren alsof de man zonder toestemming was weggebleven. Dat was echter niet het geval. Hij had deze toestemming wel degelijk.

De ombudsman constateerde dat er geen officieel besluit is genomen dat het traject is beëindigd. Dit werd 2 jaar later, tijdens het klachtonderzoek alsnog gedaan. Maar de ombudsman vond wel dat de man daarmee de mogelijkheid was ontnomen om tijdig tegen de feitelijke beëindiging bezwaar te maken. Dat is geen fair play.

Bijna 2 weken voordat de man de beëindigingsbrief ontving, had hij een gesprek met zijn klantmanager en de medewerker van het bemiddelingsbureau. Van dat gesprek is geen verslag gemaakt. En ook van een later gesprek met de klantmanager is geen verslag gemaakt. Van goede dossiervorming was naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake.

Een document dat tijdens het eerste gesprek op tafel lag en dat hij toen mocht inzien, werd later op verzoek van de man niet aan hem gegeven. Wel kreeg hij andere documenten als zijnde het betreffende document.

Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het inderdaad om bewerkingen ging. Dit had de man in eerdere klachtonderzoeken van de ombudsman al steeds beweerd. Nu de ombudsman dit op basis van nieuwe documenten ook vaststelde en daarbij constateerde dat de klantmanager er weet van had, kon de ombudsman niet anders dan concluderen dat de klantmanager niet integer heeft gehandeld.

Ten slotte was de norm onpartijdigheid in het geding omdat het onderbouwde verweer van de man over zijn functioneren niet in het dossier is opgenomen, waar dat wel was gebeurd met de kritiek van het ziekenhuis. Ook op dit punt werd de klacht gegrond.

¹² Friedrich Glasl 1997

¹³ Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert.

Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

deze kwestie toe om in zaken waar zij een regierol heeft, zorg te dragen voor de rechten van cliënten. Ook in een andere zaak waar meerdere partijen betrokken waren, was de regierol van de gemeente aan de orde. Daar ging het om de aanpassingen aan een rolstoel. Door onduidelijkheid over de regie duurde dat traject erg lang en was de voortvarendheid van het gemeentelijk handelen in het geding. De gemeente heeft dat ook ingezien en heeft toegezegd de bewaking van dit soort processen te verbeteren. In het verlengde hiervan is het goed om te lezen dat het probleem van lange aanvraagprocedures van noodzakelijke voorzieningen, in relatie tot progressieve medische problematiek de aandacht heeft van Spierziekten Nederland die hierover in gesprek is met de VNG¹⁴. ▼ ▼ ▼

Lange procedure bij complexe rolstoelaanvraag

Een vrouw heeft op 15 oktober 2014 een nieuwe rolstoel toegewezen gekregen. Bijna 11 maanden later kan zij de nieuwe rolstoel nog steeds niet gebruiken en verzoekt zij de ombudsman hier onderzoek naar te doen. De vrouw vindt de procedure niet adequaat voor mensen met complexe progressieve problematiek zoals in haar geval.

De ombudsman stelt vast dat er in dit proces meerdere instanties betrokken zijn. De gemeente is echter eindverantwoordelijk. De gemeente erkent dat in dit proces de monitoring niet op orde was en daarmee haar rol als eindverantwoordelijke niet te hebben genomen. Doordat de monitoring gebrekkig was, was er bij verzoekster, maar ook soms bij de betrokken instanties onvoldoende overzicht wie wat waar en wanneer zou doen. Dit werkte vertraging in het proces in de hand. In dat kader handelde de gemeente niet voortvarend.

De gemeente geeft aan dat zij de bewaking zal verbeteren door periodiek openstaande aanvragen per consulent door te nemen en waar nodig tot actie zal overgaan richting cliënt en/of leverancier(s). Vervolgens zullen de eventuele acties bewaakt worden. Daarnaast zal de gemeente het monitoren (bewaken) in het proces opnemen.

Met deze toezegging corrigeert de gemeente haar gedraging voor de toekomst. Voor het gebrek aan monitoring met als gevolg een lange behandeltermijn, biedt de gemeente verzoekster haar excuses aan.

In de andere 3 rapporten die betrekking hebben op de Wmo zijn 11 klachtonderdelen getoetst. Zeven klachtonderdelen waren gegrond omdat er geen sprake was van goede informatieverstrekking. Bijvoorbeeld over het PGB dat geen vrij besteedbaar deel meer bevat. Of over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hoe de was- en strijkvoorziening er uitziet voor een PGB-houder is ook na uitleg van de gemeente voor de ombudsman niet duidelijk geworden.

Omvangrijke mantelzorg(en)

Een man beklagt zich over het achteraf onnodige Wmo-proces dat hij en zijn vrouw hebben doorlopen. Zij voelden zich in dit proces niet gehoord en niet serieus genomen in hun zorgen. Toen de man op het spreekuur kwam, was hij ten einde raad. De administratieve rompslomp drukt naast de intensieve zorg voor zijn vrouw zeer zwaar op zijn schouders. Hij zorgt al vele jaren voor zijn vrouw. En omdat zijn vrouw de hele dag zorg nodig heeft, moet hij soms 's nachts de administratie doen. In het verleden begeleidde hij ook nog hun dochter op vakantie, maar daar komt hij niet meer aan toe.

In haar reactie laat de gemeente weten zich te kunnen voorstellen dat de verzoeker en zijn vrouw de afgelopen periode als zeer verwarrend hebben ervaren en biedt hiervoor haar excuses aan. Zeker voor het niet (tijdig) reageren op verzoekers brieven. De gemeente erkent daarbij dat zij zich onvoldoende heeft ingeleefd in de complexiteit van de zaak voor betrokkene en de zorg die hij daarom had. De gemeente constateert dat zij te laat heeft ingezien dat deze situatie casusregie/ intensieve cliëntondersteuning nodig had.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente in dit geval onvoldoende naar de man heeft geluisterd. Daarbij constateert de ombudsman dat het hele proces met de vele brieven, frustraties en zorgen achteraf niet had hoeven. Want er bleek een voorliggende voorziening te zijn op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Dat had de gemeente al 4 maanden eerder kunnen constateren. Want toen had de man al informatie naar de gemeente gestuurd, waaruit de gemeente deze conclusie had kunnen trekken.

Met de bemoeienissen van het afdelingshoofd, het inzetten van een onafhankelijk cliëntondersteuner en de oprechte excuses over het verloop van het proces laat de gemeente zien dat zij de klacht uiteindelijk serieus heeft opgepakt.

