

## Inhoudsopgave behandelde zaken 2018

### Resumés onderzoeken Groningen

College .....	2
Burgemeester .....	3
Shared Service Center .....	4
Publieke Dienstverlening .....	7
Maatschappelijke Ontwikkeling.....	8
Stadsbeheer.....	10
Stadstoezicht .....	17
Stadsontwikkeling .....	18
Inkomensdienstverlening.....	29
Werk .....	44
Ombudsman .....	45

*Leeswijzer:*

*Per gemeentelijk onderdeel zijn de zaken op chronologische volgorde geplaatst.*

*D.w.z. dat de nummers van de zaken oplopen.*

### Ongewenst dichtbij 18.1.011

*Trefwoorden: (geluids)overlast, reactietermijn*

Een vrouw vertelt dat zij na 3 maanden nog geen reactie heeft ontvangen op haar brief aan het college van B&W. In deze brief maakt de vrouw melding van de overlast van een horecaterras dat grenst aan haar kleine terras. Ook vraagt ze wie de exploitatievergunning heeft verleend en of er wel een terras is toegestaan op die plek. Ze doet de suggestie om het terras te verplaatsen.

De gemeente laat in haar reactie aan de ombudsman weten dat het haar spijt dat de brief zo lang is blijven liggen. Dat had nooit mogen gebeuren. Een afdoende verklaring kan de gemeente hiervoor niet geven en daarom biedt zij haar excuses aan.

Inhoudelijk laat de gemeente weten dat zij de vergunningen waarin de terrassen expliciet zijn benoemd, niet verplicht hoeft te publiceren en dat ook niet heeft gedaan. De ombudsman kan achteraf alleen maar vaststellen dat de vrouw destijds niet wist dat er een terras kwam en dit is helaas niet meer te herstellen.

Omdat de gestelde overlast al enkele jaren speelt en geluidsmetingen tot nu toe zijn uitgebleven heeft de ombudsman een gesprek met betrokken gemeentelijke medewerkers en de vrouw. Tijdens dat gesprek worden afspraken gemaakt voor nader onderzoek. Als de ombudsman 2 maanden later de resultaten daarvan ontvangt, stelt ze vast dat er een verschil lijkt te zijn in de beschrijving van de overlastproblematiek. Dat is aanleiding voor de ombudsman voor een gesprek ter plaatse met alle betrokkenen.

Tijdens dit gesprek komt de wens van de vrouw ter sprake voor een fysieke afscheiding tussen beide terrassen. Gezien de positieve insteek van alle betrokkenen verzoekt de ombudsman de gemeente om deze optie serieus te onderzoeken samen met de exploitant. Mede vanwege het feit dat de vrouw al 30 jaar op deze plek woont en het horecaterras zó dicht bij haar terras is gelegen. Daarbij speelt mee dat de vrouw uitdrukkelijk heeft aangegeven dat hiermee het probleem voor haar in belangrijke mate zou worden weggenomen. Voor de door de vrouw gewenste geluidsmetingen doet de gemeente een concreet voorstel voor de periode dat het terras weer gebruikt gaat worden. Voor de vrouw is het namelijk belangrijk om te weten of de geluidsnormen van het Activiteitenbesluit daadwerkelijk overschreden worden bij gebruik van het terras.

Met deze afspraken rondt de ombudsman haar onderzoek af.

### Loopt niet los 18.1.053

*Trefwoorden: handhaving, coulance, informatieverstrekking, klachten*

Een belangenvereniging legt 2 klachten over het hondenbeleid voor aan de ombudsman. De klachten gaan over de handhaving van de aansluitplicht in de periode mei 2011 tot en met september 2013 en over de verplichte publicatie van de klachten over Boa's vanaf 2013 tot heden. Verwijzend naar een latere rechterlijke uitspraak waarbij één strafbeschikking is vernietigd, is de vereniging nu van mening dat de gemeente in de genoemde periode ca. 950 strafbeschikkingen onrechtmatig heeft uitgedeeld. Zij vindt dat de gemeente een gebaar van coulance moet maken. Ook vindt de vereniging dat te weinig informatie wordt gepubliceerd over Boa-klachten.

De gemeente heeft de vereniging laten weten dat de destijds opgelegde strafbeschikkingen onherroepelijk zijn geworden als men daartegen niet binnen de gestelde termijnen verzet heeft aangetekend.

Omdat de ombudsman destijds een onderzoek heeft gedaan naar aanleiding van klachten van de vereniging weet zij dat er in de bewuste periode veel ophef en publiciteit was over het beboeten van loslopende honden. Gelet op een eventueel principieel standpunt dat hondenbezitters op grond van het beleid niet bekeurd hadden mogen worden, had verzet daartegen voor de hand gelegen. Dat is niet gebeurd, maar wat daarvan zij, ook naar het oordeel van de ombudsman staat de rechtmatigheid van de opgelegde strafbeschikkingen vast.

Verder is het de ombudsman zonder nader onderzoek niet gebleken dat de overige ca. 950 zaken gelijk zouden zijn aan de strafbeschikking die vernietigd is. Het oordeel hierover is echter niet aan de ombudsman, maar aan de rechter. De ombudsman vindt het op grond van bovenstaande niet onbehoorlijk dat de gemeente vasthoudt aan de onherroepelijkheid van de 950 strafbeschikkingen.

Over de publicatie van klachten over Boa's zegt de wet dat dit jaarlijks en geanonimiseerd moet gebeuren. De ombudsman constateert dat de gemeente dit ook doet. Alleen is in het jaarverslag de nadere informatie over die klachten niet duidelijk. De ombudsman roept de gemeente daarom op in het vervolg in haar jaarverslagen inzichtelijker informatie te geven over het aantal en eventueel de soort klachten die zij over Boa's heeft ontvangen.

De gemeente laat weten deze aanbeveling over te nemen.

## Burgemeester

### **De Koning beslist 18.1.049 Burgemeester**

**Status: W**

*Trefwoorden: motivering*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente zijn aanvraag voor het predicaat Hofleverancier voor zijn bedrijf niet in behandeling heeft genomen. Hij is van mening dat de gemeente daarvoor tot 2x toe niet de juiste afwijzingsgrond heeft gebruikt en vindt dat zijn aanvraag wel behandeld zou moeten worden. Ook is hij van mening dat de gemeente er lang over heeft gedaan (5 maanden) eer zij hem dit heeft laten weten. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente bij een aanvraag voor Hofleverancier bekijkt of het bedrijf in de uitgesloten sectoren valt of niet. In dit geval was daar twijfel over waarna er overleg is geweest met de provincie en de Dienst Koninklijk Huis. Het Koninklijk Huis heeft laten weten dat dit type bedrijf niet in aanmerking komt voor het predicaat Hofleverancier.

In haar onderzoek wijst de ombudsman de gemeente op de procedure die op de website van het Koninklijk Huis staat en de rol van de gemeente daarin. In die procedure is het de taak van de burgemeester om te verifiëren of er voldoende gegevens ter ondersteuning van de aanvraag zijn bijgevoegd. Ook moet hij de registers van de Justitiële Documentatiedienst raadplegen. Op grond daarvan had de aanvraag, voorzien van het advies van de burgemeester, aangeboden moeten worden aan de Commissaris van de Koning. De Koning beslist dan uiteindelijk. In dit geval is dat niet zo gegaan.

In haar reactie geeft de gemeente aan in te zien dat het lijkt alsof ze door het toesturen van de informatie en de afwijzingsbrieven zelfstandig en naar eigen inzicht de aanvraag heeft afgewezen. Daarvan is echter geen sprake, maar dat wordt in de brieven niet duidelijk genoeg aangegeven.

De ombudsman begrijpt van de gemeente dat dit om praktische redenen is gebeurd. Nu er geen wettelijke voorschriften zijn, kan een praktische werkwijze de voorkeur hebben als het resultaat voor de betrokkene toch niet verandert en de inspanningen van betrokkene daarmee beperkt kunnen blijven. De gemeente zegt dat er daarom is "gekozen om niet de hele procedure op te tuigen maar de aanvrager direct over de afwijzing te informeren". Dat de gemeente de man *direct* heeft geïnformeerd kan de ombudsman niet volgen. De man heeft namelijk een volledige aanvraag gedaan na eerdere contacten hierover met de gemeente in 2015. Dat was meer het geval geweest als bij het eerste contact was uitgezocht of het bedrijf tot de uitgesloten sectoren behoorde. Dan had de man zich de aanvraag met vele documenten kunnen besparen.

Hoe het ook zij, dat de gemeente de man heeft geïnformeerd is weliswaar niet haar rol, maar een andere procedure had niet tot een andere uitkomst geleid.

Over de afhandelingstermijn van de aanvraag heeft de gemeente laten weten dat zij een fout heeft gemaakt. Zij biedt hiervoor per brief haar excuses aan de man aan. En dat is netjes.

**Toezegging wordt niet nagekomen 18.1.006**

*Trefwoorden: toezegging, betrouwbaarheid*

Na de afronding van een eerder klachtenonderzoek meldt een man zich opnieuw bij de ombudsman. Tijdens het eerdere klachtenonderzoek heeft de gemeente de ombudsman op 13 december 2017 toegezegd dat zij de man nog dezelfde week een brief zou sturen. Maar de man heeft op 18 januari 2018 nog steeds niets van de gemeente gehoord.

De ombudsman krijgt van de gemeente te horen dat de brief vóór de kerst is verzonden. Als de ombudsman om een afschrift daarvan verzoekt, laat de gemeente op 24 januari 2018 weten dat er geen brief is verzonden, maar dat er e-mailcorrespondentie is gevoerd. Later blijkt echter dat gemeente de man pas op 26 januari 2018 een e-mail heeft gestuurd.

De ombudsman constateert dat de gemeente onjuiste informatie heeft verstrekt en de toezegging aan haar niet is nagekomen. Zij is van oordeel dat de gemeente daarmee niet behoorlijk heeft gehandeld.

**Nakomen toezegging duurt 2 jaar 18.1.012**

*Trefwoorden: nakoming, voortvarendheid*

Een man klaagt eind oktober 2017 erover dat hij na een toezegging van de gemeente van 15 februari 2016 nog steeds geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen. De toezegging destijds was dat hij zo spoedig mogelijk een besluit op zijn verzoek om een schadevergoeding zou krijgen. Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman heeft de gemeente deze toezegging herhaald op 6 oktober 2016 (klachtdossier 16.1.035).

Als de ombudsman 6 weken nadat ze de klacht heeft voorgelegd bij de gemeente nog geen reactie heeft ontvangen, laat de betreffende medewerker weten dat hij ervoor zal zorgdragen dat de man nog diezelfde week (in december) bericht ontvangt. De ombudsman vraagt om haar een kopie te sturen.

De ombudsman ontvangt echter geen kopie en gaat er weer achteraan. Op 15 januari 2018 laat de man de ombudsman weten dat hij nog steeds geen bericht heeft ontvangen van de gemeente.

Omdat de toezegging al bijna 2 jaar oud is, legt de ombudsman de kwestie neer bij de directeur van de betreffende afdeling. Een week later laat de verantwoordelijke medewerker weten dat hij met de man tot een oplossing is gekomen. En dat de man de voorgestelde oplossing nog in beraad heeft. De ombudsman constateert dat zij de zaak kan sluiten nu het contact is gelegd en de zaak op korte termijn tot een afronding komt.

De man laat haar weten de schadevergoeding uiteindelijk op 2 maart 2018 te hebben ontvangen. In de begeleidende brief biedt de gemeente haar excuses aan voor de trage en inadequate manier van handelen.

**Niet voortvarende klachtafhandeling 18.1.032**

*Trefwoorden: klachtafhandeling, termijnoverschrijding, voortvarendheid*

Een man klaagt zich over het feit dat hij nog geen reactie heeft ontvangen op zijn klacht bij de gemeente, terwijl de klachtafhandelingstermijn ruimschoots verstreken is.

Ter toelichting vertelt de man dat hij 2 maanden na indiening van zijn klacht is uitgenodigd voor een gesprek daarover. Dit gesprek heeft ook plaatsgevonden. Omdat hij daarna niets meer hoort, stuurt de man ruim 3 weken later een herinneringsmail aan de medewerker met wie hij heeft gesproken met de vraag wanneer hij een reactie op zijn klacht kan verwachten. De medewerker meldt de man dat er vanwege ziekte enige vertraging in de afhandeling is, maar dat hij 'uiterlijk de week erop een reactie kan verwachten'. Als ook die termijn verstrijkt en de man niets verneemt van de gemeente, wendt hij zich tot de ombudsman.

Als de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente, krijgt zij per ommekeer te horen dat aan de man een klachtafhandelingsbrief is gestuurd. Dit is gebeurd enkele dagen voordat hij bij de ombudsman kwam. Na lezing van de brief stelt de ombudsman vast dat de gemeente de klacht inhoudelijk op correcte wijze heeft afgehandeld. Dat de gemeente daarvoor bijna 16 weken in plaats van de wettelijk geregelde termijn van 6 weken nodig heeft gehad, is echter niet behoorlijk.

#### **Steeds weer nieuwe gegevens nodig 18.1.037**

*Trefwoorden: bijzondere bijstand, bureaucratisch, voorbereiding, bankafschriften*

Een man is 2 jaar bezig om bijzondere bijstand te krijgen voor de kosten van rechtsbijstand. Hij heeft 2 keer een aanvraag gedaan en telkens wordt hij gevraagd om nieuwe bankafschriften in te leveren. Uiteindelijk heeft de man de zaak voorgelegd aan de rechter. Die heeft in december 2017 bepaald dat de gemeente binnen 6 weken een nieuw besluit op zijn bezwaar moet nemen. Dat heeft de gemeente niet gedaan. Wel heeft zij de man gevraagd om bankafschriften over juni 2016 in te leveren. Dat moet hij uiterlijk 9 maart 2018 doen.

Op 8 maart bezoekt de man de ombudsman. Die adviseert hem om de afschriften de volgende dag bij de gemeente in te leveren. Na bestudering van de stukken constateert de ombudsman dat de man beroep heeft ingesteld wegens het niet tijdig nemen van een nieuw besluit na de uitspraak van de rechter. Omdat de beroepsprocedure zijn rechten voldoende waarborgt, is er op dit punt geen rol voor de ombudsman weggelegd. Ten aanzien van de door de gemeente gevraagde stukken stelt de ombudsman vast dat de gemeente twee keer gegevens heeft opgevraagd die niet van belang zijn voor de beslissing op de aanvraag van de man. En dat is niet behoorlijk. De ombudsman stelt vast dat de nu opgevraagde bankafschriften van juni 2016 daarvoor wél van belang zijn.

Verder constateert de ombudsman dat de gemeente op 23 maart alsnog een nieuw besluit op bezwaar heeft genomen. Daarin is het bezwaar ongegrond verklaard, omdat de man de gevraagde bankafschriften niet heeft ingeleverd.

De man meldt de ombudsman vervolgens dat hij haar advies heeft gevolgd en de gevraagde bankafschriften wél op tijd bij de gemeente heeft ingeleverd. Hij stelt dat hij de gegevens voor 9 maart in de brievenbus heeft gedaan en stuurt de ombudsman als bewijs daarvan een foto van een envelop die in de brievenbus wordt gedaan. Omdat de datum waarop de foto is genomen niet kan worden achterhaald en niet is te zien wat de inhoud is van de envelop, moet de ombudsman vaststellen dat de man met de foto niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij de gevraagde stukken (voor 9 maart) heeft verstuurd. Zij ziet dan ook geen reden voor een nader onderzoek op dit punt.

#### **Een personele aangelegenheid 18.1.057**

*Trefwoorden: klachtbehandeling*

Een man klaagt zich over de afhandeling van zijn klacht naar aanleiding van een personele kwestie. Van deze kwestie kan geen samenvatting worden opgenomen omdat ondanks anonimisering van de zaak, deze samenvatting mogelijk toch zal leiden tot herkenning van de betreffende persoon.

#### **Gemachtigde ontvangt geen besluit op bezwaar 18.1.094**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, reactietermijn*

Een man klaagt bij zijn contactpersoon van de Sociale Dienst dat de gemeente het besluit op zijn bezwaar niet naar zijn gemachtigde heeft gestuurd, zoals de wet voorschrijft. Een reactie blijft echter uit.

Daarom wendt de man zich tot de ombudsman. Die krijgt van de gemeente te horen dat de klacht door een misverstand niet bij de afdeling Juridische Zaken, de verzender van het besluit is terechtgekomen. Daardoor heeft de man geen reactie op zijn klacht gekregen. De gemeente laat de ombudsman verder weten dat het verzenden van een kopie aan de gemachtigde wel de standaard werkwijze is. Maar of dit ook in het geval van de man is gebeurd, kan de gemeente niet meer nagaan. Daarvan wordt namelijk geen registratie bijgehouden.

De gemeente biedt aan om het besluit alsnog met een nieuwe verzenddatum naar de gemachtigde te sturen om zo de beroepstermijn veilig te stellen. Dat vindt de ombudsman netjes. De man meldt de ombudsman dat hij het aanbod van de gemeente op prijs stelt. Maar omdat zijn advocaat inmiddels al tijdig beroep heeft ingesteld, maakt hij hiervan geen gebruik.

#### **Het gaat niet alleen om afstand 18.1.119**

*Trefwoorden: belanghebbendheid, informatieplicht, informatieverstrekking*

Een vrouw maakt bezwaar tegen een omgevingsvergunning die de gemeente heeft verleend voor het vellen van een aantal bomen. De vrouw heeft tevens bij de rechter een voorlopige voorziening gevraagd. Maar zowel de rechter als de gemeente vinden dat de vrouw geen belanghebbende is. Daarop vraagt de vrouw aan de gemeente welk afstandscriterium zij voor het begrip belanghebbende hanteert. Omdat ze deze informatie niet krijgt, dient de vrouw een klacht in. Over de afhandeling van de klacht is de vrouw niet tevreden en dat is de reden dat ze zich tot de ombudsman wendt. Ze vindt het ongehoord dat het college doelbewust weigert aan te geven wie binnen het omgevingscriterium (afstand) belanghebbende is.

De ombudsman leest in de reactie van de gemeente op de klacht dat voor het antwoord op de vraag wie belanghebbende is bij een omgevingsactiviteit, de afstand niet doorslaggevend is maar slechts één van de factoren die daarbij van belang kunnen zijn. Ook van belang zijn bijvoorbeeld het zicht op de activiteit, de planologische uitstraling van milieugevolgen van de activiteit, de aard, intensiteit en frequentie van die gevolgen. Dit blijkt uit vaste rechtspraak, die kortgeleden nog is bevestigd in de uitspraak over het afgewezen verzoek van de vrouw om een voorlopige voorziening.

De ombudsman constateert dat uit deze reactie niet blijkt dat de gemeente weigert de afstandsmaat te geven. Er is volgens de gemeente geen bepaalde afstandsmaat. En wat er niet is, kan de gemeente niet geven.

Verder heeft de ombudsman gekeken naar de 'vaste' rechtspraak waarnaar de gemeente verwijst voor het antwoord op de vraag of er inderdaad geen bepaalde afstandsmaat te geven is. Daaruit blijkt dat de informatie van de gemeente overeenkomt met de uitspraken van de Raad van State.

Het antwoord op de vraag of iemand belanghebbende is, is afhankelijk van meerdere factoren.

Voor de duidelijkheid merkt de ombudsman op dat dit alleen de vraag betreft of de gemeente de vrouw had moeten informeren welk afstandscriterium zij hanteert. Of de vrouw (en anderen) als belanghebbende moet(en) worden aangemerkt, is aan de rechter om te beoordelen.

#### **Val door gemeentewagentje 18.1.125**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, communicatie, schadevergoeding*

Een vrouw is 2 jaar geleden met haar fiets onderuitgegaan omdat er een gemeentewagentje op het fietspad stond geparkeerd. De bestuurder van het wagentje heeft haar overeind geholpen. Naar deze man is de vrouw op zoek. De vrouw heeft van de gemeente begrepen dat er destijds een brief onder de medewerkers is verspreid, waarin werd gevraagd welke medewerker de vrouw had geholpen. Daar kwam geen respons op. Van een andere gemeentelijke medewerker heeft de vrouw gehoord dat deze de brief kende. Maar de medewerker dacht dat de brief alleen was verspreid onder de medewerkers van het wijkteam Centrum. De medewerker van het wagentje kan echter ook van een ander wijkteam zijn. De vrouw is bang dat er daarom geen reactie was op de brief.

Haar klacht is dat de gemeente onvoldoende onderzoek heeft gedaan om de naam van de medewerker te achterhalen. Het wordt de ombudsman niet duidelijk wat het belang van de vrouw is om nu nog zijn naam te willen weten. Dit in combinatie met het feit dat de gedraging zich langer dan een jaar geleden heeft afgespeeld en het ontbreken van concrete aanwijzingen, maken dat de ombudsman geen mogelijkheden ziet voor een onderzoek.

De ombudsman herinnert zich dat de vrouw al eerder contact met het bureau van de ombudsman heeft gehad. Het ging toen om de schade die zij had geleden door de val. Zij had via haar advocaat de gemeente aansprakelijk gesteld voor de schade. Maar de gemeente heeft haar verzoek afgewezen. De vrouw vindt dat niet terecht. Ze maakt nu nog steeds kosten door de val. De ombudsman kan zich voorstellen dat dit vervelend voor haar is. Omdat de ombudsman geen schadezaken kan behandelen verwijst zij de vrouw naar de burgerlijke rechter. Over de mogelijkheden zal de vrouw met haar advocaat moeten overleggen.

## Publieke Dienstverlening

### Hoe ga je met elkaar om? 18.1.023

*Trefwoorden: fatsoenlijke bejegening, roddelen, naam*

Een man is niet tevreden met de reactie van de gemeente op zijn klacht. De man heeft zich erover beklaagd dat er over hem wordt geroddeld door medewerkers van de gemeente. En ook dat een medewerkster van de gemeente haar naam niet wilde noemen toen de man aangaf een klacht over haar te willen indienen. De gemeente laat de ombudsman weten dat de medewerkers zich in alle omstandigheden moeten onthouden van een persoonlijk waardeoordeel over mensen die hen benaderen. En dat dit een regelmatig terugkerend gespreksonderwerp is binnen het Klantcontactcentrum (KCC). Waar medewerkers over de schreef gaan, worden ze hierop aangesproken en dat is in dit geval ook gebeurd. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente hiermee voldoende maatregelen neemt om dergelijk niet correct gedrag te voorkomen. De gemeente heeft eerder al excuses aangeboden aan de man en dat is netjes. De ombudsman oordeelt verder dat het een kwestie van fatsoen is dat gemeentelijke medewerkers hun naam geven. Er kunnen echter omstandigheden zijn dat een medewerker daarvan afziet, zoals bij bedreigingen en scheldpartijen. Net als van een medewerker mag van burgers verwacht worden dat zij zich correct en respectvol gedragen.

### Parkeerregime niet duidelijk 18.1.078

*Trefwoorden: parkeren, informatieverstrekking, bezwaar en beroep*

Een man meldt zich bij de ombudsman omdat hij niet tevreden is met de reactie van de gemeente op zijn klacht en ook niet met de uitkomst van zijn bezwaarschrift. De man, die niet in Groningen woont, is namelijk boos over het feit dat hij een aanslag parkeerbelasting (boete) heeft gekregen. Hij is van mening dat hij niet heeft kunnen zien dat er een betaald parkeren regime van kracht was in het betreffende gebied. Ook vindt hij het 'knullig' dat hij een briefje onder zijn ruitenwisser kreeg en pas 3 maanden later de daadwerkelijke boete ontving.

