

## Inhoudsopgave behandelde zaken 2016

### Resumés onderzoeken Groningen

College .....	2
Burgemeester.....	3
Concernstaf .....	4
Shared Service Center .....	5
Publieke Dienstverlening .....	8
Maatschappelijke Ontwikkeling .....	14
WIJ-teams .....	22
Werkmaatschappijen .....	25
Stadsbeheer.....	26
Stadstoezicht .....	30
Stadsontwikkeling .....	33
Stadsdeelcoördinatie .....	42
Inkomensdienstverlening .....	43

#### *Leeswijzer:*

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

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

College	
<b>Wel of niet te koop?</b>	16.1.042/II College
<i>Trefwoorden: bruikleen, verkoop, bestemming</i>	
<p>Een paardenbezitter heeft een stukje land naast zijn huis in gebruik van de gemeente. Hij wil deze grond eigenlijk kopen, maar dat kan niet volgens de gemeente. Hij krijgt te horen dat de grond een groene bestemming heeft en dat dit ook zo blijft. Groot is zijn verbazing als hij er achter komt dat de grond is verkocht en de bestemming is gewijzigd van groen naar bouw. De man wendt zich tegelijkertijd tot het college en de ombudsman. De reactie van de gemeente moet eerst worden afgewacht. Bijna 2 maanden later ontvangt de man een reactie van het college. Daarin wordt de man meegedeeld dat hij bij de gemeente niet bekend is als bruikleener. Ook van zijn wens om het stuk grond te willen kopen is de gemeente niet op de hoogte. De gemeente vraagt de man om een kopie van de bruikleenovereenkomst in te leveren en informatie waaruit blijkt dat hij belangstelling heeft getoond om de grond te kopen. Dan kan er een gesprek plaatsvinden om een oplossing te zoeken. De grond is niet verkocht, maar er is wel een voornemen tot verkoop. En die kan niet worden teruggedraaid. De man meldt zich opnieuw bij de ombudsman omdat hij het niet eens is met het antwoord van de gemeente. Bovendien bevindt de overeenkomst zich bij zijn ex-partner en daar heeft hij geen goede contacten meer mee. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de kwestie niet zonder meer afwijst. De man wordt in de gelegenheid gesteld om met stukken/informatie te komen die de overeenkomst en zijn wens onderbouwen. De ombudsman vindt dat netjes. Zij raadt hem aan om van dit aanbod gebruik te maken en vanwege het belang toch te proberen de gevraagde gegevens te overleggen. De man wil graag op de hoogte blijven van de voortgang van de verkoop. De gemeente heeft hem via de ombudsman toegezegd hem te informeren als er nieuwe ontwikkelingen zijn. De man is blij met deze toezegging.</p>	
Toezegging: De gemeente houdt de man op de hoogte van de ontwikkelingen van de verkoop	
<b>Hulpverlening voorwaarde voor woning</b>	16.1.071/I College
<i>Trefwoorden: voorwaarde, hulpverlening, verblijfkosten, huisvesting</i>	
<p>Een thuisloze 65<sup>+</sup>-er heeft een sanctie van de nachtopvang. Daarom heeft de man een tijdje op campings gestaan, waar hij echter niet mocht blijven omdat hij dakloos is. Omdat de man nu in een hotel verblijft en dit veel geld kost, heeft hij de gemeente per brief gevraagd waar hij zijn declaraties kan indienen. Hij wacht al 4,5 week op een antwoord en de kosten lopen op. De ombudsman zegt toe navraag te doen bij de gemeente. Deze laat de man weten dat de overnachtingskosten tot de algemene kosten van het bestaan behoren en daarom voor eigen rekening zijn. Belangrijker voor de man is hoe lang het nog gaat duren voordat hij een woning krijgt toegewezen. Hij is al 12 jaar ingeschreven bij Woningnet en al 5,5 jaar dakloos. Hij is van mening dat een mens kan veranderen en vindt daarom ook dat een voorwaarde niet onbeperkt kan gelden. De voorwaarde die aan de man is opgelegd om in aanmerking te kunnen komen voor een woning, is dat hij hulpverlening moet accepteren. De man heeft dit probleem in dezelfde brief aan de gemeente aangekaart en ook daarop heeft hij nog geen reactie. De man vertelt de ombudsman verder dat het Juridisch Loket bekijkt of mediation mogelijk is met Woningnet. Omdat hij erg gespannen raakt van het wachten zegt de ombudsman toe te zullen informeren bij het Juridisch Loket naar de voortgang. Enkele weken later blijkt dat Woningnet niet ingaat op het verzoek tot mediation. De reden is dat er niet kan worden onderhandeld over de voorwaarde die is opgelegd. Nu de man de gevraagde informatie heeft ontvangen rondt de ombudsman haar bemoeienis af.</p>	