Drie keer is er niet goed geluisterd naar de burger. En dat is jammer, want niet de processen en de procedures moeten centraal staan, maar de vraag van de mensen.



¹⁴ [http://www.eenvandaag.nl/gezondheid/65339/progressieve ziekte pati nt krijgt hulpmiddel te laat](http://www.eenvandaag.nl/gezondheid/65339/progressieve_ziekte_pati nt_krijgt_hulpmiddel_te_laat)

4. VOORTVARENDHEID

Een van de normen waar de ombudsman aan toetst is de voortvarendheid van het gemeentelijk handelen. Net als het jaar ervoor bleek ook in 2015 dat er in een aantal zaken niet voortvarend is opgetreden door de gemeente (11,4%). Zoals ik vorig jaar al stelde heeft het uitblijven van een reactie van de gemeente geen positieve invloed op het vertrouwen van de burgers in de gemeente. Terwijl je zou denken dat dit probleem het meest eenvoudig is op te lossen. Namelijk door het versturen van een bericht dat de behandeling langer duurt dan voorzien, liefst met een indicatie hoe lang het nog gaat duren. De ontvanger van het bericht weet dan dat hij niet vergeten is. Ook dat is prettig contact met de overheid!



Inhoudelijke reactie blijft uit

Gedurende 3 achtereenvolgende maanden heeft een man 4x naar de gemeente gemaild. Hij heeft steeds een ontvangstbevestiging ontvangen, maar een inhoudelijke reactie blijft uit. Na interventie van de ombudsman krijgt de man enkele weken later alsnog antwoord op zijn vragen. Daarmee is aan de klacht tegemoet gekomen, hoewel de ombudsman wel constateert dat de man lang heeft moeten wachten en dat is niet netjes.

Bezwaarschrift zoekgeraakt?

Een man heeft op 19 november 2014 een bezwaarschrift ingediend bij de gemeente. Op 6 maart 2015 heeft hij een brief ontvangen waarin wordt aangegeven dat de beslistermijn met 6 weken wordt verlengd. Nadat ook die termijn op 27 april was verstreken heeft de gemachtigde van de man de gemeente op 6 mei 2015 in gebreke gesteld en verzocht om binnen 14 dagen te reageren. Nadat wederom niets werd vernomen van de gemeente, behalve een ontvangstbevestiging van de ingebrekestelling, heeft de gemachtigde zich telefonisch tot de gemeente gewend. Daar kreeg hij te horen dat het bezwaarschrift zou zijn zoekgeraakt. Dat is de reden dat de man zich op 8 juli 2015 tot de ombudsman wendt. De ombudsman constateert na enig onderzoek dat er op 7 juli 2015 een uitnodiging voor de hoorzitting is verstuurd naar de gemachtigde, waarin wordt vermeld dat deze op 20 juli 2015 zal plaatsvinden. Daaruit mag geconcludeerd worden dat het bezwaarschrift niet is zoekgeraakt en een inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift zal plaatsvinden. Van een voortvarende behandeling kan echter niet worden gesproken.

Pas na 10 maanden een reactie krijgen op je bezwaar is niet voortvarend. Evenmin voortvarend was de gemeente toen er 6 maanden na de melding van de vrouw nog geen duidelijkheid was over de gevolgen van een erfenis voor haar uitkering. Een echtpaar kreeg maar geen uitsluitsel of ze mochten blijven op de plek waar ze al 30 jaar wonen met medeweten van de provincie. Ze maakten zich daar zorgen over. Twee jaar na het eerste contact met de gemeente kreeg de familie in februari 2016 daarover de gewenste duidelijkheid.

Ligplaats zonder huisnummer

Een echtpaar woont al 30 jaar op dezelfde plek op een woonboot. Door diverse vervelende ervaringen met de postbezorging en met aanslagen gemeentelijke belastingen, doet het echtpaar in februari 2014 een verzoek aan de gemeente om een (eigen) regulier huisnummer. Omdat het kanaalvak in 2013 door de provincie is overgedragen aan de gemeente, vraagt de gemeente enkele maanden uitstel voor de beantwoording. Zij zal eerst stukken moeten opvragen bij de provincie. Begin januari 2015 had het echtpaar nog niets gehoord. Daarom heeft hun advocaat op 6 januari gevraagd om duidelijkheid. In maart is er telefonisch contact tussen een medewerker van de gemeente en de advocaat. En op 23 april stuurt de advocaat een brief omdat een reactie uitblijft. Nadat bericht van de gemeente nog steeds uitbleef, wendde de advocaat zich begin juli tot de ombudsman. Enkele dagen later ontving de familie reactie van de gemeente op de brief van 23 april. Deze brief leidde tot nieuwe vragen van de advocaat, die door de ombudsman zijn meegenomen in haar onderzoek. Bijvoorbeeld over de aanslagen rioolheffing. Moet het echtpaar deze betalen nu ze weten dat de ligplaats niet legaal is en ze ook niet zijn aangesloten op de riolering? En hoe nu verder met deze illegale situatie? De gemeente laat in haar reactie op de vragen van de ombudsman weten dat haar uit de documenten van de provincie is gebleken dat de ligplaats jarenlang door de provincie is gedoogd. De woonboot ligt echter niet in een kanaalvak dat door de gemeente speciaal voor ligplaatsen is aangewezen. Omdat het geen officiële ligplaats is, kan er geen huisnummer worden toegekend. Welke consequenties de illegaliteit van de situatie verder zal hebben, wordt binnen de gemeente nader overlegd. Voor het einde van het jaar zal het echtpaar (en de ombudsman) daarover nadere informatie krijgen. Voor de gemeentelijke belastingen geldt dat de feitelijke situatie uitgangspunt is. Daarbij is dus niet van belang of de situatie legaal is of illegaal. Alle woonboten worden in de rioolheffing betrokken, omdat ook het oppervlaktewater tot het rioolstelsel wordt gerekend. De ombudsman constateert dat zij de uitleg kan volgen hoewel dat helaas niet leidt tot een eigen huisnummer. En dat de resultaten van het nader overleg moeten worden afgewacht. Op verzoek van de ombudsman laat de gemeente weten dat zij in ieder geval tot die tijd niet tot handhaving zal overgaan. Dat het zo lang heeft geduurd voor betrokkenen duidelijkheid kregen, is niet behoorlijk.