De ombudsman bestudeert de toegezonden stukken. Daaruit blijkt dat de man nog beroep kan aantekenen tegen het besluit op bezwaar. Verder constateert de ombudsman dat de klachten van de man zijn meegenomen in en daarmee onderdeel zijn geworden van het besluit op bezwaar. Voor de man is dit proces niet duidelijk. De ombudsman legt uit wat het verschil is tussen bezwaar en klacht. En dat daar verschillende procedures voor zijn. Nu beroep mogelijk is, is voor de ombudsman geen rol meer weggelegd.

### Vele rijbewijzen, maar geen geldige 18.1.134

*Trefwoorden: procedure, rijbewijs*

Een vrouw komt op het spreekuur. 47 Jaar geleden is zij naar Zuid-Afrika verhuisd en heeft zij haar Nederlands rijbewijs omgezet in een Zuid-Afrikaans rijbewijs. De vrouw zegt sinds juni 2018 weer definitief in Nederland te wonen en te rijden met een internationaal rijbewijs. Deze loopt in mei 2019 af. Vóór deze datum wil de vrouw haar Zuid-Afrikaans rijbewijs omzetten naar een Nederlands rijbewijs. Van de gemeente heeft zij te horen gekregen dat dit niet kan omdat Nederland geen regeling heeft met Zuid-Afrika. Wel kan de vrouw haar rijbewijs omzetten naar een Engels rijbewijs en deze vervolgens omzetten naar een Nederlands rijbewijs. De vrouw vindt dit omslachtig.

In de klachtprocedure meldt de gemeente opnieuw dat directe omzetting naar een Nederlands rijbewijs niet mogelijk is. De ombudsman stelt vast dat de reactie van de gemeente overeenkomt met de informatie op de website van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW). Daarnaast geeft de gemeente aan dat de vrouw ook niet met haar internationaal rijbewijs mag rijden. De vrouw mag slechts 185 dagen na inschrijving bij de gemeente met haar Zuid-Afrikaans rijbewijs rijden. Dit in combinatie met het internationaal rijbewijs. Het blijkt dat de vrouw al enkele jaren ingeschreven staat in de gemeente Groningen. Nog weer later blijkt de vrouw in bezit te zijn van een Engels rijbewijs dat in 2017 is verlopen. Hiervan heeft zij echter alleen een kopie gevonden. De ombudsman vraagt bij de gemeente na of dit mogelijkheden biedt en dat blijkt zo te zijn. De vrouw heeft dan van de Engelse autoriteit een officiële verklaring nodig dat het rijbewijs rechtmatig is afgegeven. De vrouw probeert deze verklaring te regelen via haar dochter die in Engeland woont.



### Gemeente zorgt voor reactie zorgverlener op klacht 18.1.018

*Trefwoorden: klachtbehandeling, zorgverlener, WMO*

Een vrouw is niet tevreden over de klachtafhandeling door de WMO-zorgverlener van haar broer en vervolgens niet over de wijze waarop de gemeente daarop heeft gereageerd. De vrouw is van mening dat de gemeente haar verantwoordelijkheid moet nemen betreffende de falende zorg aan haar broer en een onderzoek moet instellen naar het functioneren van deze zorgverlener.

De ombudsman heeft uitgelegd dat ze niet bevoegd is om een klacht over door de zorgverlener geleverde zorg te onderzoeken. Wel kan de ombudsman onderzoek doen naar de wijze waarop de gemeente de klacht van de vrouw heeft afgehandeld.

Na onderzoek constateert de ombudsman dat, hoewel de klachtafhandeling door de zorgverlener veel langer heeft geduurd dan beschreven staat, de *gemeente* naar het oordeel van de ombudsman niet onbehoorlijk heeft gehandeld. Zodra zij kennis droeg van de klacht heeft zij deze opgepakt en ervoor gezorgd dat de zorgverlener de klacht alsnog heeft behandeld. Verder heeft de gemeente laten weten op korte termijn een afspraak met de zorgverlener te plannen om de klacht en de afhandeling ervan te bespreken. De vrouw zal van dit gesprek een terugkoppeling krijgen. Daarmee laat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman zien dat zij de klacht serieus neemt.

### Problemen taxivervoer 18.1.024

*Trefwoorden: afhandelingstermijn*

Een man heeft 2 klachten over het gehandicaptenvervoer.

Hij probeert al vanaf juni 2017 zijn telefoonnummer te laten wijzigen in het bestand van de vervoerder, dan hoeft hij niet iedere keer als hij een taxirit bestelt zijn telefoonnummer door te geven. Hij kreeg te horen dat dit wel eenmalig veranderd kan worden, maar niet voor vast. Hiervoor heeft de taxivervoerder de man naar het WIJ-team gestuurd. Ondanks zijn telefoontjes, sms'jes en bezoeken aan het WIJ-team is het telefoonnummer na 7 maanden nog steeds niet gewijzigd.

Verder vertelt de man dat hij bij de voorganger van de huidige vervoerder op rekening kon rijden. Hij kreeg dan 1x per maand een afrekening. In november 2017 krijgt de man bericht dat het vervoer door een nieuwe vervoerder wordt overgenomen. Hij geeft een nieuwe machtiging af voor het automatisch afschrijven door de nieuwe vervoerder. Maar omdat de nieuwe vervoerder zijn systeem nog niet op orde heeft, kan er niet op rekening gereden worden. Iedere keer moet de man voldoende kleingeld meenemen om de rit te kunnen betalen. Inmiddels is sinds het verstrekken van de machtiging al bijna 3 maanden verstreken. Ondanks zijn beklag hierover verandert er niets.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de man op 15 januari 2018 gebeld heeft met het WIJ-team om zijn mobiele telefoonnummer te laten registreren bij de vervoerder. Dat is de volgende dag verwerkt en per 17 januari staat het mobiele telefoonnummer in het systeem. Eerdere contacten met het WIJ-team hierover zijn niet terug te vinden. De gemeente vindt dat erg vervelend. De man bevestigt op 14 maart aan de ombudsman dat het telefoonnummer inmiddels inderdaad geregeld is, maar pas sinds een week of 2 en niet al een maand of 2. In ieder geval pas nadat hij zich bij de ombudsman heeft gemeld.

De gemeente laat verder weten dat ook de machtiging sinds 17 januari in het systeem staat. Door softwareproblemen bleek het voor chauffeurs helaas niet altijd mogelijk om te kunnen zien dat een passagier op rekening rijdt. Ook de man heeft hier mee te maken gehad en dat vindt de gemeente erg vervelend. Zij biedt hiervoor haar verontschuldiging aan.

Inmiddels heeft de vervoerder gemeld dat de softwareproblemen zijn opgelost en alle incasso's zijn verwerkt.



### **Machtiging niet specifiek genoeg 18.1.040**

*Trefwoorden: klachtprocedure*

Een gemachtigde beklaagt zich bij de ombudsman over de gemeente omdat die de machtiging voor het indienen van een klacht niet correct vindt. Terwijl de gemachtigde altijd dezelfde machtiging hanteert en deze ook wordt geaccepteerd door de rechter. De gemachtigde wil hierover in gesprek met de ombudsman. Die vraagt eerst de machtiging op en wil weten wat de gemeente niet correct vindt. Na enige mailwisseling hierover wordt duidelijk dat de machtiging niet vermeldt dat hij geldt voor de indiening van een klacht. De ombudsman legt uit dat het kan kloppen dat de rechter de machtiging wel correct vindt, omdat die met zoveel woorden is bedoeld voor (hoger) beroepsprocedures. Omdat de klachtprocedure niet wordt genoemd in het rijtje procedures waarvoor de machtiging is geschreven, kan de ombudsman de gemeente volgen in haar standpunt dat de machtiging niet correct is. Als ze dat uitlegt aan de gemachtigde laat die weten een nieuwe machtiging te gaan maken. Een gesprek is niet meer nodig.

### **Eindelijk op zoek naar een woning 18.1.093**

*Trefwoorden: informatievoorziening, voorwaarde*

Een man maakt al jaren gebruik van de nachtopvang omdat hij de voorwaarden niet accepteert om in aanmerking te komen voor een eigen woning. Begin dit jaar is de man in verband met zijn langdurig gebruik van de nachtopvang door de opvangorganisatie uitgenodigd voor een gesprek. In het gesprek zal de reden van het langdurig verblijf worden besproken. Omdat de gemeente ook aanwezig zal zijn bij het gesprek, gaat de man in op de uitnodiging. Hij wil namelijk al lang in gesprek met de gemeente om uit zijn uitzichtloze situatie te komen. Hoewel hij daarom vraagt, krijgt hij van de opvangorganisatie geen informatie met wie en van welke afdeling van de gemeente hij het gesprek zal hebben.

Het gesprek zelf voldoet om meerdere redenen niet aan de verwachtingen van de man. Hij voelt zich om die reden dan ook gebruikt door de gemeente. Dat gevoel wordt versterkt nu hij erachter is gekomen dat er een convenant over dit onderwerp is gesloten tussen een woningcorporatie, de opvangorganisatie en de gemeente. Van het resultaat van de gesprekken die de gemeente met langdurig gebruikers van de nachtopvang heeft gevoerd, is hij niet (persoonlijk) op de hoogte gesteld. En dat neemt hij de gemeente kwalijk.

In haar reactie laat de gemeente de ombudsman weten dat er eind 2017/begin 2018 een bericht in de krant heeft gestaan dat mensen noodgedwongen op straat moesten slapen omdat de nachtopvang vol was. Hierover was de gemeente verbaasd en daarom is zij een onderzoek gestart. Daaruit blijkt dat er sprake is van een groep cliënten die in de nachtopvang woont en niet uitstroomt. Omdat de nachtopvang bedoeld is als iets tijdelijks wilde de gemeente graag in gesprek met die cliënten om te weten wie ze waren en waarom het hen niet lukt om uit te stromen. Dat was de reden voor het gesprek met de man. Het was niet de bedoeling om op individueel niveau te zoeken naar een oplossing. De ombudsman vindt het jammer dat dit niet vóór het gesprek kenbaar is gemaakt aan de man.

Het door de man gevonden convenant huisvesting (ex-) cliënten Beschermd Wonen & Opvang staat helemaal los van dit onderzoek van de gemeente.

Verder laat de gemeente weten dat zij, naar aanleiding van de klacht van de man bij de ombudsman, heeft onderzocht of de voorwaarde die door de woningbouwverenigingen aan het verkrijgen van een woning wordt gesteld, kan worden gewijzigd. De man accepteert de als voorwaarde gestelde begeleiding door een GGZ-instelling namelijk niet. Het blijkt mogelijk om de begeleiding door de opvangorganisatie te laten verzorgen en daarmee gaat de man wel akkoord.

De ombudsman heeft begrepen dat de man inmiddels voldoende punten heeft verzameld en dat hij samen met de opvang bezig kan gaan met het verkrijgen van een woning.

### Terugplaatsing bankje zit niet iedereen lekker 18.1.002

*Trefwoorden: overlast, meldingen, monitoring*

Een man klaagt zich erover dat het bankje achter zijn woning niet wordt verwijderd terwijl het gebruik ervan door 'indrinders, uitzitters en hang- en schooljeugd' overlast veroorzaakt. Het bankje is in 2016 (terug)geplaatst, terwijl het in 2000 juist vanwege overlast was verwijderd. De man vindt het niet correct dat er over de terugplaatsing geen overleg met hem als direct belanghebbende is geweest.

De gemeente laat weten dat medewerkers van de gemeente in juli 2016 bij de man zijn langs geweest naar aanleiding van zijn klachten. Er is toen afgesproken dat op basis van overlastmeldingen zou worden bepaald of het bankje zou blijven staan of zou worden weggehaald. Op dat moment was er geen directe aanleiding om het bankje opnieuw weg te halen omdat overige omwonenden geen last hadden. Verder is toen ook geconstateerd dat de directe omgeving van het bankje schoon en veilig oogde. Als dat anders was geweest, had dat een signaal van overlast kunnen zijn.

De gemeente heeft vervolgens een half jaar lang het aantal binnengekomen overlastmeldingen gemonitord. Na een half jaar actief monitoren constateerde de gemeente dat er geen problemen waren rondom het bankje. Uit informatie van de overlastcoördinator blijkt dat er ook ná die tijd geen meldingen zijn binnengekomen over het bankje, behalve van de man zelf.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente de overlastklachten serieus heeft opgepakt, maar dat haar onderzoek niet heeft aangetoond dat er breder sprake is van overlast. In haar reactie legt de gemeente inzichtelijk uit welke acties zij heeft ondernomen en hoe zij tot haar besluit is gekomen. Het bankje is (terug)geplaatst op initiatief van de Bewonersorganisatie. Dat de gemeente gehoor heeft gegeven aan dit initiatief is netjes. Ook ondanks het feit dat het bewuste bankje 16 jaar eerder zou zijn verwijderd vanwege overlast. Doordat het initiatief van de Bewonersorganisatie kwam is die namens omwonenden, dus ook de man, bij het besluitvormingsproces betrokken. Dat de gemeente daarvan uitging, kan de ombudsman volgen. Met de voorwaarde die de gemeente aan de plaatsing heeft gesteld dat het gebruik van het bankje geen overlast mag veroorzaken, laat de gemeente zien oog te hebben voor alle belangen.

### Overlast ringweg 18.1.003

*Trefwoorden: geluidsnormen, informatievoorziening, kapvergunning, belangenafweging*

Een omwonende heeft de volgende klachten naar aanleiding van het kappen van bomen op het talud van de Oostelijke Ringweg.

1. De gemeente houdt zich niet aan de richtlijnen voor geluidhinder. Voor een woongebied geldt de geluidsnorm 48dB en die wordt bij enkele woningen in zijn straat overschreden. Zijn wijk ligt echter in een ecologisch gebied en daarvoor geldt een strengere geluidsnorm en die wordt dus bij alle woningen in deze wijk overschreden. Door het kappen van wilgen op het talud van de Oostelijke Ringweg vergroot de gemeente de geluidhinder ook nog eens.
2. De bewuste bomen op het talud zorgen ook voor een reductie van het fijnstof. Het kappen van de wilgen op het talud verhoogt volgens de man de concentratie fijnstof. De man stelt dat de gemeente gevaar van fijnstof niet onderkent, terwijl dit inmiddels een van de grootste doodsoorzaken in het verkeer is. Hij vindt dat de gemeente ook op dit punt nalatig handelt.
3. Aan de overkant van de Ringweg ligt een sportpark. Door de snoei van de bomen ondervinden de bewoners lichtoverlast van het schijnsel van de lichtmasten op het sportpark.
4. De man heeft van de gemeente een brief gekregen dat de wilgen op het talud vanaf het kunstwerk zullen worden gesnoeid. Een week later blijkt van snoei geen sprake te zijn, maar van kap van zo'n vijftigtal bomen. Gelet op deze omvang en het feit dat sommige bomen een diameter van meer dan 20 cm hadden, was volgens de man een kapvergunning nodig.
5. Ten slotte heeft de gemeente een deel van de wilgen weggehaald om zichtlijnen voor het kunstwerk op het talud te creëren. De man begrijpt niet dat de gemeente de belangen van omwonenden (milieu en volksgezondheid) minder zwaar heeft laten wegen dan de wens van de kunstenaar om het kunstwerk zichtbaarder te maken.

Na een uitvoerig onderzoek komt de ombudsman tot de volgende bevindingen.

### *Geluidsnorm*

De door de man genoemde norm van 48 dB geldt alleen voor *nieuwe* ontwikkelingen, zoals nieuwbouw van woningen bij drukke wegen en/of bij de aanleg of ingrijpende wijzing van een bestaande weg (reconstructie). De Wet geluidhinder bevat geen normen voor *bestaande* situaties. Voor ecologische gebieden gelden de normen van de Wet geluidhinder niet. Uit het wettelijk verplichte actieplan van de gemeente blijkt dat de acties van de gemeente primair gericht zijn op het verbeteren van hoogbelaste (bestaande) situaties van 65 dB of meer. Volgens de geluidskaart is er in de wijk van de man geen sprake van een situatie van 65 dB of meer en is er voor deze wijk dan ook geen actie gepland.

De man stelt in zijn reactie dat er door de reconstructie van de ringweg wel degelijk sprake is van een nieuwe situatie. De ombudsman constateert echter dat uit het eindrapport 'Eindbeeld Oostelijke Ringweg Groningen – visiedocument' blijkt dat door de provincie is onderzocht of er sprake is van een reconstructie in de zin van de Wet geluidhinder. Uit het onderzoek blijkt dat niet het geval te zijn. Over de conclusies van de provincie is de ombudsman niet bevoegd te oordelen. Dat de gemeente uitgaat van de bevindingen van de provincie is niet onbehoorlijk. Uiteindelijk betreft de Oostelijke Ringweg een provinciale weg.

De ombudsman constateert dat de gemeente pas (in tweede instantie) tijdens het klachtenonderzoek inzicht heeft gegeven in de geldende geluidsnormen voor deze wijk en waarom die niet worden overschreden. De informatie die de man eerder van de gemeente had ontvangen, was niet adequaat. Ook de informatie die de ombudsman in eerste instantie tijdens haar onderzoek had ontvangen, was niet volledig.

### *Luchtkwaliteit*

Er zijn geen gemeentelijke of provinciale normen voor de luchtkwaliteit. Er bestaan alleen Europese/nationale luchtkwaliteitsnormen, zoals grenswaarden voor fijnstof en stikstofdioxide (NO<sub>2</sub>). Uit de kaarten van de wijk blijkt dat ruimschoots wordt voldaan aan de grenswaarden.

Ook ten aanzien van dit onderwerp heeft de gemeente pas (in tweede instantie) tijdens het klachtenonderzoek inzicht gegeven in de geldende fijnstofnormen en waarom die niet worden overschreden. De eerdere informatie aan de man en aan de ombudsman was niet adequaat. De ombudsman oordeelt dat de gemeente niet conform de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking heeft gehandeld. Deze niet behoorlijke gedraging is tijdens het klachtenonderzoek uiteindelijk wel gecorrigeerd.

### *Lichtoverlast*

Op een foto, die vanuit de straat van de man is gemaakt, ziet de ombudsman verschillende scheefstaande bomen die lijken te rusten op andere bomen. Dat de gemeente om deze reden onderhoud noodzakelijk vindt, kan zij volgen. Verder heeft de ombudsman ter plaatse geconstateerd dat er na het gepleegde onderhoud van 'kaalslag' zoals rond het kunstwerk geen sprake is. De gemeente heeft conform de inhoud van haar vooraankondigingsbrief gehandeld. Ten slotte geeft de gemeente aan dat de wilgen in het voorjaar zullen aangroeien. Er is dus sprake van een tijdelijke situatie. Dat verkeersdeelnemers hinder van het schijnsel van de lichtmasten van de sportvelden kunnen ondervinden is voorstelbaar. De hinder is echter in beginsel niet veel anders dan men vóór het onderhoud van de in de winter bladverliezende wilgen zou hebben kunnen ervaren. Alles overwegende is de uitkomst van de belangenafweging om onderhoud uit te voeren naar het oordeel van de ombudsman niet onredelijk.

### *Kapvergunning*

De gemeente stelt dat er geen wilgen zijn gekapt. Alleen de wilgen die waren omgewaaid zijn vanuit veiligheidsoverwegingen weggehaald. Omdat de bomen die zijn weggehaald op een hoogte van 130 cm niet dikker waren dan 20 cm was volgens de gemeente geen kapvergunning nodig. Uit de ter beschikking gestelde informatie is naar het oordeel van de ombudsman niet aangetoond dat de gemeente bomen van meer dan 20 cm doorsnede (op een hoogte 130 cm) heeft omgehaald. Ook uit onderzoek ter plaatse of op een andere wijze heeft de ombudsman niet kunnen concluderen dat de gemeente activiteiten heeft laten verrichten waarvoor een kapvergunning nodig was.

### *Kunstwerk*

De man meent dat door het weghalen van de bomen rond het kunstwerk het geluid en het fijnstof vrij doorgang hebben tot zijn woonomgeving. Hoewel de ombudsman zich dit gevoel kan voorstellen, merkt zij op eerder geconstateerd te hebben dat er geen normen worden overschreden. Daarnaast merkt de ombudsman op dat de bomen een deel van het jaar geen blad hebben en om die reden geen dan wel weinig geluiddempende en fijnstofvoorkomende werking lijken te hebben. Dit wordt bevestigd in verschillende onderzoeken. De ombudsman stelt voorts vast dat de gemeente naast het weghalen van de vegetatie rond het kunstwerk ook een lange dubbele rij schanskorven op de wal heeft geplaatst tussen het kunstwerk en de ringweg.

Dat deze schanskorven geen geluidwerende werking zouden hebben zoals de man stelt, is de ombudsman niet gebleken. Hoewel niet blijkt dat met het weghalen van de vegetatie de gezondheid van de omwonenden in het geding komt, ziet de ombudsman dat de gemeente met het plaatsen van de schanskorven wel het belang van omwonenden voor ogen had. Op grond van het bovenstaande concludeert zij dan ook niet dat de gemeente de belangen van de kunstenaar zwaarder heeft gewogen dan de belangen van omwonenden.

#### **Niet concreet genoeg voor nader onderzoek 18.1.004**

*Trefwoorden: toezegging, onderhoud, openbare ruimte*

Een man is niet tevreden met de afhandeling van zijn 3 klachten door de gemeente. Zo komt de gemeente een afspraak over het onderhoud van een sloot niet na. Deze afspraak is volgens de man destijds gemaakt bij de aanleg van de riolering op het terrein. Helaas is er geen verslag van gemaakt, maar er waren wel getuigen. Een van de getuigen die de man noemt, is een voormalig medewerker van de gemeente. De ombudsman gaat in gesprek met deze medewerker, maar deze kan zich geen concrete afspraken over onderhoud en aankleding van het terrein herinneren. Hij had als opbouwwerker die rol ook niet. Wat hij nog wel weet, is dat in overlegsituaties waar hij bij betrokken was altijd een notulist aanwezig was. Als er afspraken zijn gemaakt, zouden die via de notulen te achterhalen moeten zijn. Omdat uit de tekeningen uit een eerder dossier van de man blijkt dat het om afspraken uit de periode 2012/2013 lijkt te gaan, is het voor de ombudsman moeilijk om hier nu nog onderzoek naar te doen zonder te beschikken over de genoemde notulen.

Verder stelt de man dat er schade is ontstaan door het gebruik van te zwaar materieel. De gemeente wil dit niet herstellen en verwijst de man in haar reactie op zijn klacht naar de (bewoners)vereniging. Dat vindt de man niet terecht. De ombudsman stelt vast dat de gemeente in haar reactie aangeeft dat de schade die bij het schonen van de sloten door haar materieel zou kunnen zijn veroorzaakt, na de onderhoudswerkzaamheden is hersteld. Omdat de ombudsman zonder nadere gegevens hiernaar geen onderzoek kan doen, vraagt ze gegevens op bij de man.

Het derde klachtonderdeel betreft de beveiligingspaaltjes bij gasoversteken. Daarover stelt de gemeente dat (de diepte van) de gasleiding volgens de geldende veiligheidsnormen is aangelegd. Zij verwijst de man voor specifieke vragen naar de netbeheerder. Dat lijkt de ombudsman correct. De netbeheerder is namelijk verantwoordelijk voor de gasleiding en niet de gemeente. Als de gevraagde nadere informatie over de gestelde schade uitblijft, sluit de ombudsman enkele weken later het dossier.