5. WAARDEVOLLE SIGNALLEN

Achter klachten en uitingen van onvrede zitten mensen die de moeite nemen om hun signaal af te geven. De waarde ervan schuilt niet alleen in de individuele uiting van onvrede waarmee de kans geboden wordt om nog eens naar de kwestie te kijken. De waarde schuilt ook in de aggregatie van klachten. Uit alle signalen samen kan de organisatie trends destilleren en er eventueel acties op bedenken en aldus de burgerbetrokkenheid en – tevredenheid vergroten.

In 2015 liet de sociale dienst zien op deze wijze te kijken door na enkele klachten over intakegesprekken met mij hierover in gesprek te gaan. De klachten betroffen de onaangekondigde aanwezigheid van fraudecontroleurs bij het (intake)gesprek. Na ons gesprek met de hoofden van het Instroomteam en het team Handhaving is de werkwijze direct aangepast. In de uitnodigingsbrief worden cliënten sindsdien gewezen op de mogelijkheid dat ze een gesprek met twee medewerkers van de sociale dienst gaan voeren. Ook worden de cliënten gewezen op de mogelijkheid om zelf iemand mee te nemen naar het gesprek.

Als ik in de spreekkamer hoor hoe groot de last van sommige mantelzorgers (ouders, partners) is, dan vind ik het prijzenswaardig dat deze mensen ook nog de moeite nemen om een signaal af te geven richting de gemeente. Dat geldt ook voor de mensen die er zelf niets meer aan hebben, maar die hun signaal afgeven om vergelijkbare vervelende gevolgen voor anderen te voorkomen¹⁵ ▶ ▶ ▶

Uit bijgaande casus blijkt ook dat het aanklaarten van een probleem soms de kans biedt om maatschappelijke kosten te verkleinen, zoals in dit geval de mogelijke kosten die gepaard gaan met stalking als gevolg van het bekend worden van een 'geheim' adres.

Ten slotte wil ik niet onvermeld laten dat ik bij Zorgbelang en vanuit het Wmo-platform signalen kreeg dat het door mensen als 'gedoe' wordt ervaren om een klacht in te dienen. En dat ze er daarom niet aan beginnen. Maar ook dat mensen aangeven dit niet te willen omdat ze de medewerker van de gemeente vaker zullen tegenkomen. Of ze zijn bang voor repercussies.

Is 'geheim' wel zo 'geheim'?

Een vrouw vertelde dat ze staat ingeschreven op een geheim adres. Toch is haar adres via de notaris bekend geworden bij haar ex. Dit is gebeurd bij de overschrijving van de voormalige echtelijke woning. Dit heeft tot gevolg dat de vrouw sindsdien gestalkt wordt.

De vrouw heeft de notaris er op aangesproken en daar zag ze hoe de vermelding eruit ziet. Tamelijk onopvallend staat in hetzelfde lettertype als de overige tekst, ergens onderaan op de voorste pagina dat het om een geheim adres gaat. De vrouw vindt dat dit veel opvallender zou moeten zodat dit gegeven minder makkelijk over het hoofd wordt gezien. Ze vindt dat levensbedreigende en onveilige situaties moeten worden voorkomen.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente op correcte wijze heeft aangegeven in de Basisregistratie dat het om een geheim adres gaat. Dit gebeurt in dat systeem door het zetten van een vinkje. Vervolgens komt er een schermbrede oplichtende balk in beeld, die niet gemakkelijk over het hoofd kan worden gezien.

In de volksmond noemen we het een 'geheim adres', maar officieel heet het een 'verstrekingsbeperking'. Want een 'geheim adres' behoort namelijk wel te worden doorgegeven aan bepaalde instanties wanneer dit nodig is voor de uitoefening van hun publieke taak. Dat is ook het geval als een notaris er voor zijn taakuitoefening om vraagt. Hoe de informatie er bij de afnemer op het scherm of op papier uitziet, is afhankelijk van het systeem van de afnemer. Daarop heeft de gemeente geen invloed. De enige mogelijkheid die de gemeente heeft is om dit probleem bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens onder de aandacht te brengen.

De ombudsman verzoekt de gemeente dit te doen, omdat dit probleem waarschijnlijk breder speelt. Daarmee is het probleem van de vrouw niet opgelost, maar mogelijk wordt in de toekomst de kans op fouten, met alle gevolgen van dien, verkleind.

¹⁵ 15.1.120 / 15.1.086 / 15.1.096 / 15.1.100 / 15.1.105

Hier lijkt voor de gemeente een taak weggelegd om mensen gerust te stellen. Een voorbeeld hoe dat kan zag ik op de website van de Argos zorggroep.

Een meer positieve benadering van klachten heeft ook onze wetgever beoogd met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden. *“Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. Het afhandelen van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt.*

Klagen mag...

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Ze zien het al gauw als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen aan een verbetering van de omstandigheden waarin u verkeert. Een klacht kan ook een suggestie voor verbetering betekenen.

Bij klagen speelt nog iets anders een rol. Vaak zijn mensen bang dat het hen niet in dank wordt afgenomen. Blijven de medewerkers wel aardig? Kunt u een dag later wel helemaal op hen rekenen? Als mensen daarvan niet zeker zijn, uiten ze hun onvrede vaak niet. De angst voor zo'n reactie is wel begrijpelijk, maar toch niet terecht. Alle medewerkers van Argos Zorggroep hebben geleerd dat op- en aanmerkingen en suggesties juist waardevol kunnen zijn. De medewerkers horen dan tenminste wat er leeft en hoe het werk - nog - beter kan gebeuren.

Klagen is dus niet: ruzie zoeken of moeilijkheden maken, maar wensen uiten of durven zeggen wat u vindt.

Bron: <http://www.argoszorggroep.nl/13/klachten>

Zorgverleners kunnen meer leren van klachten en incidenten in de zorgverlening. Doel van de nieuwe wet is dan ook: openheid over klachten en incidenten en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.”¹⁶

Vanuit het perspectief van de moeite, de energie en de durf, vind ik het jammer dat de gemeente ervoor heeft gekozen om een klacht of uiting van onvrede niet als klacht te registreren als deze via een snelle interventie binnen enkele dagen is opgelost¹⁷. Het is uiteraard zeer toe te juichen dat klachten binnen enkele dagen kunnen worden opgelost. Een werkwijze die ook voorzien is in de Algemene wet bestuursrecht en waarmee de verplichting vervalt om de officiële klachtprocedure te doorlopen. Maar om ze dan ook niet als signaal mee te nemen (de wet noemt ook die gevallen een klacht¹⁸) waaruit mogelijk trends zijn af te leiden, beschouw ik in het licht van het bovenstaande als een gemiste kans voor de gemeente.