#### **Harde wind zorgt voor schommelingen 18.1.021**

*Trefwoorden: woonschip*

Een woonbootbewoner is niet tevreden over de wijze waarop hij zijn boot moet vastleggen nadat de gemeente de haven heeft laten aanpakken. Dat moet nu met 2 afmeersystemen. Volgens de man is dat bij windkracht 8-9 niet voldoende. Zijn boot ligt pal op de wind en schommelt dan flink heen en weer. Toen zijn boot nog aan touwen lag, ondervond hij pas bij windkracht 11 problemen. Maar touwen mag hij niet meer gebruiken. Als de man het probleem bij de gemeente aankaart, krijgt hij te horen dat de afmeersystemen volgens de berekeningen voldoende zijn. Deze berekeningen wil de gemeente hem echter niet geven. Volgens de man zal het best zo zijn dat de berekeningen kloppen, maar in de praktijk werkt het niet. Omdat hij graag een oplossing voor het probleem wil, gaat de man naar de ombudsman.

De gemeente legt aan de ombudsman uit waarom voor het vastleggen van de woonboot kan worden volstaan met 2 meerpalen. Zij baseert zich op de door de aannemer gemaakte berekeningen die uitgaan van een (dwars)windkracht 12 bij een extreem hoge waterstand van 1.80+ NAP. Schommelingen bij windkracht 8-9 zijn niet te voorkomen en horen nu eenmaal bij wonen op het water. Omdat de haven is uitgebaggerd en de boot daardoor niet meer vastligt in de bodem, zullen de schommelingen heviger zijn dan voorheen. De gemeente doet de suggestie om extra touwen aan te brengen, maar geeft tegelijk ook aan dat het schommelen hiermee niet voorkomen gaat worden.

De ombudsman vindt de uitleg van de gemeente aannemelijk en kan die ook volgen. Daarbij komt dat zij niet heeft kunnen constateren dat de situatie van de man anders is dan die van de andere woonbootbewoners in dezelfde haven. Ook deze boten zullen bij wind uit noordwestelijke richting pal op de wind liggen. Zij stelt vast dat de gemeente met de suggestie om touwen te gebruiken laat zien dat zij met de man meedenkt. En dat is netjes.

#### **Klachtenprocedure gaat niet volgens de regels 18.1.029**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, reactietermijn, overlast, aanspreekpunt*

Een buurtbewoner ondervindt veel overlast van fietsen die door leerlingen van een naburige school op de stoep worden geparkeerd. Hij meldt dit diverse keren aan de gemeente. Maar omdat die niets met zijn meldingen doet en ook niet reageert op zijn vraag welke contactpersoon hij kan benaderen, dient de man een klacht in bij de klachtenfunctionaris van de gemeente.

Omdat de man na de wettelijke termijn van 6 weken nog geen reactie heeft gekregen, meldt hij zich bij de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman weten dat zij naar aanleiding van de meldingen een onderzoek is gestart naar de mogelijkheden die zij heeft om het probleem aan te pakken. Binnen verschillende afdelingen is daarover overleg gevoerd. Uiteindelijk moest zij vaststellen geen mogelijkheden te hebben. Omdat de aanpak tot de verantwoordelijkheid van de school behoort, zijn medewerkers van de afdeling Handhaving en opbouwmedewerkers van het WIJ-team (die gespecialiseerd zijn in het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk) in gesprek gegaan met de school. Waarna de school een overleg met buurtbewoners heeft georganiseerd en een buurtbewoner heeft gevraagd om deelnemers daarvoor te werven.

Toen de klacht van de man door de klachtenfunctionaris werd ontvangen, liep het onderzoek nog en ondernam de klachtenfunctionaris zelf geen actie naar de man. Wel hebben medewerkers van de afdeling Handhaving de man een aantal keren bezocht om hem te informeren over de ontwikkelingen. De gemeente erkent dat de klachtenfunctionaris de man hiervan zelf op de hoogte had moeten stellen. De gemeente biedt excuses aan.

Verder deelt de gemeente mee dat de man niet bij het overleg met de school is betrokken. De gemeente heeft van het WIJ-team de toezegging gekregen dat die erop zal toezien dat de man voor eventuele vervolggesprekken tussen buurtbewoners en de school wel een uitnodiging krijgt. Als de man nog vragen heeft, kan hij contact opnemen met het WIJ-team.

De ombudsman is het met de gemeente eens dat de klachtenfunctionaris de man zelf had moeten benaderen. Daarbij had hij de man kunnen informeren over het lopende interne onderzoek en dat dit mogelijk meer dan 6 weken in beslag zou nemen. Nu dat niet is gebeurd, had de man binnen die termijn een schriftelijke reactie moeten ontvangen. Die heeft hij niet gekregen en dat vindt de ombudsman niet correct. Mede hierdoor was het voor de man lange tijd niet duidelijk dat er wél iets gebeurde met zijn klacht. De ombudsman vindt het aanbieden van excuses netjes.

Verder stelt de ombudsman vast dat de man nu ook duidelijkheid heeft gekregen over het door hem gewenste aanspreekpunt.

#### **Wie doet wat met afspraken over grafonderhoud? 18.1.069**

*Trefwoorden: toezegging, communicatie, regie, afspraken*

Een dochter klaagt zich, mede namens haar moeder, over het onderhoud van het graf van haar vader. Haar klacht gaat erover dat medewerkers van de begraafplaats herhaaldelijk beloftes en gemaakte afspraken over het onderhoud en de aan te leggen beplanting niet zijn nagekomen. Ter illustratie stuurt ze de mailwisseling met verschillende medewerkers van de gemeente en foto's van het graf mee.

De ombudsman komt op basis van de reacties van de gemeente, de dochter en een gesprek met beide partijen bij het graf tot de volgende bevindingen.

#### *Toezegging beplanting*

Volgens de gemeente berust de afspraak dat de dochter de beplanting zelf zou mogen kiezen op een misverstand. De ombudsman constateert echter dat uit de gemeentelijke mail blijkt dat er met de dochter is afgesproken dat ze de beplanting zelf zou mogen uitkiezen.

De gemeentelijke medewerker heeft dit, toen de vrouw hem nogmaals op de gemaakte afspraken wees ook niet ontkend. Dit wijst erop dat de vrouw de afspraken niet verkeerd heeft begrepen en dat er dus geen sprake is van een misverstand. De dochter mocht er daarom vanuit gaan dat er een toezegging was gedaan en die is niet nagekomen. Voor de dochter is het heel vervelend geweest dat ze steeds te maken kreeg met andere medewerkers, die niet van elkaar leken te weten wat was besproken. Dat had de gemeente kunnen voorkomen door één vaste contactpersoon aan te wijzen, die de regie op zich nam.

#### *Uitblijven reactie en excuses*

Verder constateert de ombudsman dat de gemeente niet heeft weersproken dat de betreffende medewerker nooit meer heeft gereageerd op de e-mail of het voicemailbericht van de dochter en dat is niet netjes. Ook stelt de ombudsman vast dat de gemeente geen excuses maakt voor de manier waarop zij met moeder en dochter is omgegaan.

#### *Nieuwe afspraken*

Bij het graf worden nieuwe afspraken gemaakt over de toegestane beplanting, het onderhoud en wie wat zal doen. Een deel van de afspraken wordt nog dezelfde week nagekomen door de gemeente. De dochter kan zelf de door haar gewenste hortensia planten. En het leggen van de graszoden laat - zoals afgesproken- nog iets langer op zich wachten. Daarmee laat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman zien de nu gemaakte afspraken serieus te nemen. Wel is het jammer dat het allemaal zo lang heeft geduurd en dat het de dochter zoveel moeite heeft gekost.

#### **Oud papier en klacht blijven liggen 18.1.071**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, reactietermijn*

Een man schrijft de ombudsman omdat hij geen enkele reactie heeft ontvangen op zijn klacht die hij 7 weken eerder heeft ingediend bij de gemeente. De klacht gaat erover dat het oud papier in zijn straat in de binnenstad al een aantal keren niet is opgehaald.

Als de ombudsman navraag gaat doen bij de gemeente, blijkt uit de reactie enkele dagen later het volgende. De teamleider heeft direct na de vraag van de ombudsman contact gezocht met de man. Hij laat hem weten dat hij al eerder telefonische pogingen heeft gedaan om de man te bereiken, maar dat dit niet is gelukt. Hij heeft hem verder uitgelegd dat er soms wat misgaat bij de inzameling door de situatie in de binnenstad (drukte, afzettingen), maar dat hij de chauffeur zal verzoeken bij de inzameling extra alert te zijn in de straat van de man. Met deze toelichting is de man tevreden en dat laat hij de ombudsman weten. Die stelt samen met de man nog wel vast dat de gemeente niet duidelijk heeft gereageerd naar aanleiding van de klacht. Na enkele vergeefse telefonische pogingen, ligt een reactie op andere wijze, bijvoorbeeld per brief of e-mail, voor de hand. Dat heeft de gemeente nagelaten, waardoor de klachtafhandeling langer dan 6 weken heeft geduurd. En dat is niet correct.

#### **Discussie over grafonderhoud 18.1.095**

*Trefwoorden: onderhoud, gras, reeën, begraafplaats*

Een vader bezoekt al 32 jaar lang elke dag het graf van zijn dochter. De laatste jaren is hij echter ontevreden over het onderhoud. Na het maaien van het gras in de middenberm ligt er iedere keer weer gras en zand op het graf. De man heeft het probleem al diverse malen besproken, zowel met een medewerker als met de teamleider. Maar het verandert niet. Vroeger werd het graf netjes onderhouden, maar tegenwoordig veel minder. Ook vindt de man het erg vervelend dat de bloemen die hij elke zondag op het graf zet, maandags alweer geheel of gedeeltelijk door de reeën zijn op- of aangegeten. Het liefst zou hij chrysanten neerzetten omdat die het langst staan, maar deze lusten de reeën graag. De man heeft te horen gekregen dat hij maar kunstbloemen moet neerzetten. Dat wil hij in de winter wel doen, maar in de zomer wil hij graag verse bloemen neerzetten.



De gemeente laat in haar reactie aan de ombudsman weten dat de medewerkers ervoor zorgen dat het zand en gras niet op de graven wordt geblazen. Lastige bijkomstigheid is dat het monument van de dochter vol staat met bloemen en dergelijke. Om te voorkomen dat met de bladblazers die bloemen met vazen omver worden geblazen, gaan de medewerkers met een vegertje over het monument om het schoon te maken. Dat handmatig verwijderen vindt volgens afspraak plaats. Dat kan niet bij elk graf, maar omdat de gemeente weet dat de man erg netjes is op het monument doen ze het in dit geval wel.

De ombudsman constateert dat de gemeente begrip toont en ook laat zien dat het haar inzet is dat het graf van de dochter er netjes bijligt. Bijvoorbeeld door het handmatig verwijderen van gras en zand. De man geeft aan nog nooit iemand met een vegertje bij het graf te hebben gezien. De ombudsman acht dat mogelijk, maar dat dit niet hoeft te betekenen dat er niemand is geweest. Er wordt niet dagelijks geveegd, alleen na het maaien. En dat gebeurt eens in de week, anderhalve week. Dit is echter geen garantie dat de man geen gras en zand op het graf zal aantreffen. Dat kan bijvoorbeeld ook door de wind verplaatst worden.

De gemeente heeft de ombudsman verder laten weten dat zij niet kan voorkomen dat reeën de op het graf geplaatste planten opeten. In de omgeving van de begraafplaats leven nu eenmaal reeën en het is ondoenlijk om deze van de begraafplaats te weren. De man heeft van de gemeente een lijst gekregen met planten die de reeën niet lekker vinden. De ombudsman vindt dat correct.

### **Sloot schoonmaken 18.1.112**

*Trefwoorden: toezegging, onderhoud*

Volgens een man komt de gemeente haar afspraken niet na. De sloot achter zijn huis is enkele jaren geleden aangelegd door de gemeente. De gemeente heeft de sloot na aanleg van de riolering nog één keer schoongemaakt en een talud aangelegd. De man komt met tekeningen als bewijsstuk bij zijn klacht bij de ombudsman. Omdat op de tekening staat 'bestaande sloot opschonen en herstellen' gaat de man ervan uit dat de gemeente de sloot moet onderhouden. In haar reactie aan de ombudsman meldt de gemeente dat zij al enkele jaren contact met de man heeft over het onderhoud van de sloot. Nadat de gemeente de sloot nog één keer heeft schoongemaakt en een talud aangebracht, is de sloot in optimale staat overgedragen aan de bewoners. De sloot ligt niet op gemeentegrond maar is van de eigenaren van de huizen aan de sloot. Zij zijn daarom verantwoordelijk voor het schoonmaken en niet de gemeente.

De ombudsman kan de redenering van de gemeente hierin volgen. Ook zij kan uit de tekening niet opmaken dat de gemeente verantwoordelijk is voor het onderhoud. Hoewel zij zich kan voorstellen dat deze uitkomst teleurstellend is, zullen de eigenaren zelf het onderhoud moeten aanpakken.

### **Niet gemeente maar klager verantwoordelijk voor onderhoud 18.1.123**

*Trefwoorden: onderhoud bomen, onderhoudsniveau, BORG, goede organisatie*

Een man heeft overlast van bomen aan de voorzijde van zijn woning. Daar ligt een strook grond met een aantal essen. Deze bomen veroorzaken veel overlast, onder andere door afgevallen blad, takken en zaden. De man heeft de gemeente verzocht de bomen te kappen. De gemeente wijst dit verzoek af. Daarnaast wijst de gemeente hem erop dat hij het stuk grond waar de bomen op staan in gebruik heeft van de gemeente. De vorige eigenaar van de woning van de man heeft hiervoor een overeenkomst met de gemeente gesloten en deze overeenkomst is van rechtswege overgegaan naar de man toen hij de woning kocht. De gemeente geeft aan dat de man verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van het stuk grond, inclusief de bomen. De man kent de 'ingebruikgevingsovereenkomst' die hieraan ten grondslag ligt niet en vraagt deze op bij de gemeente. Als hij de overeenkomst uiteindelijk ontvangt, blijkt dat de daarbij horende tekening ontbreekt. Deze vraagt hij tot 2 keer toe op bij de gemeente, maar hierop krijgt hij geen reactie. De man meldt zich bij de ombudsman. Hij vindt het onredelijk dat hij verantwoordelijk is voor het onderhoud van de bomen. De man wil graag dat de gemeente het onderhoud van de bomen op zich neemt, of financieel bijdraagt aan het onderhoud. Ook wil hij alsnog de bij de 'ingebruikgevingsovereenkomst' behorende tekening van de gemeente ontvangen. De ombudsman stelt vast dat uit deze overeenkomst de verplichting van de man voortvloeit om de bomen te onderhouden. De gemeente neemt het onderhoud van de bomen niet op zich. Zij geeft aan dat de bomen maximaal opgekroond en gesnoeid zijn en dat zij niet verwacht dat er de komende jaren snoei nodig is. De gemeente ziet dan ook geen redenen om de man op dit punt (financieel) tegemoet te komen.



De bij de overeenkomst behorende tekening kan de gemeente niet vinden. Zij biedt hiervoor haar excuses aan.

De man klaagt ook over het onderhoud van de gemeente aan de openbare ruimte in zijn straat. Hierover laat de gemeente weten dat dit aan de hand van zogenaamde BORG-normen plaatsvindt. De gemeente stuurt informatie over deze systematiek toe. Het volgens dit systeem geplande onderhoud heeft de gemeente recent nog uitgevoerd. De regels waarin dit onderhoudsniveau is vastgelegd, mogen door een ombudsman niet getoetst worden.

## Stadstoezicht

### Over de lijn 18.1.017

*Trefwoorden: handhaving, parkeren, gehandicapten*

Een dochter is niet tevreden over de afhandeling van haar klacht en wendt zich tot de ombudsman. Haar klacht gaat over de gehandicaptenparkeerplaats van haar moeder. Die wordt vaak gedeeltelijk in gebruik genomen door andere auto's. Die staan dan geparkeerd met de voor- of achterbanden op de parkeerplaats van haar moeder die wel ruimte moet hebben om haar rolstoel in de auto te leggen. De dochter vindt dat de gemeente onvoldoende handhaaft.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman legt de gemeente uit dat zij een boete van € 380,- kan opleggen als er onbevoegd wordt geparkeerd op een gehandicaptenparkeerplaats. Bij gebrek aan een exacte omschrijving in de regelgeving van het begrip 'parkeren' legt de gemeente dit zodanig uit dat de auto 'zichtbaar ruimte moet innemen' op de gehandicaptenparkeerplaats. Dit wordt per geval en op grond van de omstandigheden beoordeeld door de toezichthouders. Daarbij is van belang dat zij niet verplicht zijn om een boete op te leggen.

De gemeente laat de ombudsman ook weten dat de belijning van de parkeerplaats van moeder enkele maanden eerder opnieuw is aangebracht, waarmee duidelijker is voor andere parkeerders waar deze parkeerplaats begint en eindigt. Ook is de parkeerplaats een halve meter ruimer dan de, volgens de richtlijnen voorgeschreven 6 meter. De ombudsman kan de gemeente daarom volgen in de redenering dat er bij een kleine overschrijding van de streep nog steeds voldoende ruimte moet zijn om de rolstoel van moeder in de auto te plaatsen.

Met het direct ter plaatse gaan, het duidelijker markeren van de parkeerplek en het feit dat de toezichthouders naar aanleiding van een melding (vergeefs) telefonisch contact hebben gezocht met de kentekhouder om hem te verzoeken de auto te verplaatsen, heeft de gemeente laten zien dat zij de klacht serieus heeft genomen.

Ook heeft de gemeente nu duidelijk uitgelegd hoe zij omgaat met situaties als deze. Toch kan het erg vervelend zijn voor de moeder als het voorkomt dat zij haar rolstoel niet in de auto kan zetten. De ombudsman adviseert om die gevallen bij de gemeente te blijven melden.

### Een plekje op de markt 18.1.086

*Trefwoorden: markt, standplaats*

Een echtpaar staat met een kraam op de markt. De plek waar ze eerst stonden, deed hun gezondheid geen goed. Ze hadden op die plek veel last van de wind. Na verschillende verschuivingen staan ze met toestemming van iedereen op een betere plek, van de wind afgedraaid. Het echtpaar is tevreden.

Enkele maanden later laat een andere kraamhouder weten dat het echtpaar het zicht op zijn kraam blokkeert en wil dat ze iets opschuiven en hun kraam draaien. Maar dan staan ze weer met hun gezicht in de wind, aldus het echtpaar. Om uit deze impasse te komen vindt er onder leiding van Stadstoezicht een overleg plaats maar dat leidt niet tot een andere uitkomst. Ze horen nu dat ze nu moeten opschuiven omdat de brandweer er anders niet langs kan. Omdat hiervoor voldoende ruimte is, begrijpt het echtpaar deze reden niet. Zij wenden zich daarom tot de ombudsman en leggen het probleem voor. De ombudsman kan deze zaak in onderzoek nemen, maar dat vindt het echtpaar toch te bezwaarlijk. Ze willen het liefst op een vriendelijke en eenvoudige manier tot een oplossing komen.

Daarom laten ze de ombudsman weten dat ze hun kraam toch maar hebben gedraaid ook al staan ze daarmee weer met hun gezicht in de wind. Voor de zomerperiode is het goed, maar het echtpaar vreest voor hun gezondheid in de koude wintermaanden. Het enige wat ze willen is een oplossing voor die maanden. De ombudsman heeft Stadstoezicht vervolgens gevraagd hiernaar te kijken. In overleg wordt een voorlopige oplossing gevonden en die is dat het echtpaar iets verschuift maar wel met het gezicht van de wind af. Het echtpaar laat de ombudsman weten te begrijpen dat de oplossing een voorlopig karakter heeft, maar hiermee erg tevreden te zijn.

### Verhuurders de dupe van gebrekkige informatievoorziening

*Trefwoorden: informatieverstrekking, gelijke behandeling, fairplay, redelijkheid*

De gemeente heeft per 1 juli 2015 het kamerverhuurbeleid aangescherpt. Ook voor een woning met 3 verhuurbare kamers die verhuurd worden aan 3 personen is een (beperkte) onttrekkingsvergunning vereist. Tot 1 juli 2017 kregen eigenaren van deze panden de tijd om zo'n vergunning aan te vragen.

Verhuurders die op de peildata 1 mei en 1 juli 2015 3 kamers aan 3 studenten met verschillende achternamen in de leeftijdscategorie 18-25 jaar verhuurden, kregen een brief om vóór 1 juli 2017 een beperkte onttrekkingsvergunning aan te vragen.

De gemeente heeft bij de aanscherping van haar beleid uitdrukkelijk toegezegd dat eigenaren die niet zijn aangeschreven met een brief via een advertentie worden opgeroepen om een vergunningaanvraag te doen. Dit is vastgelegd in de beleidsregels. De gemeente stelt dat er een advertentie is geplaatst. De door de gemeente overlegde bekendmakingstekst is naar oordeel van de ombudsman niet de in de beleidsregels aangekondigde advertentie. Daarnaast vindt de ombudsman de selectie op studenten met een verschillende achternaam in de leeftijdscategorie 18-25 jaar te beperkt. De ombudsman constateert dan ook dat de gemeente niet volgens de behoorlijkheidsnormen *goede informatieverstrekking, fair play en gelijke behandeling* heeft gehandeld.

De (onbekendheid met deze) beleidswijziging heeft tot **6 onderstaande onderzoeken** van de ombudsman geleid.

Naar aanleiding van deze onderzoeken heeft de ombudsman de aanbeveling gedaan om al deze eigenaren alsnog een aanvraag voor een onttrekkingsvergunning te laten doen en hen daarbij niet de door de gemeente gestelde fatale termijn van 1 juli 2017 tegen te werpen. Het college heeft deze aanbeveling niet overgenomen. Een gevolg is dat de eigenaren de huur van één van hun huurders moeten opzeggen.

#### 18.1.008

Een vrouw klaagt bij de ombudsman dat de gemeente haar niet heeft geïnformeerd over deze beleidswijziging. De vrouw, die eigenaar is van een flat in de stad, kwam hier pas ná 1 juli 2017 achter. Toen zij contact zocht met de gemeente werd haar verteld dat zij alsnog een vergunning kon aanvragen. Daarvoor zou zij ruim € 600,- moeten betalen. Ook zei de gemeente dat op voorhand vaststaat dat de aanvraag zal worden afgewezen. De vrouw vraagt zich af hoe zij van de gewijzigde regels op de hoogte had kunnen zijn en wat de gevolgen voor haar zijn nu zij de benodigde vergunning niet meer kan krijgen

De ombudsman stelt na onderzoek vast:

1. dat de vrouw voldeed aan de genoemde criteria maar dat zij door een fout van de gemeente geen brief heeft ontvangen;
2. dat de door de gemeente gekozen selectiecriteria te beperkt zijn. Men kan namelijk ook verhuren aan niet-studenten of studenten met dezelfde achternaam of studenten jonger dan 18 of ouder dan 25 jaar. En ook in die gevallen heeft de verhuurder een onttrekkingsvergunning nodig;
3. dat de gemeente geen inzicht geeft waar en wanneer de advertentie is geplaatst. De ombudsman heeft de bewuste advertentie op de gemeentelijke website niet kunnen traceren. Wel vond de ombudsman andere nieuwsberichten over studentenhuisvesting uit 2015. Daarmee is aannemelijk dat de in de beleidsregels uitdrukkelijk toegezegde advertentie met oproep niet is geplaatst. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de, in haar eigen beleid vastgelegde, toezegging niet is nagekomen.

Als er sprake was van een oproep in een advertentie dan had deze naar het oordeel van de ombudsman voor nietsvermoedende betrokkenen (zij voldeden immers voorheen aan de regels) op een eenvoudig toegankelijke plek op de website van de gemeente moeten staan. Daarnaast had de advertentie bij herhaling geplaatst moeten worden nu er sprake was van een overgangstermijn van 2 jaar en gelet op de gevolgen voor de verhuurders en hun huurders bij het niet aanvragen van de vergunning. Van dit alles is de ombudsman niet gebleken.

De ombudsman constateert dan ook dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. De klacht van de vrouw is gegrond.

#### 18.1.020

Een vrouw klaagt namens haar ouders bij de ombudsman dat de gemeente in gebreke is gebleven haar ouders te informeren over deze beleidswijziging. De ouders van de vrouw zijn eigenaar van een bovenwoning in de stad. Deze woning wordt sinds 1 april 2015 bewoond door drie huurders. Pas ná 1 juli 2017 raken zij bekend met de beleidswijziging. Ook hen wordt medegedeeld dat zij een vergunning kunnen aanvragen, waarvoor € 600,- verschuldigd is, waarvan op voorhand duidelijk is dat die niet zal worden verleend.

De ombudsman stelt na onderzoek vast:

1. dat de door de gemeente gekozen selectiecriteria voor het sturen van een brief te beperkt zijn. Men kan namelijk ook verhuren aan niet-studenten of studenten met dezelfde achternamen of studenten jonger dan 18 of ouder dan 25 jaar. En ook in die gevallen heeft de verhuurder een onttrekkingsvergunning nodig;
2. dat de gemeente geen inzicht geeft waar en wanneer de advertentie is geplaatst. De ombudsman heeft de bewuste advertentie op de gemeentelijke website niet kunnen traceren. Wel vond de ombudsman andere nieuwsberichten over studentenhuisvesting uit 2015. Daarmee is aannemelijk dat de in de beleidsregels uitdrukkelijk toegezegde advertentie met oproep niet is geplaatst. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de, in haar eigen beleid vastgelegde, toezegging niet is nagekomen.

De ombudsman constateert ook hier dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. De klacht van de vrouw is gegrond.

Daarnaast geeft de vrouw aan dat het beleid van de gemeente in november 2017 opnieuw is aangepast. De gemeente heeft bepaald dat 'onttrekkingsvergunningen worden verleend als een woning zodanig direct is ingesloten door onttrokken panden dat het alleen voor een zeer onredelijk lage prijs kan worden verkocht'. De vrouw stelt dat dit van toepassing is op de situatie van haar ouders. Er is door het ontbreken van de onttrekkingsvergunning sprake van een waardedaling van de bovenwoning van haar ouders van 20 tot 25%. Gelet op deze situatie zouden haar ouders volgens het beleid alsnog recht hebben op een onttrekkingsvergunning. Omdat de bewuste woning niet volledig is ingesloten, komt die volgens de gemeente echter niet in aanmerking voor een onttrekkingsvergunning. De ombudsman ziet dat in het gemeentebeleid niet wordt gesproken over 'volledig ingesloten' maar '*zodanig direct ingesloten*'. Daarnaast gaat het om de directe relatie tussen het '*zodanig direct ingesloten*' zijn door onttrokken panden en de waarde van de woning. Of daarvan sprake is, is in eerste instantie aan de ouders van de vrouw om aan te tonen.

#### 18.1.036

Een man klaagt bij de ombudsman dat hij geen onttrekkingsvergunning krijgt voor één van zijn twee panden in Groningen terwijl hij hiervoor ruimschoots binnen de overgangstermijn een aanvraag heeft ingediend. De man bezit samen met een ander sinds 2007 twee kamerverhuurpanden (pand A en pand B) met elk 3 bewoners in de stad Groningen.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt het volgende naar voren.

In december 2015 krijgt de man voor pand A een brief van de gemeente waarin het gewijzigde beleid wordt aangekondigd, tezamen met een aanvraagformulier voor de benodigde vergunning. Het aanvraagformulier heeft de man begin februari 2016 ingevuld en per e-mail aan de gemeente verstuurd.

Voor pand B heeft de man echter vanwege de beperkte selectie (zie 18.1.008 en 18.1.020) geen brief en aanvraagformulier ontvangen. De man heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente met de vraag waarom hij voor pand B geen brief heeft ontvangen. Hij heeft tijdens dit gesprek kenbaar gemaakt ook voor pand B een vergunning te willen aanvragen. De gemeente heeft hem vervolgens aangeraden om het aanvraagformulier voor pand A aan te passen voor een aanvraag voor pand B. Dit advies heeft de man opgevolgd. De man had geen mogelijkheid om dit formulier te digitaliseren en heeft daarom het aanvraagformulier per post verstuurd. Omdat bij het aanvraagformulier geen postadres is genoemd, gebruikt de man een adres van de gemeente dat hij kende, namelijk van de afdeling Belastingen. Hij voegt in de adressering de tekst 'onttrekkingsvergunningen' toe. Daarmee geeft de man uitdrukkelijk te kennen dat zijn brief voor de afdeling bestemd was die over onttrekkingsvergunningen gaat. Pas ná 1 juli 2017 komt de man erachter dat er voor pand B geen vergunning is verleend. Hij zoekt vervolgens contact met de gemeente en die zegt dat zijn aanvraag voor pand B niet ontvangen is door de afdeling die over de onttrekkingsvergunningen gaat. Aan wie dat ligt, is voor de ombudsman niet na te gaan. De fout kan bij de post, maar ook bij de gemeente liggen. Die kan zijn post niet goed hebben geregistreerd en hebben nagelaten die door te sturen naar de juiste afdeling.

De gemeente stelt tijdens het onderzoek van de ombudsman dat de man de vergunning voor pand A al bijna 2 jaar in zijn bezit heeft. Zij stelt dan ook vast dat de man erg lang heeft gewacht met zijn reactie op het niet ontvangen van een vergunning voor pand B. Op zich kan de ombudsman de gemeente hierin volgen. De man erkent dat dit een misser van zijn kant is. Hij stelt echter dat hij ondanks fouten in de aanschrijvingsprocedure en selectiecriteria van de gemeente ruim binnen de sluitingsdatum heeft gereageerd, namelijk zowel telefonisch als schriftelijk in februari 2016.

Het feit dat de man naderhand niet heeft geïnformeerd naar het uitblijven van de vergunning, is te betreuren. Dit doet echter niet af aan het feit dat hij de aanvraag op tijd heeft ingediend. De ombudsman ziet in dat kader dat eveneens het een en ander op het gemeentelijk handelen valt aan te merken in dit proces. Indien de gemeente de man ook voor pand B had aangeschreven had hij de aanvraag op hetzelfde moment en op dezelfde wijze als de aanvraag voor pand A gedaan. In dat geval zou de onttrekkingsvergunning voor pand B zijn verleend. Als de man nu een nieuwe aanvraag zou indienen wordt het verzoek afgewezen omdat het niet binnen de termijn is ingediend. Gelet op de omstandigheden in dit specifieke geval handelt de gemeente naar het oordeel van de ombudsman jegens de man niet redelijk door vast te blijven houden aan de termijn van 1 juli 2017. De ombudsman acht de klacht van de man gegrond.

#### 18.1.081

Een man is sinds 2012 eigenaar van een woning in de stad. Deze woning wordt bewoond door 3 huurders. In juli 2018 krijgt de man van de gemeente te horen dat er sprake is van een illegale situatie en dat hij voor de verhuur van de 3 kamers een onttrekkingsvergunning nodig heeft. De man was hiervan niet op de hoogte. Pas na een controle van een inspecteur van de gemeente komt hij hierachter.

De gemeente heeft deze man niet per brief aangeschreven en ook de oproep in een advertentie is niet geplaatst (zie ook 18.1.008, 18.1.020, 18.1.090). De ombudsman constateert dat de fout van de gemeente tot gevolg heeft dat de man niet, zoals het beleid verwoordt, op de hoogte is gesteld van de beleidswijziging en het feit dat hij vóór 1 juli 2017 een onttrekkingsvergunning moest aanvragen. De klacht van de man is gegrond.

Het lijkt de ombudsman niet dat de man de dupe mag worden van deze fout van de gemeente. Zeker in het licht van haar reactie op de eerdere rapporten over dezelfde soort kwesties dat ze in de toekomst juist de nadruk wil leggen op advertenties.

Daarnaast is het beleid van de gemeente in november 2017 opnieuw aangepast. De gemeente heeft bepaald dat 'onttrekkingsvergunningen worden verleend als een woning zodanig direct is ingesloten door onttrokken panden dat het alleen voor een zeer onredelijk lage prijs kan worden verkocht'. De man stelt dat dit van toepassing is op de door hem verhuurde woning. Gelet op deze situatie zou hij naar zijn mening volgens het beleid alsnog recht hebben op een onttrekkingsvergunning. De gemeente geeft aan dat de vraag of een pand wel of niet zodanig direct is ingesloten voorligt bij de algemene bezwaarschriftencommissie.

#### 18.1.090

Een man klaagt bij de ombudsman dat de gemeente in gebreke is gebleven hem te informeren over een wijziging in het beleid. De man is sinds begin 2015 eigenaar van een woning in de stad. Deze woning verhuurt hij aan 3 huurders. In juli 2018 krijgt de man van een inspecteur van de gemeente te horen dat er sprake is van een illegale situatie en dat hij voor de verhuur van de kamers een onttrekkingsvergunning nodig heeft. De man is hiervan niet op de hoogte.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de man geen brief heeft ontvangen. In het wijzigingsbesluit van de gemeente is vastgelegd dat de eigenaren die - op grond van de genoemde selectiecriteria - niet zijn aangeschreven, maar wel aan de voorwaarden voldoen, via een advertentie worden opgeroepen om een vergunningaanvraag te doen. In 3 eerdere zaken toonde de gemeente niet aan dat de bewuste advertentie is geplaatst.

Tijdens dit onderzoek meldt de gemeente echter dat er een advertentie geplaatst is in de Groninger Gezinsbode van 26 augustus 2015. In deze advertentie is onder andere aangekondigd dat het college heeft besloten de Huisvestingsverordening 2015 en de Beleidsregels onttrekkingsvergunning woningvorming te wijzigen.

De ombudsman stelt vast dat dit niet de advertentie met oproep is waarover de gemeente in haar beleidsstuk spreekt.

In het beleidsstuk wordt namelijk gesproken over een advertentie waarin de gemeente uitdrukkelijk *'eigenaren die niet zijn aangeschreven maar wel onder de voorwaarden van de overgangsregeling vallen oproept een vergunningaanvraag te doen'*. In de nu door de gemeente genoemde advertentie staat geen oproep aan eigenaren. De advertentie staat ook niet in verhouding tot de brief die door de gemeente naar de geselecteerde pandeigenaren is verstuurd. Daarin worden zij uitgebreid over de wijziging van het beleid geïnformeerd en worden zij opgeroepen een vergunningaanvraag te doen. Een aanvraagformulier is bij de brief gevoegd.

De ombudsman kan de gemeente op zich volgen in de stelling dat eigenaren een bepaalde eigen verantwoordelijkheid hebben. Maar in dit geval hebben de eigenaren die zich op de hoogte hadden willen stellen de aangekondigde advertentie met oproep niet kunnen zien, omdat de gemeente heeft nagelaten die te publiceren. In haar reactie aan de ombudsman gaat de gemeente hieraan voorbij. Gelijke gevallen zijn hierdoor niet gelijk behandeld. De klacht van de man is gegrond. Het lijkt de ombudsman niet dat de man de dupe mag worden van deze fout van de gemeente. Zeker omdat de gemeente in eerdere onderzoeken over dit onderwerp heeft aangegeven te hebben geleerd. Ze gaat daarom in de toekomst juist de nadruk leggen op advertenties en geen persoonlijke brieven meer sturen. Zij wil de nadruk gaan leggen op advertenties in huis-aan-huisbladen en de website van betere informatie voorzien zodat deze informatie ook eenvoudiger te vinden is.

#### 18.1.114

Een man is al 25 jaar eigenaar van een woning in de stad, die hij verhuurt aan 3 huurders. In juli 2018 krijgt hij te horen dat er sprake is van een illegale situatie en dat hij voor de verhuur van de 3 kamers een onttrekkingsvergunning nodig heeft.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de man geen brief heeft ontvangen. Dit terwijl er op de peildata wel 3 studenten woonden die binnen de criteria vielen en de gemeente de man wel wist te vinden voor andere zaken die verband hielden met de verhuur van kamers, zoals de handhaving van het ontbreken van onttrekkingsvergunningen. Uit eerdere onderzoeken van de ombudsman is gebleken dat de oproep die volgens het beleid in een advertentie zou worden gedaan, niet is gedaan. De klacht van de man is gegrond.

Het lijkt de ombudsman niet dat de man de dupe mag worden van deze fout van de gemeente. Zeker in het licht van haar reactie op de eerdere rapporten over dezelfde soort kwesties dat ze in de toekomst juist de nadruk wil leggen op advertenties. De gemeente stelt naar aanleiding van de rapporten, die op basis van eerdere klachten zijn opgesteld, te hebben geleerd. Bij toekomstige beleidswijzigingen die veel eigenaren/burgers raken, gaat de gemeente geen persoonlijke brieven meer sturen. Zij wil de nadruk gaan leggen op advertenties in huis-aan-huisbladen en de website van betere informatie voorzien zodat deze informatie ook eenvoudiger te vinden is.

---

#### **Doet de gemeente iets? De buurt hoort niets 18.1.005**

*Trefwoorden: overlast, handhaven, privacy*

Drie burens beklagen zich erover dat een woning bij hen in de buurt niet door de bewoner ervan wordt onderhouden. Ook de achtertuin is ernstig verwaarloosd. Omwonenden voelen zich onveilig en ervaren hiervan overlast. Zij hebben de gemeente gevraagd om actie. Omdat er maar niets gebeurt, althans de omwonenden horen en zien niets, voelen zij zich door de gemeente niet serieus genomen. Ze stappen naar de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente sinds 2015 met het bewuste adres bezig is. De zorg voor en de overlast door de bewoner van dit adres betreffen meerdere aspecten: de veiligheid in de woning, de veiligheid vanuit de woning, het onderhoud van het pand en het onderhoud van de tuin. De gemeente heeft prioriteit gegeven aan de veiligheid in en vanuit de woning. Daarvoor bestaat geen standaard aanpak en daardoor vraagt het proces de nodige tijd. De privacy van de betrokken bewoner belet de gemeente om derden die hun zorgen over deze situatie hebben geuit, op de hoogte te stellen over de aanpak en het verloop van het proces.

Hoewel de omwonenden het niet zo hebben ervaren, ziet de ombudsman dat de gemeente de belangen van de betrokken bewoner en van de omwonenden serieus heeft genomen. De uiteindelijke handhavingsacties van begin 2018 bevestigen dat. De ombudsman ziet niet hoe de gemeente dit anders had moeten doen, zonder de privacy van de betrokken bewoner te schenden.

Over het achterstallig onderhoud laat de gemeente met nadruk weten dat de constructie van het huis niet is aangetast. Er is weliswaar sprake van achterstallig onderhoud aan de woning, maar dat levert geen gevaar op voor derden. Voor de aanpak van de schutting en het balkon gaat de gemeente een apart traject inzetten.

In de informatievoorziening aan omwonenden mist de ombudsman wel een melding van de tussenstand aan de mensen die om actie hebben verzocht, waaruit zou blijken dat de gemeente haar toezegging niet vergeten is. Nu hebben deze omwonenden een jaar niets gehoord van de gemeente. Hoewel het zoeken naar een oplossing begrijpelijkerwijs de nodige tijd in beslag neemt, is dat niet correct.

Ten aanzien van de tuin laat de gemeente weten geen bevoegdheden te hebben om een eigenaar te dwingen zijn tuin aan te pakken. Als burens/omwonenden overlast door de tuin ervaren, kunnen zij de eigenaar hierop aanspreken. Eventueel via de burgerlijke rechter.

Met hun toekomstige zorgen/signalen en meldingen van overlast kunnen de omwonenden terecht bij het Meldpunt Zorg of het WIJ-team. De burens laten weten dat hen dit bekend is en dat zij ook al met deze instanties contact hebben gehad. Helaas leverde dat niets op. In dat kader heeft de ombudsman bij het WIJ-team navraag gedaan of er ook een contactpersoon is. Die wordt toegewezen door het WIJ-team.

#### **Niet goed geluisterd 18.1.007**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, termijn, voortvarendheid*

Een vrouw meldt de gemeente dat haar burens aan de overkant veel groen over de straat laten groeien. Zij vraagt wat de regels zijn die daarvoor gelden. Later voegt zij daaraan toe dat zij graag wil weten hoe dicht een ruim 15 meter hoge boom bij de erfgrens mag staan. Nadat zij maandenlang herhaaldelijk heeft verzocht om een antwoord, krijgt de vrouw te horen dat de gemeente niet bevoegd is om iets te doen. Volgens de gemeente vallen haar vragen namelijk onder het burgerlijk wetboek. Maar zij heeft de gemeente niet verzocht om actie te ondernemen. Zij wilde alleen informatie ontvangen. Omdat ze de gevraagde informatie na 3 maanden nog niet heeft gekregen, wendt de vrouw zich tot de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman weten dat zij er bij de beantwoording van de vraag van uit is gegaan dat het gaat om overhangend groen tussen de tuinen van de vrouw en haar burens, in plaats van richting openbare weg. Als verklaring voor de lange afhandelingsduur geeft de gemeente aan dat de verantwoordelijke medewerker in de betreffende periode meerdere keren verlof heeft gehad zonder de behandeling over te dragen aan een collega.

De ombudsman stelt vast dat uit het contactformulier dat de vrouw naar de gemeente heeft gestuurd en de daarbij gevoegde foto's direct duidelijk wordt dat het om overburen gaat. Dat is van belang omdat voor overhangend groen richting de openbare weg en de afstand tot de erfgrens de Algemene Plaatselijke Verordening Groningen (APVG) geldt, en niet het burgerlijk wetboek. De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet goed naar de vrouw heeft geluisterd. Doordat de gemeente de gevraagde informatie tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog heeft gegeven, heeft zij haar gedraging gecorrigeerd.

Verder concludeert de ombudsman dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld door niet binnen de in de 'Correspondentiewijzer' van de Nationale Ombudsman vermelde redelijke termijn van 2 tot 3 weken een antwoord te geven op de eenvoudige vraag van de vrouw.

#### **(Geen) schutting te hoog 18.1.009**

*Trefwoorden: handhaven, voorbereiding, informatieverstrekking, voortvarendheid*

Een echtpaar klaagt zich erover dat de gemeente met 2 maten meet bij de handhaving van de te hoge schuttingen van hen en hun buurvrouw. Het echtpaar heeft hun schutting omlaag moeten brengen naar de vereiste 2 meter hoogte. De buurvrouw heeft na bijna 2 jaar nog steeds haar te hoge schutting. Het lijkt er in de ogen van het echtpaar op dat niet de gemeente, maar de buurvrouw de regie van het handhavingsproces in handen heeft. Die reageert namelijk niet op de aanschrijving, de vooraankondiging bestuursdwang en de dwangsom.



Ook meet de gemeente de hoogte van de schuttingen steeds verschillend. En is de informatie van de gemeente over bijvoorbeeld het peilpunt voor de metingen en de meetgegevens niet adequaat. Nog voordat de ombudsman haar onderzoek opstart, meldt het echtpaar dat de buurvrouw een vergunning heeft gekregen voor haar schutting. Ze zijn enorm verbaasd, want 2 weken ervoor is er weer een meting gedaan door de gemeente waaruit blijkt dat de schutting van buurvrouw veel hoger is dan de toegestane 2 meter. Ook de schutting van het echtpaar waarvan de gemeente 1,5 jaar eerder had vastgesteld dat die netjes was teruggebracht naar 2 meter, blijkt nu toch hoger dan 2 meter te zijn. Het echtpaar dient een bezwaarschrift in tegen de verleende vergunning. De inhoud van dat besluit is daarmee geen onderdeel van het onderzoek van de ombudsman.

Twee jaar eerder had de gemeente aan het echtpaar laten weten dat zij geen vergunning konden krijgen voor hun destijds te hoge schutting en is de gemeente gaan handhaven. Nu de buurvrouw wel een vergunning heeft gekregen, moet de ombudsman vaststellen dat die informatie van 2016 niet juist was. De gemeente erkent in 2016 niet goed te hebben onderzocht of een vergunning mogelijk was. De ombudsman oordeelt dat de gemeente op dat punt niet behoorlijk heeft gehandeld door de handhaving niet goed voor te bereiden. Verder concludeert de ombudsman dat de gemeente in dit proces niet voortvarend en niet actief heeft gehandeld. Ook dat erkent de gemeente. Ze ziet in dat door haar afwachtende houding de schijn van partijdigheid werd gewekt evenals het gevoel dat de buurvrouw de regie in handen had.

De gemeente laat de ombudsman weten zich verder goed te kunnen voorstellen dat door de ommezwaai van handhaven naar vergunnen bij het echtpaar de indruk werd gewekt met 2 maten te meten. Het is echter niet zo dat de buurvrouw wel haar hoge schutting mag en het echtpaar niet. De gemeente biedt aan om de (herstel)kosten van het weer op hoogte brengen van de schutting van het echtpaar, te compenseren en ook het echtpaar een vergunning te verlenen. Gezien de hele gang van zaken roept de ombudsman de gemeente op om daarin ruimhartig te zijn.

Over de informatievoorziening merkt de ombudsman op dat deze vanaf het begin niet adequaat was. Naast de onjuiste informatie over het niet kunnen verlenen van een vergunning is het verschil in meten bij vergunningsvrije en vergunningplichtige bouwwerken niet uitgelegd, is het peilpunt niet goed uitgelegd en is de 10% afwijkingmogelijkheid in het bestemmingsplan niet op hun situatie van toepassing. De ombudsman stelt vast dat het echtpaar heel veel moeite heeft moeten doen om uiteindelijk correcte informatie van de gemeente te krijgen.

#### **Geen rol voor de ombudsman 18.1.050**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, woonomgeving*

Een vrouw klaagt over het verwijderen van 3 parkeerplaatsen en het plaatsen van fietsenrekken van 35 meter lengte voor haar bedrijfsruimte/woning. Zij stelt dat zij hierover niet van tevoren door de gemeente is geïnformeerd. Nu kan zij haar bedrijfsauto niet meer voor de deur parkeren. De vrouw wil dat de gemeente de parkeerplaatsen weer aanlegt. De vrouw is niet tevreden met de reactie van de gemeente op haar klacht. Ze benadert daarop de ombudsman.

De ombudsman constateert dat de gemeente heeft geconcludeerd dat de informatievoorziening rechtstreeks en persoonlijker had gekund. En heeft daarvoor excuses aangeboden. Hier kan de ombudsman niets meer aan toevoegen.

De wens van de vrouw om de parkeerplaatsen terug te krijgen, kan de ombudsman niet vervullen. Dat is beleid van de gemeente en de ombudsman is niet bevoegd om daarover te oordelen.

#### **Eerst uitproberen 18.1.062**

*Trefwoorden: betaald parkeren, parkeertijden*

Een man meldt dat sinds april in zijn wijk betaald moet worden om te kunnen parkeren. Op zich heeft hij daar geen problemen mee. Wel met de gehanteerde parkeertijden. Het betaald parkeren geldt namelijk ook voor donderdagavond en zaterdag, terwijl er volgens de man dan geen sprake is van parkeeroverlast. Voor de visite van de bewoners zijn deze tijden niet handig. De man wil graag dat het betaald parkeren wordt beperkt tot maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 18.00 uur. Ook andere wijken, zoals de Professorenbuurt, hebben afwijkende parkeertijden.

De man heeft tijdens de inspraakperiode al tegen de voorgenomen parkeertijden geprotesteerd. Ook heeft hij een bezwaarschrift ingediend maar dat is door de gemeente niet-ontvankelijk verklaard.