U merkt aan het voorgaande dat de kijk op klachten, mede in relatie tot de vaak geuite wens om mensen meer te betrekken bij hun gemeente, iets is dat tot nadenken blijft stemmen. Het Ombudsplein in de Regio Gooi- en Vechtstreek voert sinds april 2015 een monitor sociaal domein uit waarbij mensen meerdere keren worden benaderd na hun contact met de gemeente. De eerste keer is dat 13 weken na het eerste contact met de gemeente. Uit deze monitor blijkt uit circa 1100 contacten met mensen die een voorziening toegewezen kregen, dat ongeveer 14% niet tevreden is over het contact met de gemeente. Niet al deze mensen hebben een klacht ingediend. Het tijdschrift Klachtrecht besteedt in het themanummer van februari 2016 aandacht aan de niet-gehoorde klachten en schrijft in het redactioneel commentaar: *“Elke klacht die wordt ingediend staat model voor een onbekend aantal andere klachten, van klagers die evenzogoed reden tot klagen hebben, maar die niet in de pen klimmen of de telefoon pakken”*. Een voor de hand liggende conclusie op grond van een relatief beperkt aantal klachten kan zijn dat het allemaal goed gaat. De vraag is echter of dat de enige (en) juiste conclusie is.

¹⁶ https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg?utm_campaign=sea-t-gezondheid+en+zorg-a-wet+kwaliteit+klachten+en+geschillen+zorg-term=wet%20kwaliteit%20zorg&gclid=COaDxuTb6soCFRITGwodD70J7g

¹⁷ Collegebrief 4908368 van 14 april 2015 inzake het Jaarverslag klachten 2014, Jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders

¹⁸ Artikel 9:5 Awb

6. KLACHTBEHANDELING

In aansluiting op het voorgaande is het goed om te constateren dat het indienen van een klacht bij de ombudsman niet alleen kansen biedt aan de gemeente, maar ook voor de klager erg zinvol kan zijn. ▶▶▶

In een aantal andere gevallen heeft de gemeente alsnog inhoudelijk gereageerd, een afspraak gemaakt voor een gesprek of de gewenste duidelijkheid gegeven¹⁹. Ook de intrekking van een BKR-registratie valt in deze categorie. ▼▼▼

Wie moet de belastingaanslag krijgen?

Een vader meldt de ombudsman dat zijn 2 volleyballende zonen onzelfstandige woonruimte huren van een stichting die zich met topvolleybal bezighoudt. Ze wonen met 4 spelers in een woning. De huurbetaling is inclusief energie en belastingen. In oktober 2014 is een van beide zoons de langst ingeschreven bewoner van het pand. Hij krijgt om die reden in 2014 en in 2015 door de gemeente aanslagen voor de afvalstoffenheffing opgelegd. De vader kan zich hier niet in vinden. De verhurende stichting laat hem weten dat zij aan zowel gemeente als waterschap heeft doorgegeven dat de heffingen op naam van de stichting moesten komen. Dat is echter tot dan toe niet gebeurd. De gemeente laat in reactie aan de ombudsman weten dat de Wet milieubeheer sinds 2012 bepaalt dat in dit geval de stichting als gebruiker moet worden gezien. Dat komt omdat de stichting de woning huurt en vervolgens in meerdere delen doorverhuurt. Nu de gemeente pas door de klachtprocedure van deze (onder-) huur situatie op de hoogte is geraakt, kan zij de aanslagen bij de juiste (rechts)persoon opleggen. Beide aanslagen die aan de zoon zijn opgelegd worden ingetrokken en het reeds betaalde bedrag wordt teruggestort. De vader laat weten blij te zijn met het resultaat.

BKR-registratie

Een man vertelde de ombudsman dat hij in 2008 een lening heeft gehad bij de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Deze lening heeft hij in februari 2015 afbetaald. Gedurende de looptijd van de lening liep hij circa 3 jaar geleden een achterstand op van enkele maanden. Dat was toen zijn vrouw ernstig ziek was.

Door deze betalingsachterstand heeft de gemeente destijds het contract gemeld bij Bureau Kredietregistratie (BKR). En daardoor heeft de man nu nog steeds een vermelding bij de BKR. Dit betreft een zgn. A-codering. En die blijft 5 jaar staan en kan volgens de gemeente niet worden verwijderd.

Naar aanleiding van de vragen van de ombudsman liet de gemeente weten dat zij bereid is het contract bij de BKR te laten verwijderen, waarbij dan ook de A-codering weg is. Met deze toezegging loste de gemeente alsnog het probleem van de man op.

In een aantal zaken bleek er door de gemeente een fout te zijn gemaakt. De erkenning ervan is belangrijk evenals de gemaakte excuses. Vaak blijft het daarbij.

Maar in een enkel geval kiest de gemeente, soms na enig aandringen van de ombudsman een coulante opstelling om de gevolgen van de fout te beperken. Dat is echt netjes richting de benadeelde burger! ▼▼▼

Wip- of wiebeltegel?

De zus van een man struikelde over ongelijk liggende bestrating en brak haar arm. Voor de schade heeft zij de gemeente als wegbeheerder aansprakelijk gesteld. De aansprakelijkheid werd door de verzekeraar van de gemeente afgewezen. De man en zijn zus zijn het hier niet mee eens en vroegen de correspondentie tussen de gemeente en verzekeraar op. Omdat die ondanks herhaalde verzoeken niet werd ontvangen, klopte de man bij de ombudsman aan. Die arrangeerde een gesprek tussen de man en de gemeente. In het gesprek kwam inzicht in de rol van de gemeente en de verzekeraar en de reden van afwijzing. Er was volgens de gemeente sprake van een hoogteverschil van 2 cm en dan zegt de rechter dat er geen aansprakelijkheid is. De man stelt dat het niet gaat om één enkele tegel, maar om zo'n 12 tegels, sommige gescheurd, hoeken eraf en wiebelig. De gemeente zegde toe alsnog de correspondentie naar de man te sturen. En dat heeft de gemeente ook gedaan.

Uit de correspondentie bleek dat de verzekeraar in eerste instantie de aansprakelijkheid had erkend. De gemeente had namelijk aangegeven dat er sprake was van wiptegels en dan is de gemeente altijd aansprakelijk. De gemeente stelde daarop echter dat de term wiptegels niet klopte, maar dat het om een wiebeltegel ging. Deze bijzondere discussie was voor de ombudsman aanleiding om nadere vragen te stellen. De gemeente heeft toen in overleg met de verzekeraar besloten om alsnog tot een schaderegeling te komen. De man was hier erg blij mee.

Twee keer betalen voor hetzelfde

In januari heeft een man een gewijzigde betalingsregeling met de gemeente afgesproken. In plaats van € 500,- per maand mag hij € 250,- per maand afbetalen. De man moet wel zelf zorgdragen dat de bedragen tijdig op de rekening van de gemeente staan.

De 2 maanden erna wordt echter nog steeds € 500,- afgeschreven van de rekening van de man, terwijl de man zoals afgesproken ook die maanden € 250,- heeft overgemaakt. De man beklagt zich bij de ombudsman dat de communicatie met de afdeling belastingen over dit alles niet goed verloopt.

Als reactie op zijn eerste mail kreeg de man te horen dat hij de betalingsregeling niet naleefde. Op zijn tweede mail kreeg hij het verwijt dat hij zich niet aan de termijnbetalingen hield. Pas na de derde mail constateerde de gemeente dat zij fouten heeft gemaakt. Via de ombudsman maakt de gemeente haar verontschuldigen. Ook biedt zij betrokkene een maand extra om de afbetalingsregeling na te komen en trekt ze aanmaningskosten van 2 van de gemeentelijke aanslagen in. Met deze gebaren laat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman een coulante houding zien.

¹⁹ 15.1.029 / 15.1.044 / 15.1.077 / 15.1.099 / 15.1.109 / 15.1.119

Administratief verhuisd: wat een gedoe!

Een vader vertelt dat zijn zoon in augustus is verhuisd. De zoon heeft zijn adreswijziging doorgegeven aan de gemeente. Een paar dagen later bleek ook de tweelingzus van de zoon te zijn ingeschreven op het nieuwe adres van de zoon. Terwijl zij niet is verhuisd. Zij woont met haar 2 kleine kinderen ergens anders.

De zoon heeft direct na de ontdekking contact opgenomen met de gemeente. De fout zou hersteld worden en enkele dagen later bleek dit ook. Toch ondervond de dochter vervolgens diverse problemen van deze administratieve adreswijziging. Ze kreeg geen kinderbijslag en geen huurtoeslag meer. Toen de dochter hierover belde met de gemeente zei die dat de fout hersteld was en dat ze de rest zelf moest regelen. Voor de aanvraag van huurtoeslag geldt een wachttijd van 2 maanden. Ondertussen moet de dochter de volledige huur betalen en dat geld heeft ze niet. Daarnaast ontving ze een terugvordering van de Belastingdienst vanwege teveel ontvangen huurtoeslag en werd ze geconfronteerd met incassomaatregelen, waardoor de kosten verder oplopen. Vader neemt contact op Burgerzaken, waarvan een medewerker toezegt contact op te zullen nemen met de Belastingdienst om een en ander recht te zetten. Als vader op de afgesproken dag niets terug hoort, gaat hij naar de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de zoon 2 dagen vóór de verhuizing zijn adreswijziging heeft doorgegeven. Die kon door de gemeente toen nog niet verwerkt worden. Twee dagen later is dat wel gebeurd, maar toen zijn per abuis tweelingbroer én –zus met dezelfde achternaam en geboortedatum ‘verhuisd’ naar het nieuwe adres.

Overheidsorganen zoals de Belastingdienst en de Sociaal Verzekeringsbank ontvangen automatisch bericht van wijzigingen in de gemeentelijke Basisregistratie. Het herstel in de gemeentelijke administratie leidt blijkbaar niet direct tot herstel in de systemen van andere overheidsorganen. De gemeente geeft toe dat zij betere informatie aan de dochter had moeten verstrekken. Het werkproces wordt aangepast zodat de betrokken burger voortaan actiever wordt geïnformeerd. Omdat de gemeente niet weet met welke instanties de burger relaties heeft, krijgt deze een brief met het advies om die te tonen aan de betrokken instanties.

Verder heeft de gemeente tijdens de klachtprocedure bij de ombudsman aangegeven om de extra kosten die de dochter heeft moeten maken door de fout van de gemeente, te willen voorschieten. En eventuele schade wordt vergoed. Daarmee geeft de gemeente, weliswaar laat, blijk van een coulante opstelling en dat is netjes.

Er is in 2015 diverse keren geklaagd over de interne klachtenprocedure. In 6 zaken²⁰ heeft de ombudsman vastgesteld dat er in het proces van

klachtafhandeling dingen zijn misgegaan. Het gebeurde 4 keer dat de klager niet is gehoord over zijn klacht. Daardoor miste de gemeente de toelichting die klager had willen geven en was de reactie van de gemeente op de klacht niet adequaat. Ook duurde de klachtafhandeling soms te lang waardoor de ombudsman de klachtbehandeling heeft overgenomen. Eén keer is vastgesteld dat er niet inhoudelijk werd ingegaan op de concrete klachten. De beantwoording was een brief met opmerkingen in meer algemene zin.

Het komt voor dat de interne klacht door een ander wordt afgedaan dan de interne klachtenfunctionaris. In die gevallen zie ik dat de verwijzing naar de ombudsman in de klachtafhandelingsbrief wel eens ontbreekt. Afgezien van de wettelijke plicht tot verwijzing²¹, is dit jammer, omdat niet iedereen van de mogelijkheid van externe toetsing door de ombudsman op de hoogte is.

Verder heeft de gemeente inmiddels opgepakt dat er coördinatie plaatsvindt als er meerdere organisatieonderdelen betrokken zijn bij een klacht.

Horen geeft duidelijkheid over klacht

De dochter van een man kreeg een aankondiging strafbeschikking omdat haar hond losliep. Zij heeft hierover een klacht ingediend bij Stadstoezicht. Die zond de klacht als bezwaarschrift door naar de unit Mulder van de Centrale Verwerking van het Openbaar Ministerie (CVOM). De dochter beklagt zich erover dat Stadstoezicht haar klacht zonder toestemming heeft doorgezonden en ook nog naar een verkeerd adres. De dochter wilde proberen er eerst met Stadstoezicht uit te komen en als dat niet lukte, de inhoudelijke reactie van Stadstoezicht gebruiken voor haar verzetschrift tegen de strafbeschikking.