De ombudsman laat de man weten niet bevoegd te zijn om een onderzoek in te stellen naar algemeen gemeentelijk beleid en algemeen verbindende voorschriften. De parkeertijden zijn vastgelegd in de Verordening Parkeerbelasting en dat is een algemeen verbindend voorschrift.

Na bestudering van de stukken stelt de ombudsman vast dat de gemeente in de inspraakprocedure inhoudelijk heeft gereageerd op het probleem met de parkeertijden. De gemeente heeft de man laten weten dat zij de effecten van het betaald parkeren in deze wijk afwacht. Er komt een evaluatie en als dan blijkt dat de donderdagavond en zaterdag overbodig blijken, kan zij die eventueel laten vervallen. De gemeente heeft de ombudsman laten weten dat de evaluatiecriteria in samenspraak met het wijkcomité/werkgroep worden bepaald. De man kan dus via het wijkcomité en/of werkgroep aandacht vragen voor zijn bezwaren.

De ombudsman constateert dat de gemeente in haar besluitvorming de kritiek tegen de parkeertijden heeft meegenomen. En dat de gemeente zich de kritiek zodanig aantrekt dat zij de gewijzigde parkeertijden na een jaar wil evalueren. Daarmee laat de gemeente zien de kritiek serieus te nemen. De afwijkende parkeertijden in de Professorenbuurt zijn in samenspraak met en na inspraak van de bewoners tot stand gekomen. Een alternatief tijdvenster is dus mogelijk maar dat is afhankelijk van het draagvlak hiervoor in de wijk.

#### **Betalen voor parkeervergunning voor gehandicapten 18.1.065**

*Trefwoorden: parkeren, gehandicapten, binnenstad*

Een inwoner van de binnenstad klaagt zich erover dat hij als gehandicapte aanzienlijk meer moet betalen voor zijn parkeervergunning dan (gehandicapte) bewoners in omliggende wijken. De man is van mening dat het parkeren voor gehandicapten gratis zou moeten zijn. Maar in ieder geval dat het tarief gelijk zou moeten zijn voor de bewoners van verschillende wijken. De man is van mening dat de gemeente geen eigen aanvullende criteria mag stellen.

De ombudsman constateert dat met ingang van 2012 wijzigingen zijn doorgevoerd. Die liggen vast in de Beleidsregels Gehandicaptenparkeren 2012-2016. Daarin staat dat het beleid erop is gericht om fysieke barrières weg te nemen. Wel kan het zijn dat gehandicapten voor deze voorzieningen moeten betalen. Hier ligt volgens de beleidsregels een parallel met de Wet maatschappelijke ondersteuning: sinds 1 juli 2011 betalen inwoners van Groningen voor deze woon- en vervoersvoorzieningen een eigen bijdrage.

Voor de kosten voor een gehandicaptenparkeerkaart en -parkeerplaats kan kwijtschelding worden aangevraagd. Dat geldt echter niet voor de bewoners parkeervergunning. Daarvoor wordt op grond van de Verordening parkeerbelastingen geen kwijtschelding verleend (artikel 10). In de Tarieventabel die behoort bij de Verordening parkeerbelastingen is een differentiatie aangebracht voor de verschillende wijken en buurten in de gemeente.

Alles overziende is de regeling waar de man over klaagt vastgelegd in beleidsregels en verordeningen. Toetsing van deze beleidsregels en verordeningen behoort niet tot de bevoegdheid van de ombudsman. Deze regelingen zijn namelijk in een democratisch besluitvormingsproces tot stand gekomen.

De ombudsman wijst de gemeente er nog wel op dat er geen beleidsregels 2018 te vinden zijn. En gezien het feit dat de Beleidsregels 2012-2016 een afgebakende werkingstijd lijken te hebben, lijkt hier sprake van een omissie.

In reactie op het signaal van de ombudsman meldt de gemeente dat hoewel de titel anders doet vermoeden de bewuste beleidsregels nog steeds gelden. Wel denkt de gemeente na over een opvolger. Vooral door de digitalisering en de inzet van de scanauto ontstaan mogelijkheden om het gehandicaptenparkeren klantvriendelijker te maken. De gemeente hoopt in het najaar 2018 hiermee aan de slag te kunnen.

#### **Onoverkomelijke drempel? 18.1.074**

*Trefwoorden: reactietermijn, voortvarendheid*

Een secretaris van een vereniging van eigenaren (VvE) meldt de ombudsman dat hij al 5 maanden wacht op een inhoudelijke reactie van de gemeente op zijn brief. In die brief maakt hij melding van de trillingsoverlast die de bewoners van zijn VvE hebben van een te hoge verkeersdrempel in combinatie met het zware busverkeer.

Na 2 maanden heeft hij een herinnering gestuurd aan de afdeling Verkeer. Daarop kwam als reactie dat de man binnen 2 weken een inhoudelijke reactie zou ontvangen, maar dat is niet gebeurd. Op een latere herinneringsmail krijgt de VvE evenmin een reactie.

Als de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente, laat die al snel weten dat er een afspraak voor een gesprek wordt gepland om inhoudelijk te spreken over de brief.

De ombudsman constateert dat hiermee het contact tussen de VvE en de gemeente is hersteld. Wel oordeelt ze dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld door zo lang niet inhoudelijk in te gaan op de brief.

De secretaris meldt een paar dagen later dat het gesprek heeft plaatsgevonden. Hij dankt de ombudsman voor haar bemoeienissen bij het herstel van het contact.

#### **Geen reactie, wel actie 18.1.075**

*Trefwoorden: overlast, reactietermijn*

Een man ondervindt overlast van de vele geparkeerde fietsen in zijn straat. De parkeerplaatsen zijn vaak moeilijk te bereiken en soms is zelfs de doorgang van het verkeer in de straat belemmerd. Als hij dit bij de gemeente meldt, erkent deze het probleem. Maar de man hoort daarna niets meer. Hij dient daarom bij de gemeente een klacht in over de gebrekkige communicatie. Dan krijgt hij te horen dat de gemeente bezig is om het probleem aan te pakken en dat hij spoedig een uitgebreider antwoord zal krijgen. Maar ook dat blijft, ondanks een herinnering van de man, uit. Ook op de oplossing die hij in die herinnering aandraagt, krijgt hij geen reactie. Na een toezegging van de gemeente dat er contact met hem zal worden opgenomen, hoort hij opnieuw niets. Als hij vervolgens schade oploopt aan zijn auto, is voor hem de maat vol en wendt hij zich tot de ombudsman.

Die legt de klacht voor aan de gemeente en krijgt pas na 10 weken te horen dat de gemeente naar aanleiding van de contacten met de man wel actie heeft ondernomen, maar heeft nagelaten om dit aan hem terug te koppelen. Hiervoor biedt de gemeente excuses aan. Verder legt de gemeente uit welke acties zij heeft ondernomen en wat haar mogelijkheden zijn.

De ombudsman is van oordeel dat er geen sprake is geweest van 'goede informatieverstrekking'. Door nu alsnog inzichtelijk te maken hoe zij op de meldingen heeft gereageerd, heeft de gemeente dit hersteld. Tot slot oordeelt de ombudsman dat de gemeente tijdens het klachtonderzoek 'niet voortvarend' heeft gehandeld, waardoor dit onnodig lang heeft geduurd.

#### **Zorgen over brandveiligheid 18.1.085**

*Trefwoorden: handhaving, illegaal*

Een man uit zijn zorgen over illegale activiteiten die plaatsvinden in een pand in zijn straat. Daarover loopt een handhavingprocedure. De illegale activiteiten moeten over 5 dagen beëindigd zijn, anders verbeurt de overtreder een dwangsom.

De man ziet echter geen activiteiten waaruit hij kan opmaken dat de illegale activiteiten worden beëindigd. Hij maakt zich daarover zorgen, vooral vanwege de brandveiligheid. Maar ook omdat hem eerder al is gebleken dat de procedures complex zijn en hij niet helemaal overziet wanneer hij wat moet/kan doen of verwachten. Vanwege deze zorgen en gelet op de korte termijn tot aan de beëindigingsdatum doet de ombudsman navraag bij de gemeente.

De gemeente laat weten dat zij direct na afloop van de termijn een bezoek zal afleggen aan het betreffende pand en gaat controleren of de geconstateerde overtredingen ongedaan zijn gemaakt. Afhankelijk van het aantal resterende illegale activiteiten zal een invorderingsbesluit worden opgesteld voor de overtreder, waartegen die bezwaar kan maken. (Een invorderingsbesluit is een besluit waarin de gemeente vaststelt dat de dwangsom is verbeurt en zal worden ingevorderd.)

Vervolgens zal de gemeente wekelijks controleren of alle illegale activiteiten zijn beëindigd. Er zijn verschillende manieren om illegale activiteiten om te zetten in legale activiteiten. Dit kan met bouwkundige aanpassingen om op die wijze de werkelijke situatie in overeenstemming te brengen met de vergunde situatie. Een andere mogelijkheid is dat de overtreder alsnog een (nieuwe) vergunning aanvraagt. Op het moment dat de gemeente de vergunning daadwerkelijk verleent, is de illegaliteit ook opgeheven.

Het kan daarom zijn dat er wel iets gebeurt, maar dat de omgeving en dus ook de man dit niet kan waarnemen.

### **“Ze doen maar” 18.1.091**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, overlast, bestemming*

Een vrouw vertelt de ombudsman dat een supermarkt zijn laad- en losplek heeft verplaatst naar de kant van haar woning. Verder is een deel van de groenstrook achter haar huis veranderd in een doorgang voor de vrachtwagens en een parkeerplaats voor de bezoekers. De vrouw is het niet eens met de wijzigingen in de omgeving. Zij stelt dat omwonenden hier niet bij betrokken zijn en nu overlast ondervinden van laad- en losactiviteiten. Daarover heeft ze verschillende contacten gehad met de supermarkt en de gemeente. Ze krijgt echter te horen dat het allemaal mag en dat de supermarkt geen vergunning nodig heeft. Nu blijkt de supermarkt de laad- en losplek nog verder te willen aanpassen door het plaatsen van een sluis en een hoge muur. De vrouw is van mening dat de gemeente geen rekening houdt met de belangen van omwonenden. Na bestudering van de stukken constateert de ombudsman dat er vergunningen zijn aangevraagd en/of verleend. Aan de vrouw is uitgelegd waarom voor sommige wijzigingen geen vergunning nodig is. Op de plek van de parkeerplaats rust een andere bestemming, namelijk ‘groen’. De gemeente heeft de vrouw gemeld dat hiervoor een omgevingsvergunning ‘strijdig gebruik’ is aangevraagd. Die aanvraag heeft de ombudsman niet kunnen vinden. Over het proces en de vraag hoe rekening is gehouden met de belangen van omwonenden, stelt ombudsman de vrouw voor om samen met de gemeente in gesprek te gaan. Omdat de vrouw daarover blijft twijfelen, doet de ombudsman eerst onderzoek naar de aanvraag omgevingsvergunning ‘strijdig gebruik’. De gemeente legt de ombudsman uit dat de bestemming van een deel van de parkeerplaats al vanaf 2013 ‘detailhandel’ is. Vanwege deze bestemming is voor de aanleg van dit deel geen vergunning nodig. Voor het gedeelte achter de woning van de vrouw ligt dat anders. Hiervoor is wel een omgevingsvergunning ‘strijdig gebruik’ nodig. De ombudsman stelt vast dat in tegenstelling tot wat de gemeente de vrouw eerder meldde hiervoor nog geen vergunning is aangevraagd. De gemeente heeft de vrouw hierover onjuist geïnformeerd. Uiteindelijk is de vergunning tijdens het onderzoek van de ombudsman aangevraagd. De ombudsman heeft de vrouw hiervan op de hoogte gesteld en aangegeven hoe zij in de gaten kan houden wanneer de vergunning wordt verleend, zodat zij eventueel bezwaar kan maken. De gemeente laat nog weten het vervelend te vinden dat bij de vrouw het idee bestaat dat de supermarkt zomaar zijn gang mag gaan. Dat is namelijk niet het geval. Er is volgens de gemeente juist bijzonder veel overlegd om de verkeerssituatie en het laden en lossen op zo goed mogelijke wijze in het gebied in te passen. De gemeente heeft nog een uitgebreide schriftelijke toelichting gegeven hoe het proces is verlopen en wat de rol van de gemeente hierin is geweest. Een paar maanden later meldt de vrouw blij te zijn met dit inzicht en de bemoeienissen van de ombudsman. Ze merkt dat er meer rekening wordt gehouden met de omwonenden. Een gesprek vindt zij dan ook niet meer nodig.

### **Niet tevreden met klachtafhandeling maar waarom? 18.1.096**

*Trefwoorden: interne klachtbehandeling, concrete klacht*

Een man is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente en vraagt in algemene zin aan de ombudsman wat zij van de afhandeling vindt. Omdat een ombudsman concrete klachten onderzoekt vraagt zij de man welke klacht resteert na de afhandeling door de gemeente. De man meldt de ombudsman vervolgens dat hij vindt dat de gemeente ‘alleen maar doet aan ontkenkende, ontwijkende of vage antwoorden’ en daarom vindt hij dat zijn klacht niet afdoende is afgehandeld. Het gevoel niet serieus genomen te worden ‘in al zijn argumenten blijft nog steeds aanwezig’, aldus de man. Naar het oordeel van de ombudsman maakt de man nog steeds niet concreet welke antwoorden hij als ontwijkend, vaag of ontkenkend beoordeelt. Daarom kan de ombudsman alleen in algemene zin en op basis van de haar ter beschikking staande stukken reageren. Op basis van deze stukken stelt de ombudsman vast dat de gemeente diverse malen op verschillende momenten op de klachten van de man is ingegaan. De antwoorden zijn steeds onderbouwd met stukken en na de afhandeling van de klacht is de gemeente op verzoek van de man nog met hem het gesprek aangegaan. De ombudsman stelt vast dat de gemeente goed naar de man heeft geluisterd en zich dienstverlenend heeft opgesteld. Dat de man mogelijk niet de antwoorden heeft gekregen die hem tevredenstellen, doet daaraan niet af. Verder heeft de gemeente de man haar excuses aangeboden over de soms gebrekkige communicatie. De ombudsman leidt hieruit niet af dat de gemeente de man niet serieus heeft genomen.

### **Wanneer en hoe wordt de parkeerdruk gemeten? 18.1.100**

*Trefwoorden: parkeren, reactietermijn, meting*

Een man vraagt bij de gemeente een gehandicaptenparkeerplaats aan nabij zijn woning. De gemeente bericht de man dat hij aan de medische voorwaarden voor een dergelijke parkeerplek voldoet, maar dat zijn verzoek wordt afgewezen omdat de parkeerdruk (in de straat) te laag is. De man verzoekt de gemeente de parkeerdruk opnieuw te bekijken. In de periode tussen de aanvraag door de man en de afwijzing van de gemeente waren een aantal burenen van de man op vakantie. De parkeerdruk was volgens de man op dat moment niet representatief. Omdat de man geen reactie van de gemeente op zijn brief krijgt, stuurt hij een rappelbrief. Ook hierop reageert de gemeente niet. De man beklaagt zich bij de ombudsman over het feit dat hij van de gemeente geen reactie krijgt op zijn verzoek.

Als de ombudsman op onderzoek uitgaat, blijkt dat de gemeente de brieven wel heeft ontvangen en geregistreerd. Wat er daarna met de brieven is gebeurd, kan de gemeente niet meer achterhalen. Zij vindt dit erg vervelend en biedt hiervoor haar excuses aan. De gemeente laat verder weten dat de gedachte van de man dat de parkeerdrukmeting is uitgevoerd na het doen van de aanvraag onjuist is. De gemeente doet eens in de 3 jaar onderzoek naar de parkeerdruk in de stad. De parkeerdruk wordt tijdens dit onderzoek op meerdere keren en op verschillende tijdstippen (overdag, 's avonds, 's nachts, op werkdagen en in weekenden) op dezelfde locatie gemeten, door de beschikbare parkeerplaatsen op dat moment te tellen. Het verzoek van de man is afgewezen op basis van de parkeerdrukmeting uit 2015. Inmiddels is de gemeente bezig met een nieuwe parkeerdrukmeting. De ombudsman vraagt aan de gemeente óf en wanneer de man een nieuwe aanvraag kan indienen die wordt beoordeeld aan de hand van de nieuwe meting. Volgens de gemeente zullen de uitkomsten van de meting waarschijnlijk eind januari 2019 bekend zijn en kan de man dan een nieuwe aanvraag indienen. Hij mag de teamleider Parkeren bellen om te informeren of de nieuwe parkeerdrukgegevens al bekend zijn. Als de man dan een nieuwe aanvraag doet, worden hem geen leges in rekening gebracht. Dat vindt de ombudsman een mooi gebaar van de gemeente.

### **Restitutie laatste kwartaal 18.1.117**

*Trefwoorden: parkeren, vergunning*

Een vrouw vraagt de gemeente haar parkeervergunning te beëindigen per 15 september 2018 vanwege haar verhuizing. Zij ontvangt daarop van de gemeente de betaalde leges over de periode van 15 september tot en met 31 december terug. In een latere brief meldt de gemeente dat de vergunning per 8 september is beëindigd. Dit omdat zij op die datum is verhuisd. Zij vraagt het Parkeerbedrijf haar ook restitutie te verlenen over de periode van 8 tot 15 september. Zij krijgt echter te horen dat dit niet mogelijk is, omdat restituties dit jaar nog op basis van kwartalen wordt uitgekeerd en niet op weekbasis. Dat vindt de vrouw raar, want 15 september is toch ook geen kwartaaldatum. Volgens de gemeente staat dit duidelijk vermeld in de 'Parkeerverordening van de gemeente Groningen'. De vrouw vindt dit geen antwoord op haar vraag. Daarom legt ze haar klacht voor aan de ombudsman. De gemeente laat de ombudsman weten dat de vrouw restitutie heeft gekregen over het laatste volle kwartaal. Het maakt dus niet uit op welke datum in september de vergunning beëindigd is. In beide gevallen zou de vrouw nog leges over het 3<sup>e</sup> kwartaal verschuldigd zijn. De ombudsman stelt vast dat de verwijzing naar de Parkeerverordening onjuist is. De (terug)betaling is geregeld in de 'Verordening parkeerbelasting'. Dat is een andere verordening. Ook de omschrijving 'Restitutiebedrag voor periode 15 september tot en met 31 december' geeft zonder toelichting verwarring. Ten slotte heeft de gemeente de vraag over de begindatum van de restitutieperiode niet beantwoord. De gemeente is dan ook tekortgeschoten in de informatieverstrekking aan de vrouw. Met de uitleg die de gemeente aan de ombudsman heeft gegeven, krijgt de vrouw alsnog de door haar gewenste duidelijkheid.

### **Parkeerplaats opgeofferd 18.1.132**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, bekendmaking*

Het plaatsen van een oplaadpunt voor elektrische auto's zorgt bij een bewoner van een straat voor een onaangename verrassing. De man stelt dat een parkeerplaats wordt opgeofferd terwijl er voor de bewoners in de straat al onvoldoende parkeerruimte is.

Hij vindt dat hij persoonlijk op de hoogte had moeten worden gesteld. De man is niet tevreden met de klachtafhandeling door de gemeente en stapt naar de ombudsman.

De ombudsman leest in de stukken die de man meestuurde dat de plaatsing van de oplaadpaal gebaseerd is op een verkeersbesluit. Hiertegen kan bezwaar en beroep worden aangetekend. Een klachtenprocedure kan hiervoor niet in de plaats treden omdat deze procedures met voldoende waarborgen zijn omkleed. In dit geval is het verkeersbesluit al onherroepelijk geworden, waardoor is geen bezwaar en beroep meer mogelijk. Dat betekent dat het verkeersbesluit voor de man en de ombudsman een gegeven is. De man geeft aan geen bezwaar te hebben kunnen maken omdat hij niet persoonlijk op de hoogte is gesteld.

Verkeersbesluiten moeten worden gepubliceerd in de Staatscourant en de ombudsman constateert dat dit ook is gebeurd. Daarmee heeft de gemeente volgens de regels gehandeld. Dat de man de Staatscourant niet leest, kan de ombudsman zich voorstellen. Om dit te ondervangen heeft de gemeente een e-mail- en appservice ontwikkeld. Iedere week wijst de gemeente in de Gezinsbode op deze service. Op deze manier kan men zich op de hoogte houden van de ontwikkelingen in de buurt/wijk. Hiermee doet de gemeente naar het oordeel van de ombudsman in principe voldoende om haar burgers op de hoogte te stellen.

### **Vertrouwenspersoon wordt gemist 18.1.013**

*Trefwoorden: bejegening, klachtbehandeling*

Een man klaagt zich over de bejegening door medewerkers van de sociale dienst. Hij vindt dat tijdens een gesprek naar een vooringenomen conclusie werd toegewerkt, namelijk de beëindiging van zijn bijstandsuitkering. Gegevens zijn verdraaid, weggelaten, foutief weergegeven of uit hun context gehaald. Ook heeft de klachtenfunctionaris het hoorgesprek onjuist weergegeven en feiten verdraaid. Volgens de man heeft de klachtenfunctionaris niets met zijn klacht gedaan.

De man vertelt ten slotte dat hij zich tijdens het gesprek bij de sociale dienst vanwege zijn slechte gezondheidssituatie heeft laten overrompelen. Hij kon zich moeilijk concentreren.

De ombudsman constateert dat een vertrouwenspersoon de man had kunnen ondersteunen tijdens het gesprek. Maar dat de sociale dienst in strijd met een eerdere toezegging de man niet op de hoogte heeft gesteld van de mogelijkheid om iemand mee te nemen. Op dit punt handelde de sociale dienst dan ook niet behoorlijk.

Verder stelt de ombudsman vast dat de man is uitgenodigd voor een gesprek om uitleg te geven over zijn vermogenspositie. Het pas confronteren met de vragen hierover tijdens een gesprek is een onderzoeksmethode waar de sociale dienst gebruik van mag maken.

De man voelde zich geïntimideerd door de vragen maar ook door het feit dat hij gewezen is op de mogelijke gevolgen voor zijn uitkering als hij niet meewerkt. De ombudsman stelt vast dat cliënten op de hoogte moeten worden gesteld van de gevolgen als zij geen medewerking verlenen. De medewerkers erkennen dat zij de man stevig hebben bevroegd over zijn woon- en vermogenssituatie. Dat de man dit als intimiderend ervaarde, is voorstelbaar. De ombudsman stelt dat er een dunne scheidslijn loopt tussen stevig bevroegen en intimideren. Of er daadwerkelijk sprake is geweest van intimidatie heeft de ombudsman niet kunnen vaststellen. Evenmin of er sprake is geweest van het verdraaien en uit de context halen van gegevens.

De man vindt dat hij nauwelijks tijd kreeg na het gesprek om het verslag ervan door te lezen. Hij wijst daarbij op zijn concentratieproblemen. De ombudsman kan echter niet vaststellen dat hij hiervan melding heeft gemaakt tijdens het gesprek. Maar het blijkt ook niet uit de brief die de man daags erna onder andere omstandigheden heeft opgesteld. Evenmin heeft de man hiervan melding gemaakt in zijn klachtbrief aan de gemeente.

De inhoudelijke reactie op de punten van het gespreksverslag kan de man in de bezwaarprocedure tegen de intrekking van de uitkering aan de orde stellen. Dat heeft de klachtenfunctionaris de man ook laten weten, wat naar het oordeel van de ombudsman correct is.