De ombudsman constateert dat tegen een aankondiging strafbeschikking geen bezwaar kan worden gemaakt. Ondanks de goede bedoelingen van Stadstoezicht was de doorzending dus niet correct. Waarbij ook de adressering niet juist was. [...]

De ombudsman stelt verder vast dat de dochter ten onrechte niet is gehoord. Daarmee miste Stadstoezicht ook de kans om duidelijkheid te verkrijgen wat zij met haar klacht wilde en of de klachtenprocedure het juiste rechtsmiddel daarvoor was. De dochter had ook een strafbeschikking ontvangen met de informatie dat verzet binnen twee weken mogelijk was. Hoewel er in de klachtenprocedure het een en ander is misgegaan, heeft Stadstoezicht haar mogelijkheid om in verzet te gaan niet belemmerd.

Stadstoezicht meldt dat die van deze casus heeft geleerd en op verschillende punten verbeteringen in het klachtproces zal aanbrengen. Dit verbeterproces zal de ombudsman met belangstelling volgen.

²⁰ 15.1.013 / 15.1.054 / 15.1.062 / 15.1.096 / 15.1.104 / 15.1.115

²¹ Artikel 9:12 lid 2 Awb

Aanbevelingen & toezeggingen

Het belang van de klachtbehandeling vloeit ook voort uit de toezeggingen die het college en de burgemeester in een aantal zaken hebben gedaan. En uit de aanbevelingen die de ombudsman bij haar onderzoeken heeft gedaan. In 2015 zijn de volgende aanbevelingen gedaan.

1. De vermelding van de 'verstrekkingbeperking' onder de aandacht brengen bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (15.1.120).

Hoe de 'verstrekkingbeperking' (geheim adres) er bij de afnemer van de Basisregistratie Personen op het scherm of op papier uit ziet, is afhankelijk van het systeem van de afnemer. Daarop heeft de gemeente geen invloed. De enige mogelijkheid die de gemeente heeft is om dit probleem bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens onder de aandacht te brengen.

2. Voor 1 januari 2016 of althans zo spoedig mogelijk duidelijkheid te verschaffen over tarief voor dagbesteding voor 2016 (15.1.083).

3. De mogelijkheid van ondersteuning door een familielid, vriend of mantelzorger dan wel een onafhankelijke cliëntondersteuner standaard in de aankondigingsbrief voor een huisbezoek en in de folders over de Wmo op te nemen (15.1.086).

4. Het Protocol huisbezoeken Sociale Zekerheid aan te vullen met de situatie van huisbezoeken aansluitend op een (intake)gesprek bij de Sociale Dienst (15.1.058).

Het college en de burgemeester hebben de volgende toezeggingen gedaan, die verder reiken dan het individuele geval.

1. De burgemeester stuurt ook een ontvangstbevestiging van brieven die ter afhandeling worden doorgestuurd naar de politie (15.1.085).
2. Er worden verbeteringen aangebracht om correcte dossiervorming bij verzoeken om uitstel van betaling te borgen en de organisatie wordt nogmaals gewezen op het belang van gespreksverslagen (15.1.003).
3. De doorlooptijd van aansprakelijkstellingen wordt strakker bewaakt. En nagegaan wordt hoe de burgers in de toekomst beter kunnen worden geïnformeerd tot wie zij zich met vragen en klachten over aansprakelijkheidskwesties kunnen wenden (15.1.066).
4. Het werkproces van herstel van fouten in de Basisregistratie Personen wordt aangepast zodat betrokken burgers voortaan beter worden geïnformeerd. In de brief met de melding van de fout komt het advies aan de gedupeerde om deze brief aan betrokken relaties te laten zien (15.1.102).
5. De gemeente zal de bewaking van Wmo-aanvragen verbeteren door periodiek openstaande aanvragen per consulent te door te nemen en waar nodig tot actie overgaan richting cliënt en/of leverancier(s). Daarnaast zal de gemeente het monitoren (bewaken) in het proces opnemen (15.1.062).
6. Onderzoek naar laagdrempelige voorzieningen in de stad die cliënten zouden kunnen ondersteunen bij bezwaar- en beroepsprocedures (15.1.086).

7. Cliënten waarbij de gemeente in gebreke is gebleven om ze te wijzen op onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen hier alsnog een beroep op doen (15.1.086).
8. Bij de vervanging van lindebomen in de Troelstralaan zullen omwonenden worden geconsulteerd bij het maken van een herplantplan (15.1.011).
9. Het klachtproces bij Stadstoezicht zal op verschillende punten worden verbeterd (15.1.013).
10. De gemeente bekijkt of de 10% bepaling van het Branchebesluit Groningen 2010 kan worden aangepast (15.1.067).
11. Omdat er meerdere instanties betrokken zijn bij asbestbranden, is het van belang dat duidelijk is wie wanneer waarvoor verantwoordelijk is. Het college heeft toegezegd bij de actualisatie van het pikethandboek aandacht te besteden aan de taakverdeling en de coördinatie.
 - In toekomstige gevallen kunnen burgers met klachten na bestrijding van een asbestbrand direct naar de interne klachtenprocedure van de gemeente worden verwezen. Klachten over medewerkers van andere organisaties zullen door de betreffende organisaties worden afgehandeld.
 - Om in de toekomst te voorkomen dat niet alle direct betrokkenen (waaronder ook mogelijke passanten) worden geïnformeerd, gaat de gemeente de omgeving met behulp van plastic kaarten informeren dat er asbest is vrijgekomen met een telefoonnummer voor nadere informatie (15.1.054).
12. De gemeente stuurt een brief naar alle perceeleigenaren van een volkstuintencomplex waarin reeds gemaakte afspraken zullen worden bevestigd (15.1.106).
 - De gemeente stuurt een brief aan alle perceeleigenaren over de WOZ en de invoering van rioolbelasting.
 - Er worden borden 'eenrichtingsverkeer' en '5 km' en '800 kg asdruk' geplaatst.
 - Men krijgt van de gemeente freespuin om verzakkingen in de paden op te vullen.
 - Er zal nog extra aanplant komen.
13. Bij voortijdige beëindiging van een re-integratietraject zal de gemeente in de toekomst zorgdragen voor een formeel beëindigingsbesluit.
 - Het cruciale belang van goede dossiervorming wordt opnieuw onder de aandacht gebracht.
 - Waar de gemeente een regierol heeft, dient zij zorg te dragen voor de rechten van cliënten. Ook dit zal onder de aandacht worden gebracht (15.1.004).
14. De werkwijze bij uitkeringsaanvragen van alleenstaanden is aangepast (15.1081).

Zoals ik in mijn inleiding al heb aangegeven roep ik het college op toe te zien op de nakoming van deze toezeggingen, voor zover dat niet al is gebeurd.

Geschilbeslechting in het sociaal domein

Ten slotte nog een ontwikkeling die betrekking heeft op de klachtbehandeling. En deze betreft de geschilbeslechting in het sociaal domein. Want zo laat professor Bert Marseille in zijn inaugurele rede weten "voor zover deze uitingen van onvrede te beschouwen zijn als klachten [...], is het de vraag wie er iets mee wint als die in een andere procedure worden behandeld dan de bezwaren tegen het besluit. Het verdient dan ook de voorkeur dat in één en dezelfde procedure naar beide wordt gekeken, zeker als ze

verband met elkaar houden."²² Ook op het terrein van de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg vindt onderzoek plaats naar een betere afstemming met de klachtenregeling in de Algemene wet bestuursrecht en is een wetsvoorstel in voorbereiding. De resultaten van deze onderzoeken moeten worden afgewacht.

In de dagelijkse praktijk zie ik de combinatie van bezwaar en klacht met enige regelmaat voorbij komen. Als de gedraging waarover de klager ontevreden is ook in de bezwaarprocedure is aangekaart, verwijs ik klager naar de bezwaarprocedure om daarmee doublures en onduidelijkheid te voorkomen. Wel wordt betrokkene er in voorkomende gevallen op geattendeerd dat hij na het besluit op bezwaar terug kan komen bij de ombudsman als hij vindt dat er in de bezwaarprocedure onvoldoende aandacht is geschonken aan zijn klacht. Dat komt in de praktijk echter weinig voor.

²² Bestuurlijke organisatie en geschilbeslechting in het sociale domein – Prof.mr.dr. A.T.Marseille 23 juni 2015

CIJFERS EN FEITEN

	2015	2014	2013	2012
Totaal eerste contacten	501	451	437	493
contacten over gemeentelijke instanties	334	299	276	262
contacten over overige instanties	167	152	157	207
aanmeldingen spreekuur/niet gekomen	-	-	4	24
Wijze van binnenkomst				
telefoon	201	176	176	205
brief/email	114	125	114	116
bezoek	186	150	147	172
Wijze van afhandeling				
verwijzing naar gemeente voor contact	131	121	90	87
verwijzing naar klachtenfunctionaris	83	40	52	33
totaal	214	161	142	120
procedurele interventies	I = 79	22	26	26
interventies		77	65	79
interventies plus	II = 27	7	24	17
bemiddeling		5	1	1
rapporten	III = 8	12	12	14
onderzoek zonder rapport		-	1	-
contacten geleid tot algemeen onderzoek		11	-	-
door naar volgend jaar	6	4	5	5
totaal	120	138	134	142
algemeen onderzoek	-	1	1	-

Aanbevelingen en toezeggingen	2015	2014
aanbevelingen	4	1
toezeggingen	25	31

Oordeel n.a.v. rapporten	2015	2014
gegrond	26	22
grotendeels gegrond	-	1
deels gegrond/deels ongegrond	-	2
grotendeels ongegrond	-	-
ongegrond	6	11
geen oordeel	-	1

Verwijzing naar overige instanties	
Juridisch Loket	63
Nationale ombudsman	49
Maatschappelijke instellingen	15
Wooncorporaties	11
Overige	29

Toelichting

Vorig jaar stelde ik vast dat de instroom bij de ombudsman al een aantal jaren rondom een zeker aantal schommelt. Dit jaar moet ik deze conclusie bijstellen.

Er is ten eerste een flinke toename van 11% te zien in het totaal aantal mensen dat de ombudsman benaderd heeft. Veel van deze mensen zijn na inventarisatie van hun probleem of klacht doorverwezen. Aan deze verwijzingen valt op dat er meer naar de gemeente is verwezen (43% tegen 36% in 2014). Vooral naar de klachtenfunctionarissen die als eerste aanspreekpunt fungeren of omdat de klacht, vanwege het kenbaarheidsvereiste, eerst intern behandeld moest worden.

Het aantal mensen dat een spreekuur bezocht lag in 2015 ook flink hoger. Een stijging van 24% ten opzichte van 2014. Of dit geheel moet en kan worden toegeschreven aan het extra spreekuur op donderdagmiddag van 5 tot 6, is niet zeker. Want er heeft ook een verschuiving plaatsgevonden van de dinsdag naar de donderdag. Op donderdag bezochten 60 mensen het spreekuur. Waarmee ik heb geconstateerd dat dit spreekuur ofwel vanwege het tijdstip of als extra optie blijkbaar in een behoefte voorziet.

In het aantal dossiers dat de ombudsman heeft afgehandeld is een daling waarneembaar. Van 124 (*NB in 2014 leidden 11 klachten tot 1 onderzoek*) naar 114 dossiers. Waarbij opvalt dat de daling geheel toegeschreven moet worden aan de eenvoudige zaken (van 22+77 in 2014 naar 79 in 2015).

Er is 1 klacht over de ombudsman ingediend bij de gemeenteraad. Omdat er geen voorziening is voor dergelijke gevallen heeft de griffier in overleg met het presidium besloten een andere gemeentelijke ombudsman te verzoeken met de klager hierover in gesprek te gaan. Verder wordt nagedacht of het treffen van een regeling voor dergelijke gevallen zinvol is.

In 8 rapporten is over 32 klachtonderdelen een oordeel uitgesproken. 26 klachtonderdelen waren gegrond en 6 ongegrond.

Zoals in de inleiding aangegeven hebben we in 2015 per dossier genoteerd hoeveel contacten er zijn geweest. Dit hebben we gedaan om naast de nieuwe onderverdeling in lichtere (I) en zwaardere (II) interventies en rapporten (III) een extra indicatie te hebben van de zwaarte of complexiteit van het dossier. Bij het totaal aantal contacten gaat het zowel om mondelinge als schriftelijke contacten. Van zowel klager als de gemeente. Het gemiddeld aantal contacten per afgehandeld dossier lag in 2015 op 13. In 41 behandelde dossiers ligt het aantal contacten boven dit gemiddelde aantal van 13. Dat is 36% van het totaal.