De ombudsman stelt verder vast dat het verslag van het hoorgesprek door de klachtenfunctionaris op 2 punten niet correct is. Ook erkent de klachtenfunctionaris dat hij ten onrechte heeft aangenomen dat de man tevreden was met zijn uitleg in het hoorgesprek en de man geen formele afhandeling van de klachten hoefde. De klachtenfunctionaris heeft daarvoor reeds zijn excuses aangeboden.

### **7 jaar of 84 maanden? 18.1.014**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, terugvordering, termijnen*

Begin 2010 ontvangt een man van de sociale dienst een intrekings- en terugvorderingsbesluit. De sociale dienst vordert een bedrag van ruim € 135.000,- terug. Voor een deel van deze schuld is zijn partner hoofdelijk aansprakelijk. Om die reden ontvangt zij een terugvorderingsbesluit voor een gedeelte van het genoemde bedrag. In de besluiten wordt gemeld dat de sociale dienst oorspronkelijke schulden die hoger zijn dan € 15.000,- kwijtscheldt als men maximaal 7 jaar volledig heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting.

Eind 2017 ontvangen de man en zijn partner een brief met een overzicht van de aflossingen tot dat moment. In de brief staat: "Om voor kwijtschelding in aanmerking te komen dienen er minimaal 84 termijnen naar draagkracht te zijn afgelost." Zij moeten dan samen nog ruim € 80.000,- terugbetalen.



De man klaagt dat de sociale dienst nu spreekt over 84 termijnen in plaats van 7 jaar en dat die meerdere betalingen per maand als één termijn ziet. Dat is niet volgens het besluit van 27 januari 2010. Ook vindt de man dat zij er niet de dupe van mogen worden dat de werkgever van zijn partner het aflossingsbedrag soms een maand te laat heeft overgemaakt. Daarnaast is het maandelijkse aflossingsbedrag veel te hoog volgens hem en zijn de overzichten onduidelijk.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat uit de toelichting van de beleidregels blijkt dat er wordt uitgegaan van maandelijkse termijnen. Kwijtschelding van het resterende bedrag is pas mogelijk als belanghebbende in bedoeld tijdvak in een vast patroon het vastgestelde aflossingsbedrag heeft betaald. De ombudsman stelt vast dat 84 maanden in beginsel 7 jaar is, maar dat 84 maanden toch langer kunnen duren als men in die 7 jaar niet aaneengesloten maandelijks aflost.

De sociale dienst geeft aan dat als er wekelijks ontvangsten binnenkomen, deze worden toegerekend aan de betreffende maand. De ombudsman ziet dat de gemeente echter wel rekening houdt met omstandigheden zoals een te late betaling.

De beslagvrije voet blijkt kortgeleden te zijn aangepast. Dat heeft tot gevolg dat er sindsdien bij de man geen terugbetalingsruimte meer is en de resterende schuld voorlopig niet verder wordt ingevorderd.

De ombudsman heeft om duidelijkere betalingsoverzichten gevraagd. Als die na het verbeteren van een tegenstrijdigheid door de gemeente zijn aangeleverd, blijkt daaruit dat de man 81 termijnen heeft afgelost. En verder zijn er 7 termijnen verstreken dat er niet meer is ingevorderd, maar die wel meetellen. De gemeente ziet ook dat zij nu tot kwijtschelding kan overgaan. Voor zijn partner geldt dat er nog 9 termijnen te gaan zijn. Haar schuld bedraagt nog ruim € 9.000,-.

De ombudsman stelt vast dat de sociale dienst zich bij de berekening van deze termijnen ruimhartig heeft opgesteld. En dat is netjes.

Ten slotte meldt de sociale dienst dat de mogelijkheid voor een minnelijke schuldenregeling voor zijn andere schulden nu aanwezig is. En dat is wat de man graag wil.

#### **Lening gewenst: welke schulden tellen mee? 18.1.016**

*Trefwoorden: informatievoorziening, bureaucratisch*

Een man vraagt een lening van € 3000,- aan bij de GKB, maar deze wordt afgewezen. De man ziet echter dat de GKB in het besluit uitgaat van een te laag inkomen. Als hij de GKB daarop wijst, krijgt hij te horen dat hij een officieel heroverwegingsverzoek moet indienen. Het telefoontje is voor de GKB niet voldoende om de fout, die wordt erkend, te corrigeren. De man doet dezelfde dag nog een heroverwegingsverzoek per e-mail. Dat de man een officieel heroverwegingsverzoek moet doen, vindt de ombudsman onnodig bureaucratisch. Temeer omdat de GKB niet heeft kunnen uitleggen waarom dit nodig is.

Enkele weken later krijgt de man te horen dat hij met de lening eerst zijn schulden (huurtoeslag, zorgtoeslag en belastingschuld) moet aflossen. Voor de terugbetaling van de toeslagen heeft de man echter betalingsregelingen met de Belastingdienst en over de hoogte van de belastingschuld loopt een bezwaarprocedure. De man gaat onder protest akkoord met de aflossing van de huurtoeslag. Vervolgens wordt de man uitgenodigd om de stukken voor de lening te komen ondertekenen. Maar als het moment daar is, krijgt hij te horen dat hij met de lening toch ook de zorgtoeslag en belastingschuld moet aflossen. Ook wordt tegen hem gezegd dat een bedrag van € 500,- wordt ingehouden in verband met de mogelijkheid van roodstand bij zijn bank. Het hebben van deze kredietlimiet was bij eerdere aanvragen echter nooit een probleem. Door alle inhoudingen zou de man maar een klein deel overhouden voor de kosten waarvoor hij de lening heeft aangevraagd. Hij ziet daarom van de lening af.

De klacht van de man is dat hij over deze voorwaarden niet eerder is geïnformeerd. En dat er aanvullende voorwaarden (eerst schulden aflossen) worden gesteld die niet in het Bankreglement staan.

#### *Voorwaarden*

De ombudsman stelt vast dat de GKB aanvullende voorwaarden mag stellen. En de voorwaarde die de GKB stelt, is dat met de lening bestaande schulden moeten worden afgelost. Deze voorwaarde is gebaseerd op de zorgplicht zoals is verwoord in de Wet financieel toezicht. Daarmee handelt de GKB dan ook correct.

Over de reden dat alle schulden moeten worden afgelost, legt de GKB aan de ombudsman helder uit dat op deze wijze wordt voorkomen dat er meerdere aflossingen naast elkaar gaan lopen waardoor mensen in financiële problemen kunnen raken als gevolg van het krediet.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt verder naar voren dat sinds maart 2015 de mogelijkheid om rood te staan ook als een schuld wordt gezien en bij de BKR wordt geregistreerd. Omdat de man niet rood stond, kan de ombudsman zich voorstellen dat de man niet heeft begrepen dat hij iets in moest vullen bij het woord 'roodstand' op het aanvraagformulier. Zij doet de gemeente daarom de aanbeveling om hierover uitleg te geven op het informatieblad en op het aanvraagformulier. De GKB mag wel als voorwaarde stellen dat de man de mogelijkheid tot roodstand moet beëindigen. Met deze voorwaarde handelt de GKB niet in strijd met de regels. De GKB legt echter niet uit waarom er € 500,- moet worden afgetrokken van de lening nu de man helemaal niet rood stond.

#### *Informatie*

Over de informatievoorziening stelt de ombudsman vast dat de GKB mensen vooraf kan informeren dat schulden en de mogelijkheid van roodstand worden meegenomen in de aanvraag. Dat de GKB vooraf niet weet of dit ook voor een specifieke situatie geldt, doet daaraan niets af. De website van de GKB vermeldt niet dat eventuele schulden uit het te verstrekken krediet moeten worden betaald. Ook het aanvraagformulier en de bijbehorende toelichting reppen hier niet over. De informatieverstrekking van de GKB is volgens de ombudsman op dit punt niet behoorlijk. Zij adviseert de GKB de informatievoorziening hierover te verbeteren.

#### **Verzenddatum klopt niet 18.1.019**

*Trefwoorden: bekendmaking, bezwaar*

Een man ontvangt een besluit van de gemeente met daarop een verzenddatum die 2 weken voor de datum van de werkelijke verzending (volgens de poststempel) ligt. Hierdoor heeft hij fors minder tijd om stappen te nemen, zoals het treffen van een aflossingsregeling of het indienen van een bezwaarschrift. Dat laatste moet binnen 6 weken na de datum die in het besluit is vermeld.

De ombudsman krijgt van de gemeente te horen dat het besluit de daadwerkelijke verzenddatum had moeten vermelden. Zij biedt haar excuses aan. Verder deelt de gemeente mee dat de leidinggevende de betrokken medewerker erop heeft aangesproken om te voorkomen dat het opnieuw zal gebeuren.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente hiermee laat zien dat zij de klacht serieus neemt. Verder constateert zij dat uit de door de gemeente toegezonden stukken blijkt dat de man tijdig bezwaar heeft ingediend. Zij concludeert dat de late verzending daarmee geen nadelige gevolgen voor hem heeft gehad.

#### **Zoekgeraakte stukken 18.1.025**

*Trefwoorden: ontvangstbevestiging, bewijs*

Een moeder vertelt dat zij voor haar dochter stukken heeft ingeleverd bij de sociale dienst. Dit naar aanleiding van haar aanvraag bijzondere bijstand. Er is toen een datumstempel op gezet, maar de medewerker meldt ook dat er nog een stuk ontbreekt. Dat stuk hebben moeder en dochter thuis opgezocht en vervolgens ook bij de sociale dienst ingeleverd. Tot hun grote verbazing meldt de sociale dienst kort daarna dat die geen enkel stuk heeft ontvangen. Moeder stelt dat dit niet klopt, ze heeft alle stukken persoonlijk afgegeven. Ze heeft echter geen ontvangstbevestiging gevraagd, ze wist niet dat dit kon.

Na uitvoerig onderzoek moet de ombudsman vaststellen dat de stukken niet zijn achterhaald bij de sociale dienst. Moeder en dochter hebben niet kunnen aangeven welke stukken ze hebben ingeleverd en wanneer ze dit hebben gedaan. Uiteindelijk wordt de aanvraag wegens het ontbreken van de stukken niet meer in behandeling genomen. De sociale dienst gaat ervan uit dat de stukken niet zijn afgegeven. Of dat terecht is, is onderwerp van de bezwaarprocedure. De ombudsman wijst de gemeente en de vrouw op het belang van ontvangstbevestigingen. Dat voorkomt later veel gezoek en een welles-nietes situatie.

### **Zoon in de problemen 18.1.026**

*Trefwoorden: dakloos, uitkering, woningdeler, schulden*

Een moeder vertelt dat haar zoon door omstandigheden twee jaar geleden dakloos is geworden. Om zijn leven weer op orde te krijgen heeft hij een uitkering nodig. Van de sociale dienst heeft hij te horen gekregen dat hij naar het Leger des Heils moet voor opvang. Maar het Leger des Heils wil hem niet opvangen, omdat hij geen uitkering heeft. Tijdens het spreekuur voor dak- en thuislozen is haar zoon opnieuw verteld dat hij geen uitkering kan krijgen als hij niet in de opvang zit. Ook bij het WIJ-team komen ze niet verder aangezien het WIJ-team hetzelfde van de sociale dienst te horen krijgt. Maar de opvang is voor haar zoon niet geschikt. Moeder vraagt hoe haar zoon toch een uitkering kan aanvragen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de zoon feitelijk (deels) bij zijn moeder verblijft. Hij kan een uitkering aanvragen als hij zich bij de gemeente laat inschrijven op het adres van moeder waar hij feitelijk woont. De gemeente heeft uitgezocht welke consequenties dat heeft voor de uitkering van haar andere inwonende zoon. Die zal met ongeveer € 70,- worden verlaagd.

Met deze uitleg heeft de sociale dienst duidelijkheid gegeven over de stappen die haar zoon moet zetten om op korte termijn een uitkering te kunnen krijgen. Het is nu aan haar zoon om hierover een beslissing te nemen.

Moeder bedankt voor de hulp en tussenkomst van de ombudsman. Ze laat weten dat haar zoon vrees heeft voor de deurwaarder in verband met schulden. Daarvoor verwijst de ombudsman hen naar het Juridisch Loket voor advies.

### **Onduidelijke situatie roept vragen op 18.1.027**

*Trefwoorden: uitkering, informatie*

Een dak- en thuisloze man wil graag een uitkering ontvangen. Van de sociale dienst krijgt hij te horen dat hij daarvoor in het slaaphuis moet slapen. Na hier enkele nachten te hebben geslapen, vraagt de man in december 2017 een uitkering aan. Tijdens een gesprek vertellen twee medewerkers van de sociale dienst de man vervolgens dat hij een verklaring van zijn verhuurder moet inleveren bij wie hij van oktober 2016 tot augustus 2017 verbleef, eerst als huurder later als logé. Dit doet de man. Maar volgens de man wordt hem dan gezegd dat hij niet eerlijk is. Hij moet eerst vertellen waar hij de afgelopen maanden van heeft geleefd. De man begrijpt niet waarom hij niet eerlijk zou zijn. Hij heeft de sociale dienst immers verteld dat hij bij het slaaphuis en bij vrienden en familie at.

De ombudsman legt de klacht voor aan de sociale dienst en vraagt ook of de man een voorschot zou kunnen krijgen.

De sociale dienst meldt de ombudsman dat de uitkering van de man per 1 april 2017 is beëindigd, omdat hij destijds volgens een bericht van zijn verhuurder in maart 2017 is vertrokken. Tijdens de gesprekken over zijn aanvraag geeft de man echter aan dat hij tot augustus 2017 op het adres van zijn verhuurder verbleef. En dat hij daarna naar Frankrijk en Italië is gegaan. De man heeft een verklaring ingeleverd van de verhuurder. Bij navraag door de sociale dienst bleek deze verklaring niet van de verhuurder afkomstig te zijn. De verhuurder heeft dit toen op de verklaring geschreven en dit ook ondertekend. Omdat de man ondanks herhaaldelijke verzoeken weigert om duidelijkheid te geven over zijn verblijf in het buitenland en zijn financiële situatie, kan hij geen uitkering en dus ook geen voorschot krijgen.

De ombudsman constateert ook zelf dat de handtekening op de door de man ingeleverde verklaring afwijkt van de handtekening van de verhuurder. Zij stelt vast dat hiermee duidelijk is dat de man onjuiste informatie heeft verstrekt aan de sociale dienst. En dat de man daarmee terecht is geconfronteerd. Verder stelt zij vast dat de sociale dienst de overige informatie nodig heeft om te kunnen beoordelen of de man recht heeft op een uitkering. En dat hij geen uitkering krijgt, zolang hij die informatie niet verstrekt.

### **Spoedaanvraag bijzondere bijstand voor griffierechten 18.1.030**

*Trefwoorden: aanvraag, afhandelingstermijn, terugbelverzoek, bejegening*

Een man heeft op 1 februari een aanvraag gedaan voor bijzondere bijstand voor het kunnen betalen van griffierechten. Hij moet deze griffierechten uiterlijk 28 februari betalen, zo heeft de rechtbank hem laten weten. Doet hij dat niet, dan kan hij niet procederen.

De man heeft 3x telefonisch contact gehad met de klantenservice van de gemeente. Twee keer is het terugbelverzoek dat hij heeft gedaan niet nagekomen. Als de man voor de 3<sup>e</sup> keer belt met de klantenservice verloopt dat gesprek ongelukkig. Hij krijgt namelijk zonder aankondiging ineens een medewerker van bijzondere bijstand aan de lijn. Deze medewerker stelt zich volgens de man bot en formeel op en verschuilt zich achter de wettelijke behandeltermijn van 8 weken.

Daarop heeft de man een klacht ingediend, maar als hij in het automatische antwoord leest dat de behandeling daarvan 6 weken kan duren wendt de man zich tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente of het mogelijk is dat de man uiterlijk de volgende dag (27 februari) uitsluitel krijgt over zijn aanvraag bijzondere bijstand. Dat blijkt te lukken. De volgende dag wordt de bijstand toegekend en het geld tijdig overgemaakt naar de rechterlijke instantie. De man is blij met deze interventie.

In het latere klachtonderzoek erkent de gemeente dat zij de terugbelverzoeken niet goed heeft opgepakt. En ook dat dit vanwege de urgentie van de vraag, extra vervelend is geweest. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan.

Ten aanzien van de inhoud van het 3<sup>e</sup> gesprek zijn de gemeente en de man het deels met elkaar eens, maar deels ook niet. Omdat de ombudsman er niet bij is geweest, kan zij daar geen oordeel over uitspreken. Wel kondigt de ombudsman aan te gaan volgen hoe de gemeente in toekomstige gevallen omgaat met terugbelverzoeken omdat de gevolgen van niet terugbellen voor burgers vervelend kunnen zijn.

### **Nadere informatie is nodig 18.1.031**

*Trefwoorden: budgetbeheer, volmacht, zorgplicht*

Een man is in budgetbeheer bij de GKB. Eind december 2017 komt de man erachter dat de GKB de renovatievergoeding, die hij van de woningbouwvereniging heeft ontvangen, heeft ingehouden. Ook houdt de GKB zijn huur- en zorgtoeslag in. De man ontvangt slechts € 40,00 leefgeld per week.

Hij dient een klacht in bij de gemeente over de inhoudingen. Verder vraagt hij om een duidelijk overzicht van de manier waarop zijn budgetbeheer wordt uitgevoerd. Ook wil hij graag weten of er buiten zijn medeweten sprake is van een aflossing van schulden of schuldhelpverlening.

Van de gemeente krijgt de man te horen dat hij tijdens een gesprek bij de GKB in het bijzijn van zijn hulpverlener van de MJD een budgetplan en een volmacht heeft ondertekend. Daarmee heeft hij de GKB toestemming gegeven om al zijn inkomsten in ontvangst te nemen, dus ook de huur- en zorgtoeslag en de renovatievergoeding. De GKB hoeft niet voor iedere betalingsregeling of andere aflossing met de man te overleggen. Omdat er binnen zijn budget geen ruimte is voor een regeling heeft de GKB besloten om de renovatievergoeding te gebruiken voor de aflossing van de huurachterstand.

De man is niet tevreden met de reactie van de gemeente en wendt zich via een gemachtigde tot de ombudsman. Deze stelt dat de man niet de betekenis heeft kunnen begrijpen of de gevolgen heeft kunnen overzien van de volmacht. Hij spreekt Frans en zijn kennis van het Nederlands is onvoldoende om eenvoudige teksten te kunnen begrijpen.

Daarnaast is hij van mening dat het budgetbeheer te strikt wordt toegepast, omdat de schuldenlast niet aan de man kan worden toegerekend. De schulden zijn volgens hem ontstaan door toedoen door Humanitas en Helios. Volgens de man zijn deze zorg- en hulpverleners en ook de gemeente die de instanties heeft ingeschakeld op basis van haar zorgplicht aansprakelijk voor de schade. Hij verzoekt de ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de herkomst, samenstelling en hoogte van de schulden en betalingsachterstanden.

De ombudsman is slechts bevoegd om een deel van zijn klachten in onderzoek te nemen. Als de (gemachtigde van de) man de hiervoor benodigde extra informatie niet levert, ook niet na een herinnering, sluit de ombudsman het dossier.

### **Onnodige gegevens opgevraagd 18.1.033**

*Trefwoorden: aanvraag, uitkering, terugwerkend*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente zijn aanvraag om een bijstandsuitkering met terugwerkende kracht probeert te ontmoedigen. De sociale dienst heeft besloten dat hij de Bbz-uitkering, die hij in 2016 in de vorm van een lening ontving, terug moet betalen. De man is van mening dat zijn inkomen in het laatste kwartaal van 2016 onder de bijstandsnorm was en hij over die periode dus in aanmerking komt voor een bijstandsuitkering.

Nadat een medewerker van de sociale dienst eerst heeft gemeld dat hij daarvoor een aanvraag in kan dienen, krijgt hij kort daarna tot zijn verbazing een e-mail dat zijn aanvraag niet in behandeling genomen wordt omdat hij al bijna een jaar een uitkering heeft. Zijn aanvraag gaat echter over een periode daarvoor.

De man dient over het niet in behandeling nemen van zijn aanvraag een klacht in. De gemeente reageert daarop met excuses. En de mededeling dat de aanvraag alsnog in behandeling zal worden genomen. Hiermee is de man tevreden totdat hij twee brieven van dezelfde datum ontvangt van de sociale dienst.

In de ene brief schrijft de sociale dienst dat die nog niet alle gegevens heeft die nodig zijn om zijn aanvraag te kunnen behandelen. De man meent echter dat de sociale dienst de meeste gegevens al in zijn bezit heeft, zoals een geldig legitimatiebewijs, inschrijfbewijs zorgverzekeraar en een cv. Daarnaast vraagt de sociale dienst om bankafschriften over een geheel andere periode dan waar de aanvraag betrekking op heeft. Ten slotte wil de sociale dienst een verklaring taaleis, terwijl de door de man genoten opleidingen al bekend zijn bij de gemeente.

In de andere brief staat ook dat de sociale dienst nog nadere gegevens van de man nodig heeft. Maar nu vraagt de sociale dienst over een andere periode gegevens op. Deze periode is ook niet de periode waarover de aanvraag gaat.

De man vindt het niet correct dat de sociale dienst hem om gegevens vraagt die de dienst al in zijn bezit heeft. Hij ervaart dit als 'een ontmoedigingsbeleid'. Zoveel mogelijk documenten opvragen en vervolgens ook nog weinig tijd geven om die in te leveren (8 dagen).

De gemeente laat de ombudsman weten dat het opvragen van stukken die er al zijn, niet had moeten. Het is te wijten aan de onervarenheid van de medewerker die deze aanvraag wilde afhandelen. Ondanks de waarschuwing die de klachtenfunctionaris vooraf gaf dat het om een complexe aanvraag gaat. Hij zal dit voorval bespreken met de leidinggevende van betrokken medewerkers. De gemeente biedt opnieuw excuses aan voor de gang van zaken.

Nu de gemeente aangeeft dat de zaak intern zal worden besproken, is de ombudsman van mening dat dit in toekomstige gevallen niet opnieuw hoeft te gebeuren. Daarmee is de klacht zinvol geweest, ook voor anderen en dat was de intentie van de man.

Bij afronding van dit onderzoek is inmiddels over de aanvraag beslist. En tegen dat besluit kan de man bezwaar indienen als hij het er niet mee eens is.

### **Antwoord laat op zich wachten 18.1.035**

*Trefwoorden: reactietermijn, voortvarendheid*

Een gemachtigde klaagt zich er bij de ombudsman over dat de gemeente niet heeft gereageerd op haar brief van oktober 2017 betreffende een verzoek tot wijziging van een akte van schuldbekentenis. En ook niet op haar 2 herinneringen in januari en februari 2018.

De gemeente deelt de ombudsman mee dat zij ervan uitgaat dat de brieven niet zijn beantwoord. De behandelend medewerker zou een e-mail hebben gestuurd, maar deze is niet terug te vinden. Als reden voor het uitblijven van een reactie geeft de gemeente een achterstand in de verwerking van poststukken.

Dit vindt de ombudsman geen rechtvaardiging. Zij is van oordeel dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld. Zeker omdat de gemachtigde in de eerste brief heeft gemeld dat zij op korte termijn informatie aan de rechtbank moest verstrekken. En daarna nog 2 herinneringen heeft gestuurd, waarin zij een reactietermijn heeft gegeven van een week.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente alsnog gemotiveerd aangegeven dat zij niet tegemoet kan komen aan het verzoek tot wijziging van de akte. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente uiteindelijk het verzoek hiermee inzichtelijk heeft beantwoord.