In de tabel hierna kunt u zien dat de grootste stijging bij Maatschappelijke ontwikkeling zichtbaar was. Zowel qua verwijzingen/informatieverstrekking als qua afgehandelde dossiers.

Stadsbeheer laat de sterkste daling zien in aantal behandelde zaken door de ombudsman.

Overzicht van de gemeentelijke onderdelen

	info/verwij- zing 2015	info/verwij- zing 2014	afgehandeld door ombudsman 2015	afgehandeld door ombudsman 2014
Gemeenteraad	5	3	1	1
College	7	2	6	2
Burgemeester	4	2	3	6
Griffie				
Concernstaf	1	1		
SSC	14	2	8	9
Publieke Dienst	19	17	13	16
GGD	6	5	3	6
→ Maatsch.Ontw.	37	12	18	6
→ Werkmij	2	2	1	1
→ Stadsbeheer	15	10	3	12
→ Stadstoezicht	1	2	6	2
→ Stadsontw.	26	17	12	23 (+1 AO)
Econom.zaken				
Gebiedszaken				1
Werk	3	1	3	2
Inkomen	74	66	34	31
Participatie		2	3	4
Ombudsman		1		
Totaal	214	161	114	123 (+1)

Vergelijking met andere lokale ombudsmannen

Vorig jaar werd vanuit de gemeenteraad de vraag gesteld naar vergelijkingscijfers van andere lokale ombudsmannen. Rotterdam, Amsterdam en Den Haag hebben net als Groningen een eigen lokale ombudsman.

Omdat de cijfers over 2015 nog niet bekend zijn, heb ik gekeken naar de gepubliceerde cijfers in de jaarverslagen van 2014.

Spreekuurbezoek

In Den Haag bezochten 375 mensen het spreekuur. In Rotterdam waren dat er 331 en in Groningen 150. Het aantal spreekuurbezoeken in Amsterdam wordt niet vermeld.

Den Haag

Den Haag heeft in 2014 666 dossiers/verzoeken afgehandeld. Het is niet duidelijk of dit getal vergeleken kan worden met het aantal dossiers dat we in Groningen hebben afgehandeld (124) of met het totaal aantal contacten (451). In Den Haag omvat deze groep van 666 ook informatieverstrekking (176 keer). En dat zit in Groningen in het totaal van 451.

Amsterdam

Vanwege een wijziging in het digitale registratiesysteem zijn van Amsterdam alleen cijfers vanaf de zomer bekend. In die periode heeft de ombudsman 570 acties gepleegd. Naast de 432 interventies zijn dat bijvoorbeeld 63 gesprekken, 30 huisbezoeken en 10 schouwen met een nabespreking. Of deze acties alleen betrekking hebben op Amsterdam of ook op Almere en Zaanstad is niet af te leiden uit het jaaroverzicht. Wel wordt voor Amsterdam apart melding gemaakt van 1770 ingekomen en 1804 afgehandeld. Maar wat dit zijn (klachten, dossiers, contacten) wordt niet vermeld. Mocht het om het totaal aantal contacten gaan, dan is dit aantal, gerelateerd aan het aantal inwoners (factor 4) vergelijkbaar met dat van Groningen.

Rotterdam

Rotterdam maakt melding van 1619 nieuwe klachten. Daarvan moeten de verwijzingen naar de gemeente (32%) en naar anderen (12%) in ieder geval worden afgetrokken om de vergelijking met 124 afgehandelde dossiers in Groningen te kunnen maken.

Zonder nadere uitleg over de wijze van registratie is het moeilijk om op basis van bovenstaande gegevens conclusies te trekken. Duidelijk is dat de verschillende ombudsinstituten verschillend registreren.

De Nationale ombudsman vermeldt over 2015 een stijging van 5% ten opzichte van het jaar ervoor. Het gaat dan echter over alle klachten van alle aangesloten organisaties. En er is nog geen uitsplitsing beschikbaar in aantallen van de aangesloten gemeenten.

Bureau gemeentelijke Ombudsman

De formatie beslaat 2,4 fte, waarvan 1,6 voor de inhoudelijke afhandeling en 0,8 voor verwijzing en administratieve ondersteuning.

Een van de medewerkers is 1 dag minder gaan werken, waarvoor per 1 augustus een nieuwe medewerker is aangesteld.

Sinds 1 november is een hbo-student bezig met een afstudeeronderzoek naar de mogelijkheden voor een kinderombudsman in Groningen.

Overige activiteiten in 2015

- Bijeenkomst belegd met instanties die laagdrempelige juridische hulp verlenen in de stad omdat het Juridisch Loket de dienstverlening ging terugbrengen. Doel: in kaart brengen wie wat doet voor welke doelgroep zodat iedereen adequaat kan verwijzen naar elkaar.
- Gesprekken met Juridisch Loket, Zorgbelang, Wmo-platform, fractievoorzitters.
- Congres Nationale ombudsman over versterking eerstelijns klachtbehandeling
- Studiemiddag Vereniging voor Klachtrecht: "Klachten na de decentralisatie: waar staan we?"
- Bijeenkomst van Stedelijk overleg ouderenbonden (SOOG) over veranderingen in de zorg in De Wijert
- Presentatie gegeven aan medewerkers Zorgbelang over werk gemeentelijke ombudsman
- 2x presentatie aan medewerkers handhaving Stadstoezicht over werk ombudsman
- Presentatie aan teamleiders Stadsbeheer over werk ombudsman
- 2 gastcolleges Hanzehogeschool
- Gesproken over jaarverslag met GMT, directies Stadsontwikkeling, Publieke Dienstverlening, Stadstoezicht en Stadsbeheer.
- Regulier overleg met klachtencoördinator.
- Overleg met collega's Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Nationale ombudsman.

Andere rechtspersonen

In 2015 zijn er geen wijzigingen in de dienstverlening aan andere rechtspersonen geweest.

Gebruikte afkortingen

CAK	Centraal Administratie Kantoor
Divosa	Vereniging van gemeentelijke managers op het terrein van participatie, werk en inkomen
IOAW	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
GMT	Groningen Managementteam
MJD	Maatschappelijk Juridische dienstverlening
PGB	Persoonsgebonden budget
SSC	Shared Service Centre
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WAO	Wet arbeidsongeschiktheid
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WWB	Wet werk en bijstand (voorloper Participatiewet)