#### **'Gehuwd met een bijstandsuitkering' 18.1.042**

*Trefwoorden: informatievoorziening, reactietermijn, terugvordering, terugbelverzoek*

Een gehuwde man met een uitkering voor marginaal zelfstandigen ontvangt halverwege oktober 2017 een brief van de gemeente. Daarin staat dat hij 'waarschijnlijk recht heeft op teruggaaf van de Algemene heffingskorting minstverdienende partner'. In deze brief ('U bent gehuwd met een bijstandsuitkering') wordt hem geadviseerd deze teruggaaf bij de Belastingdienst aan te vragen. Ook als hij dat niet doet, gaat de gemeente dit met ingang van 1 november 2017 verrekenen met zijn uitkering. De gemeente baseert zich daarbij op een wettelijke verplichting. Voor de man is dit geheel nieuw en hij vindt de termijn waarbinnen hij moet handelen erg kort.

De man heeft direct een aanvraag gedaan, maar die wordt afgewezen door de Belastingdienst. Een week later ontvangt de man toch een besluit van de gemeente dat hij te veel uitkering heeft ontvangen en dat er € 430,80 wordt teruggevorderd. Als hij niet uiterlijk 31 december 2017 heeft betaald, wordt de schuld vanaf dan gebruteerd. Eén dag later ontvangt zijn vrouw een vervolgbrief die zegt dat de betaling nog eerder, namelijk uiterlijk 12 december moet zijn overgemaakt, om tijdig te kunnen worden verwerkt.

De man schrikt erg, want het gaat voor hem om een behoorlijk bedrag en ook deze termijn is erg kort. Op basis van nadere informatie van de sociale dienst doet de man een nieuwe aanvraag, maar ook die wordt afgewezen door de Belastingdienst. Om brutering te voorkomen zit er voor de man niets anders op dan het bedrag te betalen. De man is van mening dat hij onjuist is geïnformeerd door de gemeente. Hij voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd en niet serieus genomen. Het is hem ook opgevallen dat hij verschillende keren niet binnen de toegezegde 24 uur is teruggebeld door de medewerker van de sociale dienst.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de klacht op alle punten gegrond is. Zij heeft de situatie niet goed ingeschat. Er is geen rekening gehouden met het feit dat de man al meerdere jaren onder de regeling Marginaal Zelfstandigen valt. Ook erkent de gemeente te zijn tekortgeschoten in de informatievoorziening en heeft zij de man onvoldoende tijd gegund om de benodigde maatregelen te (kunnen) treffen. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan en dat is netjes. De leidinggevende gaat de zaak met de medewerker bespreken en daarmee wordt de kans kleiner dat dit nogmaals gebeurt.

De ombudsman stelt ten slotte vast dat de gemeentelijke registratie van de telefonische contacten/terugbelverzoeken niet volledig is. Dat is niet correct. Dat de gemeente hiervoor haar excuses aanbiedt, is dan ook netjes.

Inmiddels heeft de gemeente een heroverwegingsbesluit genomen waarin het oorspronkelijke besluit vervallen wordt verklaard. De man laat weten dat hij het ten onrechte betaalde bedrag terug heeft gekregen van de gemeente. Daarmee komt de zaak weer op zijn pootjes terecht.

#### **Uitkering geblokkeerd, maar waarom? 18.1.046**

*Trefwoorden: rechtmatig verblijf, IND*

Een vrouw vertelt dat ze 17 jaar geleden naar Nederland is gekomen voor de liefde. Toen de relatie na 10 jaar eindigde, raakte ze dakloos. Het heeft ongeveer 5 jaar geduurd voordat ze een eigen huisje had en een uitkering. Soms heeft ze een tijdelijke baan. De reden dat ze bij de ombudsman komt, is dat haar bijstandsuitkering al 4 maanden is geblokkeerd. Ze is bang dat ze binnenkort uit haar huis moet. De IND speelt een rol, maar welke rol weet de vrouw niet precies.

Vanwege de dringende financiële problemen, neemt de ombudsman contact op met de gemeente en met de advocaat van de vrouw.

De gemeente laat weten dat de uitkering is geblokkeerd omdat de IND heeft laten weten dat de vrouw sinds 4 maanden niet (meer) rechtmatig in Nederland verblijft. Dat heeft gevolgen voor de uitkering. Een uitkering mag namelijk alleen worden verstrekt aan iemand die rechtmatig in Nederland verblijft. De beslissing of iemand rechtmatig in Nederland verblijft, is niet aan de gemeente maar aan de IND.



Dat betekent dat de gemeente volgens de regels handelde toen zij de uitkering blokkeerde. Of de IND een correct besluit heeft genomen, is onderwerp van een procedure bij de rechter.

De advocaat van de vrouw laat weten dat de situatie anders wordt als de vrouw gaat werken. Als ze tenminste 16 uur per week werkt en minimaal € 500,- per maand verdient, wordt de vrouw 'economisch actief'. Als haar inkomen dan nog onder de bijstandsnorm is, zou de vrouw recht kunnen hebben op een aanvullende uitkering. De ombudsman informeert de vrouw over deze mogelijkheid en adviseert haar om het te melden bij haar advocaat en de sociale dienst als ze werk heeft gevonden.

#### **Uit de impasse 18.1.052**

*Trefwoorden: uitkering, verblijf, dakloos*

Een man probeert al maanden tevergeefs met hulp van zijn begeleider van Werkpro een bijstandsuitkering te krijgen. Met een uitkering zou de man ook weer een ziektekostenverzekering kunnen krijgen en kan hij eindelijk terecht bij instanties die hem met zijn problematiek kunnen helpen. De sociale dienst wil hem echter geen uitkering verstrekken omdat de man geen vaste verblijfplaats heeft. Hij verblijft gewoon in Groningen, daar kan zijn begeleider voor instaan want die ziet hem wekelijks. Toch moet de man van de sociale dienst naar de nachtopvang. Dat heeft hij enkele nachten gedaan. Langer verblijf was niet mogelijk, dat wordt ook bevestigd door de nachtopvang. De man is daarvoor te kwetsbaar. Toch krijgt de man geen uitkering en moet hij vervolgens 2 logeeradressen geven aan de sociale dienst. Ook dat doet hij, maar dan blijkt dat niet voldoende. Er moet nog een 3<sup>e</sup> adres komen. De man en zijn begeleider vragen zich af wanneer het stellen van nieuwe eisen ophoudt. Zij weten niet hoe ze uit de impasse met de sociale dienst moeten komen. De ombudsman legt de kwestie, tezamen met het gevraagde 3<sup>e</sup> adres voor aan de sociale dienst. Na veel contacten over en weer meldt de sociale dienst na 10 dagen dat de man, rekening houdend met zijn bijzondere situatie, een uitkering krijgt. Nu kan de man met ondersteuning van zijn begeleider verder en dat is fijn. Hiermee beëindigt de ombudsman haar bemoeienissen. Zij bedankt de klachtenfunctionaris voor zijn inzet in deze kwestie.

#### **Werken wordt ontmoedigd (1) 18.1.054**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, voorlichting, verrekening, inkomen*

Een uitkeringsgerechtigde vindt een baan bij een taxibedrijf. Hij krijgt een 0 tot 30 urencontract. Hij weet van tevoren niet hoeveel uur hij zal werken en wat hij dus gaat verdienen. Zijn salaris wordt indien nodig aangevuld tot bijstandsniveau (€ 992,12). Zijn eerste salaris over februari (€ 423,-) ontvangt de man op 23 maart. Zijn salaris over maart was zo'n € 1000,- en ontvangt hij op 23 april. Nu zegt de sociale dienst dat de man in februari en maart te veel uitkering heeft ontvangen en dat moet terugbetalen. De man is van mening dat hij niet heeft gevraagd om meer uitkering dan waar hij recht op heeft. Daar komt nog bij dat hij te weinig verdient om dit gat te kunnen dichtlopen. Zijn salaris is net boven bijstandsniveau en daarvan moet hij elke maand opnieuw ook zijn vaste lasten betalen.

De man beklaagt zich erover dat hij hiervoor niet van tevoren is gewaarschuwd. Hij had dan misschien een schatting kunnen geven en een lagere vordering gehad. Hij vindt dat op deze wijze het werken wordt ontmoedigd.

De sociale dienst laat de ombudsman weten dat de algemene systematiek is dat het inkomen wordt toegerekend aan de maand waarin het is *verdiend*. Niet aan de maand waarin het geld daadwerkelijk wordt *ontvangen*. Als men dus pas later het salaris ontvangt dan kunnen de inkomsten niet in dezelfde maand worden gekort. Dat zal dan achteraf moeten gebeuren. Dit betekent dat de uitkering van die maand moet worden herberekend. Pas dan kan blijken dat iemand te veel uitkering heeft ontvangen. Het bedrag dat teveel is ontvangen, wordt met de uitkering van de daaropvolgende maand(en) verrekend.

Hoewel de sociale dienst laat weten dat deze systematiek verschillende keren aan de man is uitgelegd, blijkt uit zijn klacht dat het hem toch niet duidelijk is. De ombudsman is van mening dat bij deze onduidelijkheid een uitnodiging voor een gesprek bij de sociale dienst voor de hand had gelegen. Ook blijkt uit de informatie van de sociale dienst dat er geen voorlichting wordt gegeven op het moment dat iemand een (parttime) baan aanvaardt.



Dit gebeurt alleen op het moment dat iemand een uitkering krijgt. En dat kan al geruime tijd eerder zijn geweest. Volgens de gemeente is de informatie over de inkomstenkorting op de gemeentesite te vinden. Maar de ombudsman vindt deze informatie niet. Over het korten op de uitkering, eventuele inkomstenvrijlatingen en de verrekeningssystematiek wordt op de website niet gesproken. Naar aanleiding van deze klacht heeft de sociale dienst laten weten te zullen zorgen voor betere voorlichting. Daarmee wordt de klacht serieus genomen. De ombudsman zal de uitvoering van deze toezegging met belangstelling volgen. Zij wijst de sociale dienst daarbij op de recent gepubliceerde 'Werkwijzer Verrekening parttime inkomsten' van Divosa.

In de herberekeningen van de uitkering van de man heeft de ombudsman geen fouten kunnen ontdekken. De sociale dienst heeft de vordering inmiddels met het vakantiegeld van de man verrekend. Hoewel de man dit niet graag wilde omdat hij al een andere bestemming had voor het vakantiegeld, is dit toegestaan. De ombudsman stelt vast dat noch de man, noch de sociale dienst hier een fout heeft gemaakt. Dat de man vindt dat de sociale dienst door deze gang van zaken het werken ontmoedigt, kan de ombudsman zich voorstellen. Om die reden is het belangrijk dat er sprake is van een goede voorlichting zodat cliënten goed voorbereid zijn als zij gaan werken.

### **Werken wordt ontmoedigd (2) 18.1.055**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, voorlichting, dienstverlening, verrekening, inkomen*

Een uitkeringsgerechtigde vrouw vindt half november 2017 een baan voor 24 uur per week. Gelet op haar inkomen heeft ze recht op een aanvullende bijstandsuitkering. Vanaf januari 2018 wordt de vrouw onverwacht geconfronteerd met verrekeningen en vorderingen van de sociale dienst. Hierdoor ontvangt ze vanaf januari geen aanvullende uitkering meer, terwijl haar inkomen (€ 871,25) onder bijstandsniveau is (€ 992,12). Volgens de sociale dienst zou de vrouw een maand uitkering te veel hebben ontvangen. De vrouw begrijpt dit niet en de sociale dienst kan dit haar ook niet uitleggen. Bovendien doet ze sinds 1 november 2017 mee aan het project 'Bijstand op maat'. In dat kader mag ze 2 jaar lang 50% van haar (bij)verdiensden houden tot maximaal € 199,- per maand. Ze vraagt zich af of de sociale dienst hier wel rekening mee heeft gehouden. Tot overmaat van ramp krijgt ze op 3 maart van zorgverzekeraar Menzis te horen dat de sociale dienst haar premie over de maanden januari, februari en maart niet heeft betaald en of ze een bedrag van € 403,53 wil overmaken. De vrouw wist dit niet en het geld heeft ze niet. De vrouw voelt zich gestraft voor het feit dat ze is gaan werken.

De sociale dienst legt de ombudsman allereerst uit dat het salaris wordt toegerekend aan de maand waarin het is *verdiend* en niet waarin het wordt *ontvangen* (zie ook 18.1.054).

De vrouw heeft vooraf aangegeven dat haar loon een maand later wordt uitbetaald en ze heeft gevraagd of dat een probleem zou vormen voor haar aanvullende bijstand. Ze kreeg van de sociale dienst te horen dat dit niet het geval was. Nu ze wel problemen ervaart, laat de sociale dienst aan de ombudsman weten dat de vrouw, toen ze ernaar vroeg, uitleg had moeten krijgen dat haar inkomsten zouden worden verrekend en hoe dat zou gebeuren. De sociale dienst erkent in zijn dienstverlening te zijn tekortgeschoten.

Ook zou de informatie over de inkomstenkorting op de gemeentesite te vinden zijn. Maar de ombudsman vindt deze informatie niet (zie ook 18.1.054). Naar aanleiding van deze klacht heeft de sociale dienst laten weten te zullen zorgen voor betere voorlichting. Daarmee wordt de klacht serieus genomen. De ombudsman zal de uitvoering van deze toezegging met belangstelling volgen. Zij wijst de sociale dienst daarbij op de recent gepubliceerde 'Werkwijzer Verrekening parttime inkomsten' van Divosa.

Als de ombudsman de herberekeningen controleert, blijkt er een te hoog bedrag te worden teruggevorderd. De sociale dienst corrigeert dit door het sturen van een nieuw besluit.

Over maart blijkt de sociale dienst de premie voor Menzis te hebben ingehouden, maar niet te hebben betaald aan Menzis. Daardoor moet de vrouw deze premie ook nog aan Menzis overmaken. Hierover laat de sociale dienst weten dat de ingehouden Menzispremie op een soort tussenrekening is geboekt. Waarom deze niet is overgemaakt naar Menzis kan de sociale dienst niet uitleggen. De sociale dienst heeft toegezegd de ingehouden premie alsnog naar de vrouw over te maken.

Op 26 februari krijgt de vrouw bericht van Menzis dat ze vanaf 1 januari zelf de premie aan Menzis moet betalen. De vrouw vindt dat de sociale dienst haar hierover niet tijdig heeft geïnformeerd en nu zit ze met een achterstand in de betaling van de premies. Hierover meldt de sociale dienst aan de ombudsman dat dit een terechte klacht is van de vrouw.

De ombudsman concludeert dat de sociale dienst in de informatievoorziening over de toerekening, herberekening en verrekening van de (aanvullende) uitkering te kort is geschoten. De vrouw had meer bij de hand genomen moeten worden. Daarnaast heeft de sociale dienst fouten gemaakt in de herberekening van de aanvullende uitkering en is in eerste instantie te veel teruggevorderd.

Verder kreeg de vrouw te maken met achterstallige premiebetalingen omdat de sociale dienst haar niet tijdig informeerde dat die de premie niet meer betaalde. Al met al kan de ombudsman zich voorstellen dat de vrouw zich gestraft voelt voor het feit dat ze is gaan werken.

Ten slotte constateert de ombudsman dat een goede voorlichting nodig is om te voorkomen dat cliënten verrast worden door de verrekeningsmethodiek die de sociale dienst hanteert. De sociale dienst heeft toegezegd te zullen zorgen voor een betere voorlichting, hetgeen de ombudsman met aandacht zal volgen.

### **Net op tijd aan de bel getrokken 18.1.061**

*Trefwoorden: vakantiegeld, beslagvrije voet, informatievoorziening*

Een man komt eind mei bij de ombudsman. Hij vertelt dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) beslag heeft gelegd op zijn uitkering. In april heeft het LBIO, na door te man daarop te zijn geweest, erkend dat zij de beslagvrije voet te laag hadden vastgesteld. Het LBIO heeft deze verhoogd van € 892,91 naar € 1.044,47. De man constateert dat zijn uitkering inclusief vakantiegeld (€ 992,12) nu onder de beslagvrije voet komt. En dat hij dit jaar daarom weer zelf zijn vakantiegeld zou moeten ontvangen.

Hierover heeft hij contact opgenomen met de sociale dienst. Daar kreeg hij echter te horen dat de sociale dienst verplicht is het vakantiegeld over te maken naar het LBIO. Nu en in de komende jaren. Volgens de man is dat niet juist. De man heeft het vakantiegeld heel hard nodig en is bang dat als zijn vakantiegeld eenmaal is overgemaakt aan het LBIO, hij het niet meer terugkrijgt.

In de eerste plaats vraagt de ombudsman aan de gemeente de uitbetaling van het vakantiegeld van de man op te schorten. Verder komt uit het onderzoek van de ombudsman naar voren dat de vakantietoelage, ongeacht hoe deze wordt uitbetaald, elke maand wordt meegenomen in de berekening van de beslagvrije voet (artikel 475d Rv.). Kortom, beslag op vakantiegeld mag niet als het inkomen (inclusief de aanspraak op vakantiegeld) beneden de beslagvrije voet blijft.

De gemeente laat al snel weten dat de man zijn vakantiegeld zelf gaat ontvangen en dat er vanaf mei geen inhouding meer plaatsvindt op zijn uitkering. Wel vraagt de gemeente zich af hoe het LBIO aan een beslagvrije voet komt van € 1044,45 terwijl de beslagvrije voet in zijn geval € 992,12 zou moeten zijn.

De ombudsman ziet op de kopie van de nieuwe berekening van het LBIO dat de beslagvrije voet als volgt is berekend. De basisbeslagvrije voet ad € 892,91 + 'meerwoonkosten' ad € 48,89 + 'correctie beslagvrije voet in verband met hogere ziektekosten' ad € 102,67. Samen is dat € 1.044,47.

Met de voor de man positieve reactie van de sociale dienst eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.

### **Meer informatie nodig 18.1.063**

*Trefwoorden: uitkering, voorschot*

Een man vraagt een uitkering aan. Nadat hij eerst nadere gegevens heeft moeten inleveren, komen 2 medewerkers van de sociale dienst bij hem op huisbezoek. Daarna wordt hem gevraagd om de bankafschriften van zijn beleggingsrekening over een heel jaar in te leveren. Maar de man stelt dat hij de rekening alleen heeft om te leren beleggen. Hij kan dan kijken hoe de waardes veranderen. De man heeft nooit geld op de rekening gestort, want dat heeft hij niet. Hij levert een jaaroverzicht in en bankafschriften van zijn gewone rekening. Vervolgens nodigt de sociale dienst de man uit voor een gesprek. Omdat er dan al ruim 3 maanden zijn verstreken en de man in geldnood komt, gaat de man naar de ombudsman. De man vermoedt dat de sociale dienst de aanvraagprocedure vertraagt. Hij vertelt dat hij al eens een voorschot heeft aangevraagd, maar dat dit is afgewezen.

De ombudsman vraagt de sociale dienst of er nu wél een voorschot kan worden verstrekt. Die laat weten dat inmiddels vaststaat dat de man niets met zijn beleggingsrekening doet. Maar een voorschot wil de sociale dienst niet geven, omdat nog niet duidelijk is of de man wel recht heeft op een uitkering. Om dat te kunnen vaststellen heeft de sociale dienst meer informatie van de man nodig. Daarvoor dient het geplande gesprek. De ombudsman stelt de man hiervan op de hoogte. Hij zal toch het gesprek moeten afwachten.

#### **Wijziging komt uit de lucht vallen 18.1.066**

*Trefwoorden: eigen bijdrage, bijzondere bijstand, Wmo, informatieverstrekking, coulance*

Een vrouw vertelt dat ze 2,5 uur huishoudelijke hulp per week heeft. Ze moet hiervoor een eigen bijdrage betalen. Omdat de vrouw dat niet kan betalen, ontvangt ze hiervoor bijzondere bijstand. In ieder geval in 2016 en 2017 was dat zo. Op 27 maart levert de vrouw nieuwe nota's in bij de sociale dienst. Omdat het om kleine bedragen gaat, verzamelt ze er altijd een aantal. Op 23 mei ontvangt de vrouw een brief, waarin staat dat de nota over januari (nog) niet vergoed kan worden, omdat de bijzondere bijstand is toegekend tot en met 31 december 2017. Het inleveren van de nota wordt gezien als een nieuwe aanvraag die echter op 1 juni wordt afgewezen. De reden is dat dit binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geregeld moet worden. De vrouw heeft gehoord dat ze een nieuwe Wmo-indicatie moet krijgen, maar ze heeft nog een lopende indicatie voor 2018. De afwijzing komt voor de vrouw uit de lucht vallen. Ze heeft geen informatie gekregen over een wijziging van de regels. Bovendien heeft ze over februari wél € 30,- uitgekeerd gekregen van de sociale dienst. Dit blijkt uit de specificatie van maart. De vrouw begrijpt ook niet wat de reden is van de wijziging. Ze heeft contact gehad met verschillende medewerkers van de sociale dienst, maar ze krijgt niet de voor haar noodzakelijke duidelijkheid.

Als de ombudsman onderzoek instelt, wordt het volgende duidelijk.

Tot 2014 mocht er bijzondere bijstand worden verstrekt voor de wettelijke eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Daarna was dit volgens de wettelijke regels niet meer mogelijk. Dit geldt in ieder geval voor huishoudelijke hulp in de vorm van *een algemene voorziening*. Als iemand deze eigen bijdrage niet kan betalen, moet dat opgelost worden binnen de Wmo.

Voor de huishoudelijke hulp als *maatwerkvoorziening* Wmo heeft de gemeente echter haar eigen beleid vastgesteld, op grond waarvan toch bijzondere bijstand kan worden verstrekt. Per 1 mei 2018 zijn deze beleidsregels echter gewijzigd.

De vrouw heeft een algemene voorziening en had daarom geen recht op de bijzondere bijstand die ze over 2016 en 2017 heeft ontvangen. Ook over 2018 mag de sociale dienst haar volgens de regels geen bijzondere bijstand geven. Ze zou binnen de Wmo naar een oplossing moeten zoeken.

Maar omdat van haar niet kan worden verwacht dat ze dit voor 2018 nu nog regelt, blijft de sociale dienst uit coulance de bijzondere bijstand over 2018 toch nog aan haar uitbetalen. De sociale dienst biedt excuses aan voor de tekortschietende voorlichting. De ombudsman vindt dit netjes.

Vanaf 2019 vervalt de bijzondere bijstand wel. Dan moet er worden bekeken wat er binnen de Wmo mogelijk is. De gemeente laat weten dat na 1 januari 2019 de landelijke regels voor de eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening hoogstwaarschijnlijk zullen wijzigen. Daardoor is nog onduidelijk wat dit voor de vrouw precies gaat betekenen. De ombudsman adviseert de vrouw om begin december contact op te nemen met het WIJ-team over haar huishoudelijke hulp en een eventuele maatwerkvoorziening.

#### **Veel klachten, geen mediation 18.1.067**

*Trefwoorden: ontvankelijkheid, mediation*

Een man legt een aantal klachten neer bij de ombudsman. De gemeente ontvangt een kopie hiervan. De klachten hebben betrekking op gedragingen van 2 medewerkers van de gemeente. Zoals gebruikelijk bestudeert de ombudsman eerst de meegestuurde stukken. Daaruit blijkt dat er na afronding van een eerder klachtonderzoek door de ombudsman in 2016 diverse procedures bij andere instanties zijn gevolgd en nog lopen. Een aantal van de genoemde klachten is in die procedures al aan de orde (geweest).

Om die reden neemt de ombudsman deze klachten niet in behandeling. Andere klachtonderdelen betreffen gedragingen van langer geleden of zijn kennelijk gegrond. Om die redenen neemt de ombudsman ook die onderdelen niet in onderzoek.

De gemeente doet vanwege de hoeveelheid van procedures die ook nog niet allemaal zijn afgerond een voorstel voor mediation. De ombudsman legt dit voor aan de klager. Die reageert echter niet op het voorstel. De ombudsman stelt vast dat voor succesvolle mediation de bereidheid van alle betrokkenen nodig is. Nu daarvan niet is gebleken, lijkt mediation niet haalbaar. De ombudsman rest niets anders dan het dossier te sluiten.

#### **Ondernemingsplan niet opnieuw beoordeeld 18.1.073**

*Trefwoorden: traject, ondernemingsplan, zelfstandige*

Een man wil graag als zelfstandige aan de slag. Hij heeft een ondernemingsplan maar dat is door de afdeling Zelfstandigen in 2017 afgewezen. Omdat hij echt graag als zelfstandige wil werken, kaart hij in de zomer 2018 zijn ondernemingsplan aan bij een consulent van de sociale dienst die hem in het kader van het 'Bijstand op maat' project extra begeleidt. Zij verwijst hem naar de afdeling Zelfstandigen om het plan opnieuw te laten beoordelen. Vol verwachting wendt de man zich tot de afdeling maar die meldt hem direct dat het plan niet opnieuw getoetst zal worden. De man voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd en komt bij de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de man tegen de afwijzing in 2017 een bezwaar- en beroepsprocedure heeft doorlopen. In beide procedures is hij in het ongelijk gesteld. Verder is de man eind 2017 bij het project 'Bijstand op maat' gekomen. In dat kader zocht zijn consulent destijds contact met de afdeling Zelfstandigen. Omdat er geen sprake was van gewijzigd ondernemingsplan, wilde de afdeling het plan niet opnieuw beoordelen. Dat heeft de consulent de man begin 2018 verteld. Dat de afdeling later in het jaar bij deze afwijzing zou blijven, zou voor de man dan ook geen verrassing moeten zijn. Ondanks de gestelde verwijzing van de bewuste consulent. Die overigens uitdrukkelijk ontkent dat zij de man naar de afdeling Zelfstandigen heeft verwezen. Daar was namelijk geen enkele aanleiding voor. Nu de ombudsman geen enkele aanwijzing vindt van het tegendeel, is de klacht van de man ongegrond.

#### **Super ingewikkeld! 18.1.077**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, uitkeringspecificatie, inkomstenverrekening*

Een uitkeringsgerechtigde vindt in december 2017 een baan voor 24 uur per week. Hij verdient daarmee echter onvoldoende om uit de uitkering te kunnen. In de loop van het jaar wendt de man zich tot de ombudsman met de volgende klachten. Hij is het niet eens met de door de gemeente gehanteerde methode van verrekening van inkomsten. Verder kloppen de berekening van zijn aanvullende uitkering en het volgens de sociale dienst teveel ontvangen bedrag aan uitkering niet. Hij is er verschillende keren achteraan geweest en kwam niet verder dan dat hij maar bezwaar moest maken. Dat heeft hij ook gedaan, maar daarover heeft hij nog geen bericht. Aan de balie van de sociale dienst kunnen ze hem ook niet verder helpen.

Uit het onderzoek van de ombudsman komen 2 oorzaken naar voren die zorgen voor herberekeningen. De eerste is dat de inkomsten moeten worden toegerekend aan de maand waarin ze zijn verdiend. En niet aan de maand waarin ze worden ontvangen. In dit geval ontvangt de man zijn loon in de volgende periode van 4 weken. En het 2<sup>e</sup> probleem is dat het loon van de man over 4 weken wordt uitbetaald, terwijl de sociale dienst de inkomsten naar een maand omrekent om zodoende te kunnen zien of de inkomsten boven of onder de maandnorm (€ 992,12) uitkomen.

Omdat de sociale dienst op moment van berekening nog niet weet hoeveel inkomen de man over die maand krijgt, werkt die met een geschat inkomen. De sociale dienst doet dit om te voorkomen dat er grote vorderingen ontstaan en dat is naar het oordeel van de ombudsman netjes.

Verder stelt de ombudsman vast dat de uitkeringspecificaties van de man niet te volgen zijn. Er worden allerlei inkomsten van verschillende maanden ingehouden, verschillende betalingen over dezelfde maand aan de sociale dienst gedaan en er is sprake van nabetalingen over verschillende maanden.

Uit de specificatie wordt echter niet duidelijk waarom en hoe de sociale dienst aan deze bedragen is gekomen. De sociale dienst erkent dat de uitkeringsspecificaties niet inzichtelijk zijn. Tijdens het klachtenonderzoek heeft de sociale dienst daarop een schriftelijke toelichting gegeven. Op basis hiervan is de ombudsman het proces van verrekening van inkomsten nagegaan. Het blijft erg ingewikkeld maar uiteindelijk is deze te volgen. Dat er zoveel moeite moet worden gedaan om het noodzakelijke inzicht te krijgen, is naar het oordeel van de ombudsman geen behoorlijke informatievoorziening. Zolang de uitkeringsspecificaties niet zijn verbeterd, zal de man op een andere wijze inzicht moeten krijgen in de berekening van zijn uitkering. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om de man per kwartaal een inzichtelijke berekening van zijn uitkering te geven. De man begrijpt niet dat hij geen aanvullende uitkering meer ontvangt. Als de ombudsman kijkt naar de hoogte van zijn inkomsten in de onderzochte periode, zijn die, ook als ze zijn omgerekend, lager dan de bijstandsnorm. De man heeft dus recht op een aanvullende uitkering. Dat er door de sociale dienst niets is overgemaakt, betekent echter niet dat hij geen aanvullende uitkering heeft gekregen. De aanvullende uitkering waar de man recht op heeft, is gebruikt om de uitkering die de man te veel heeft ontvangen terug te betalen. Vandaar dat hij niets op zijn rekening kreeg.

Voor zijn gevoel heeft de man niet te veel uitkering ontvangen. Dat gevoel is voorstelbaar, maar gezien alle berekeningen heeft de man wel te veel uitkering ontvangen. Daar kan hij echter niets aan doen. Hij heeft geen fout gemaakt, maar dat heeft de sociale dienst op dat punt ook niet.

### **Gevolgen latere vaststelling inkomen 18.1.088**

*Trefwoorden: zelfstandige, uitkering, terugvordering*

Een man heeft in 2016 een uitkering voor zelfstandigen (Bbz) ontvangen omdat hij een bedrijf heeft. Deze uitkering krijgt hij als lening. In 2016 blijken de inkomsten uit bedrijf € 3.417,- te zijn geweest. Begin maart 2018 krijgt de man bericht van de sociale dienst dat een groot deel van de lening 2016 wordt kwijtgescholden. Hij moet € 2.733,60 terugbetalen. Daarnaast moet hij € 2.138,- aan huur- en zorgtoeslag terugbetalen aan de Belastingdienst. Dat betekent dat de man meer (€ 4.871,60) moet terugbetalen dan hij heeft verdiend. Dat kan volgens hem niet kloppen. Zo ondervindt hij nadeel van het feit dat hij heeft geprobeerd uit de bijstand te komen. Hij heeft van zijn boekhouder gehoord dat de Nationale ombudsman hier iets over heeft gezegd. Als de ombudsman de meegebrachte stukken bestudeert, ziet zij dat het ministerie van Financiën met ingang van 2017 voor nieuwe gevallen een regeling heeft getroffen.

De oplossing houdt in dat op het moment dat de leenbijstand wordt omgezet in bijstand om niet (een gift) de kwijtschelding als eindbestanddeel wordt aangemerkt. Dit houdt in dat over het Bbz-inkomen geen belasting wordt geheven bij de Bbz-gerechtigde, maar uitsluitend bij de verstrekker van de bijstand, in casu de gemeente. Daarmee behoort dat inkomen ook niet tot het belastbare inkomen van de Bbz-gerechtigde en dus ook niet meer tot het toetsingsinkomen.

In een brief van de staatssecretaris van Financiën van 8 juni 2018 leest de ombudsman dat er voor bestaande gevallen een compensatieregeling komt. De ombudsman constateert dat de sociale dienst handelt conform de regeling voor 'nieuwe' gevallen die op 1 januari 2017 is ingegaan. Voor zover de ombudsman kan nagaan heeft de omzetting in 2018 van de in 2016 ontvangen leenbijstand geen gevolgen. Toch lijkt er sprake van een terugvordering van in 2016 teveel ontvangen huur- en zorgtoeslag. De ombudsman stelt vast dat de man de terugvorderingsbesluiten met betrekking tot de huur- en zorgtoeslag al in augustus 2017 heeft ontvangen. Dus vóór het besluit van maart 2018. In zijn aangifte Inkomstenbelasting 2016 geeft de man wel op dat hij in 2016 een uitkering heeft genoten. Dat kan de Bbz-uitkering die hij in 2016 heeft genoten niet zijn, want die is pas in 2018 definitief vastgesteld. Het kan zijn dat de man in 2015 ook een Bbz-uitkering in de vorm van een lening heeft ontvangen en dat die in 2016 is kwijtgescholden. Nu dit vóór 2017 gebeurde, lijkt er sprake van een 'bestaand geval' waar de staatssecretaris het in eerdergenoemde brief over heeft. Omdat er voor die gevallen een compensatieregeling komt, adviseert de ombudsman aan de man om de berichtgeving hierover in de gaten te houden. Ten overvloede merkt de ombudsman nog op dat niet zeker is of de huur- en zorgtoeslag vanwege de inkomsten uit bedrijf worden teruggevorderd. De besluiten van 2017 zeggen daar namelijk niets over.

### **Bruto of netto? 18.1.089**

*Trefwoorden: uitkering, informatieverstrekking*

Een man heeft klachten over de berekening van zijn IOAW-uitkering die hij ontvangt van de sociale dienst. Na een gesprek met de klachtenfunctionaris van de sociale dienst trekt de man zijn klachten in. Dit is door de sociale dienst per brief bevestigd. Hierop schrijft de man een brief terug, waarop hij geen reactie ontvangt. Daarnaast is de man toch niet tevreden met het antwoord van de sociale dienst.

De man klaagt dat in de berekening van de sociale dienst de bruto-inkomsten worden ingehouden op zijn IOAW-uitkering. Dat moeten volgens hem de netto-inkomsten zijn. De man ziet in de vergoeding van de door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) voor hem afgedragen ZVW- bijdrage (Zorgverzekeringswet) een bevestiging dat zijn inkomsten netto moeten worden ingehouden. Daarnaast vindt de man dat de sociale dienst geen bepaling kan aanwijzen waarin dit is vastgesteld.

De ombudsman stelt vast dat de sociale dienst uitlegt, en al eerder heeft uitgelegd, hoe de berekening van zijn IOAW-uitkering tot stand is gekomen. Deze berekening is gebaseerd op verschillende wetsartikelen. Er is dus niet één specifieke bepaling. De ombudsman kan zich voorstellen dat de systematiek van de IOAW onder andere hierdoor lastig te doorgronden is.

Verder ziet de ombudsman dat de sociale dienst in zijn reactie uitlegt dat de vergoeding van de ZVW-bijdrage te maken heeft met het ontbreken van een werkgeversbijdrage. Omdat de man hierdoor minder geld te besteden had en hij de netto ingehouden ZVW-bijdrage niet terug kan vragen aan de Belastingdienst, heeft de sociale dienst besloten om hem een vergoeding te geven. Dat staat echter los van de wijze waarop de IOAW-uitkering wordt berekend.

De sociale dienst erkent dat hij niet heeft gereageerd op de brief van de man. De reden is dat nog niet alle benodigde gegevens er waren. De sociale dienst geeft toe dat hij de man hiervan op de hoogte had moeten stellen en biedt hiervoor excuus aan. Dat is netjes.

Verder reageert de sociale dienst alsnog inhoudelijk op de onbeantwoorde brief van de man. Ook legt de sociale dienst uit dat de man financieel niet is benadeeld.

De ombudsman stelt vast dat de sociale dienst veel aandacht heeft besteed aan zijn uitleg. Hoewel de materie ingewikkeld is, geeft de uitleg voldoende inzicht hoe de IOAW-uitkering is berekend.

### **Minder uitkering voor meer mensen? 18.1.092**

*Trefwoorden: woningdeler, wachttijd*

Een vader vertelt de ombudsman dat zijn zoon tot 1 mei een uitkering had van de sociale dienst. Vanwege zijn onduidelijke woonsituatie is de uitkering stopgezet. Omdat hij daarna de huur niet meer kon betalen, raakte de zoon dakloos. Vader heeft hem noodgedwongen in huis genomen. Sinds 1 augustus woont zijn zoon bij hem en heeft zich ook op zijn vaders adres ingeschreven. Zijn zoon heeft vervolgens een uitkering aangevraagd.

Van de sociale dienst heeft de zoon te horen gekregen dat zijn aanvraag pas na een maand in behandeling wordt genomen, omdat hij jonger is dan 27 jaar. Vader vindt deze wachttijd vreemd, aangezien zijn zoon al een uitkering heeft gehad en de sociale dienst weet dat hij gebrek aan arbeidsvermogen heeft.

Het gevolg van de melding van zijn zoon is dat vader door de sociale dienst per 1 augustus als woningdeler wordt gezien. Hij zal worden gekort op zijn uitkering, terwijl zijn zoon nog geen uitkering ontvangt. De man wil graag de volledige uitkering ontvangen, in ieder geval totdat zijn zoon een uitkering toegekend krijgt.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman ontvangen zowel vader als zoon een besluit van de sociale dienst.

Deze besluiten houden in dat ze beide, met terugwerkende kracht vanaf 1 augustus de woningdelersnorm ontvangen. De ombudsman constateert dat het wel even heeft geduurd voordat de zoon de uitkering met terugwerkende kracht kreeg toegekend. Maar de behandeling van bijstandsaanvragen heeft tijd nodig en de sociale dienst heeft binnen de wettelijke termijn gehandeld. Ook de wijziging van vaders uitkering heeft even geduurd. Daardoor hebben vader en zoon in augustus nog wel van vaders volledige uitkering kunnen leven.

Nu moet de vader weliswaar een deel van die uitkering terugbetalen. Maar omdat zijn zoon alsnog over augustus een uitkering voor een woningdeler kreeg toegekend, kan hij daar een bijdrage aan leveren.



### **Afhandelingstermijn aanvraag ver overschreden 18.1.104**

*Trefwoorden: bijzondere bijstand, reactietermijn*

Een vrouw heeft eind 2017/begin 2018 bijzondere bijstand aangevraagd voor stook- en dieetkosten en vervanging garderobe. In het kader van deze aanvraag heeft ze in juni 2018 ook met een arts van de gemeente gesproken. Sindsdien hoort ze niets meer. Als de vrouw in oktober 2018 contact opneemt met de sociale dienst krijgt ze te horen dat het nog bij de arts ligt. Volgens een medewerker kan het onderzoek nog wel een jaar duren. Dat vindt de vrouw wel erg lang. Ze kan nu haar dieet niet volgen, omdat ze daar geen geld voor heeft.

De ombudsman legt de klacht voor aan de sociale dienst. De sociale dienst erkent ernstig te kort te zijn geschoten in zijn dienstverlening. Het attest is niet op tijd naar de gemeente-arts gestuurd en vervolgens is de retourzending niet in de gaten gehouden. De sociale dienst biedt hiervoor excuses aan en stuurt de vrouw per omgaande een besluit.

De klachtenfunctionaris van de gemeente heeft het probleem van de late retourzending onder de aandacht gebracht van de leidinggevenden. Omdat de ombudsman het belangrijk vindt dat ook de directeur hiervan op de hoogte is, stuurt zij hem een kopie van haar afhandelingsbrief. Zij blijft de ontwikkelingen in de gaten houden.

### **Uitkering ter overbrugging 18.1.107**

*Trefwoorden: behandeltermijn, voortvarendheid*

Nadat zijn WW-uitkering is afgelopen, vraagt een man een bijstandsuitkering ter overbrugging aan. Hij heeft namelijk weer een baan gevonden, maar deze start niet meteen. Van de sociale dienst krijgt hij te horen dat de behandeling van zijn aanvraag niet lang zal duren. Als hij na 2 maanden nog niets heeft gehoord, stuurt hij een herinneringsmail. Maar ook hier hoort hij niets op.

De ombudsman neemt contact op met de sociale dienst. Die vertelt dat de man inmiddels een voorschot heeft ontvangen. Ook heeft de sociale dienst hem intussen een besluit gestuurd waarin staat dat hij een uitkering krijgt. De ombudsman vindt dat de sociale dienst niet op tijd heeft gereageerd door pas na 2½ maand een besluit te nemen.

### **Inschrijving als werkzoekende 18.10.124**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, communicatie, standaardbrief*

Naar aanleiding van een signaal over gebrekkige informatievoorziening door de sociale dienst start de ombudsman een onderzoek uit eigen beweging. Het signaal betreft een standaardbrief met de volgende verwijzing:

U staat niet als werkzoekende ingeschreven bij het UWV WERKbedrijf. Vanuit de Participatiewet geldt de verplichting dat u minstens 36 uur per week beschikbaar bent voor werk. U moet daarom contact opnemen met UWV of naar het werkplein gaan om de inschrijving te regelen.

De betreffende cliënt heeft contact opgenomen met het UWV en kreeg te horen dat de inschrijving automatisch gaat zodra hij een uitkering heeft aangevraagd. Aangezien de cliënt een uitkering had aangevraagd, werd hij door het UWV terugverwezen naar de sociale dienst. Die hem wederom verwees naar het UWV omdat het UWV volgens de sociale dienst de inschrijving als werkzoekende regelt.

Op de website [www.werk.nl](http://www.werk.nl) leest de ombudsman:

Als u een uitkering aanvraagt, wordt u automatisch ingeschreven bij UWV en geregistreerd als werkzoekende. U hoeft dit niet (meer) apart te doen.

De ombudsman vraagt zich af of de verwijzing van de sociale dienst wel klopt, nu volgens verschillende bronnen de inschrijving als werkzoekende automatisch gebeurt als men een uitkering aanvraagt.

De sociale dienst laat per ommekeer weten dat de informatie in de standaardbrief niet correct is. Het blijkt zo te zijn dat iemand die een uitkering aanvraagt na ongeveer 3 maanden automatisch als werkzoekende wordt ingeschreven.



De Participatiewet (Pwet) legt echter direct aan het begin van de uitkering de verplichting op om je als werkzoekende in te schrijven bij het UWV (artikel 9 Pwet). Dit kan door het invullen van 'mijn werkmap' op [www.werk.nl](http://www.werk.nl). De sociale dienst stelt dat de tekst in de brief verwijderd moet worden. Je schrijft je namelijk in als werkzoekende door een werkmap aan te maken en niet door te bellen met het UWV. De sociale dienst zegt toe de standaardbrief te zullen aanpassen. De ombudsman zal de nakoming van de toezegging met belangstelling volgen.

#### **Uitkering valt tussen wal en schip 18.1.129**

*Trefwoorden: uitkering, postadres*

Een man vertelt tijdens het spreekuur dat zijn uitkering met ingang van 10 juli is stopgezet. De man heeft tot juni in een hostel gewoond. Toen hij hier moest vertrekken is hij, in overleg met het dak- en thuislozenteam van de sociale dienst, op zijn boot gaan wonen. Deze boot lag op dat moment buiten de stad Groningen, in een andere gemeente. Zijn uitkering van de gemeente Groningen kon de man behouden als zijn boot met ingang van september in Groningen zou liggen. De periode dat hij niet in de stad woont, kan de man overbruggen door het hebben van een postadres bij het Open Hof te Groningen. Om dit postadres te behouden, moet hij elke week de post ophalen. De man heeft dit niet gedaan, waardoor hij is uitgeschreven op het postadres. Nu de man geen postadres in Groningen meer had, is zijn uitkering stopgezet. De man zit al 5 maanden zonder uitkering en woont op zijn boot, die inmiddels in Groningen ligt. Door het dak- en thuislozenteam is hem verteld dat hij zijn uitkering opnieuw kan aanvragen als hij in de nachtopvang gaat wonen. De man wil zo snel mogelijk weer een uitkering ontvangen én op zijn boot blijven wonen. Hij weet niet hoe hij dit moet regelen.

De ombudsman heeft contact gezocht met de sociale dienst. Deze laat weten dat de uitkering van de man is stopgezet omdat de man geen postadres in Groningen meer had. Het besluit hierover is door de gemeente naar het laatst bekende postadres van de man bij het Open Hof gestuurd. Dit is conform de regels. De man heeft 6 weken de tijd gehad om tegen dit besluit bezwaar te maken. Dit heeft hij niet gedaan. De man kan nu (alleen) opnieuw een uitkering aanvragen. Het aanvraagformulier ligt al voor hem klaar. Tijdens de beoordeling van de aanvraag zal vervolgens de vraag aan orde komen of de man een uitkering kan ontvangen als hij op zijn boot woont. Wordt de aanvraag afgewezen dan kan de man hiertegen bezwaar maken. De man moet nu zelf in actie komen.

## **Werk**

#### **Premie wordt niet uitbetaald 18.1.083**

*Trefwoorden: informatieverstrekking*

Een vrouw met een bijstandsuitkering heeft vanaf 2015 een participatiebaan voor 2 jaar. Ze krijgt hiervoor 1 keer per half jaar een vergoeding van € 600,-. Tijdens een gesprek met haar werkcoach in januari 2018 wordt de baan met een jaar verlengd. In juli merkt de vrouw dat zij de halfjaarlijkse vergoeding niet heeft ontvangen. Als zij contact opneemt met de sociale dienst, krijgt zij te horen dat zij sinds januari niet als participatiebaner is blijven werken, maar als vrijwilliger. Volgens de vrouw is echter nooit over vrijwilligerswerk gesproken. En zij heeft ook niets ondertekend. De vrouw dient een klacht in bij de sociale dienst. Die blijft bij zijn standpunt dat de vrouw als vrijwilliger werkt en daarom geen recht heeft op de vergoeding.

Omdat zij niet tevreden is over deze reactie, wendt de vrouw zich vervolgens tot de ombudsman. Na bestudering van de stukken meldt de ombudsman de sociale dienst dat uit niets blijkt dat de vrouw uitdrukkelijk is gemeld dat zij na januari alleen mocht blijven als vrijwilliger. Haar is verteld dat ze er mocht 'blijven werken' en dat duidt op een voortzetting van haar werkzaamheden als participatiebaner. De sociale dienst ziet dit ook in en laat de ombudsman weten dat de premie alsnog zal worden uitbetaald. Als die uitbetaling vervolgens uitblijft, neemt de ombudsman opnieuw contact op met de sociale dienst. Die zorgt er dan voor dat de vrouw het bedrag van € 600,- alsnog snel ontvangt.

## Ombudsman

### **Uitleg niet voldoende 18.20.039**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, bezwaarprocedure, uitleg*

Een man leest in het jaarverslag van de ombudsman over zijn klacht. Hij is het niet eens met de daarin vermelde conclusie dat hij de uitleg die de gemeente Groningen tijdens de bezwaarprocedure heeft gegeven, voldoende zou vinden. Zijn gemachtigde had zich tijdens het ambtelijk horen weliswaar laten overtuigen door de gemeenteambtenaren om zijn bezwaar in te trekken, maar dat staat volgens hem los van de vraag of hij de uitleg voldoende zou vinden.

De ombudsman is een beetje verbaasd omdat zij hetzelfde ook al had gemeld aan de man in haar klachtafhandelingsbrief. En daarop heeft de man destijds, naar nu blijkt helaas, niet gereageerd. Zij blijft echter van mening dat de kern van de klacht en de beoordeling ervan goed in het jaarverslag zijn weergegeven.