**Regelmatig geluidsoverlast evenementen**

16.1.090/II

College

*Trefwoorden: geluidsoverlast, geluidsmetingen, toezegging, omgevingsalert*

Een man ondervindt geluidsoverlast van evenementen die worden georganiseerd in een nabijgelegen voormalig schoolgebouw. Het gebouw is volgens de man daarvoor niet geschikt. Hij is in 2015 op het collegespreekuur geweest. Hoewel toen toegezegd, ontvangt de man geen informatie over de bestemming van het pand en of er een drank- en horecaverunning is verleend. De man doet verschillende meldingen van geluidsoverlast, maar er treedt geen verbetering op. De man voelt zich niet serieus genomen. Omdat de man de overlast niet meer kan verdragen, stapt hij naar de ombudsman.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman blijken de gemeente en de man op elkaar te wachten. De gemeente dacht dat de man een mail zou sturen zodat de gemeente hem kon informeren. De man dacht dat het achterlaten van zijn e-mailadres bij het college voldoende was om de informatie te krijgen. Hoe dit misverstand is ontstaan, is door het tijdsverloop en het feit dat er geen verslag is gemaakt, niet meer te achterhalen. Wel meldt de gemeente dat er nog geen sprake is van een drank- en horecaverunning. De man kan met de app. 'OmgevingsAlert' zelf op de hoogte blijven of die wordt aangevraagd en eventueel wordt verleend. Daarnaast stelt de ombudsman vast dat de bestemming op het bewuste pand 'maatschappelijke dienstverlening' is. Dat betekent dat onderwijs en/of sociaal culturele activiteiten met eventueel daaraan onderschikte horeca in het pand mogen plaatsvinden. Daarmee heeft de man de door hem gewenste informatie.

Verder geeft de gemeente inzicht hoe er op de meldingen van de man over geluidsoverlast is gereageerd. Er is steeds ter plaatse gecontroleerd en uit geluidsmetingen is niet gebleken dat de geldende normen zijn overschreden. Na iedere melding heeft de gemeente haar bevindingen ook schriftelijk teruggekoppeld aan de man en dat is netjes.

De man stelt dat er geen geluidsmetingen bij zijn woning zijn gedaan. De gemeente biedt de man aan om bij een volgend evenement een geluidsmeting bij hem te doen. Daarmee komt de gemeente tegemoet aan de wens van de man. Ook krijgt hij een telefoonnummer dat hij kan bellen zodra hij weer geluidsoverlast ervaart.

Toezegging: geluidsmeting bij de woning van de man

**Burgemeester****Stroomlijnen klachtenonderzoek ombudsman valt niet in goede aarde**

16.1.041/I

Burgemeester

*Trefwoorden: contactmaatregel, klachtenonderzoek*

Een vrouw krijgt mondeling van haar gemeentelijke contactpersoon te horen dat de haar opgelegde contactmaatregel nog jaren zal duren. Zij wil deze informatie op schrift, maar krijgt die niet. Reden waarom zij een klacht bij de ombudsman indient.

Het lukt de ombudsman echter niet om de klacht voor wederhoor voor te leggen aan de gemeente. Reden is dat de ombudsman iedere week meerdere mailtjes van de vrouw ontvangt, die steeds moeten worden bestudeerd op relevantie voor het voorgenomen klachtenonderzoek. Om het klachtenonderzoek te kunnen voortzetten, meldt de ombudsman de vrouw toekomstige mailtjes over deze kwestie voor kennisgeving te zullen aannemen. Tenzij de vrouw een andere kwestie wil voorleggen. In dat geval verzoekt de ombudsman de vrouw om op het spreekuur te komen om de kwestie te bespreken. De vrouw is daar absoluut niet van gediend en verzoekt de ombudsman haar dossier te sluiten.

**Overlast blijft aanhouden**16.1.057/I  
Burgemeester*Trefwoorden: overlast, bemiddeling*

Omwonenden van een café ondervinden al jaren veel muziekoverlast en overlast in de vorm van bevuiling van portieken. De ombudsman heeft zich in het verleden eerder met deze kwestie beziggehouden. Zij heeft betrokkenen destijds o.a. geadviseerd om de overlast bij de gemeente en de politie te blijven melden, zodat er een overlastdossier zou kunnen worden opgebouwd.

Begin 2016 melden de omwonenden zich opnieuw bij de ombudsman. De overlast is zodanig dat één van de omwonenden nooit thuis slaapt en een ander niet meer in de weekenden. De omwonenden durven geen meldingen meer te doen, omdat zij hebben gemerkt dat zij na het doen van een melding te maken krijgen met pesterijen.

De ombudsman overlegt met de burgemeester of hij gezien de ernst en langdurigheid van de situatie en zijn betrokkenheid bij de politie, met de omwonenden in gesprek wil gaan. De burgemeester geeft aan hiertoe bereid te zijn en vraagt de omwonenden om een afspraak met hem te maken.

Toezegging: de burgemeester is bereid tot een gesprek met de omwonenden.

**Concernstaf****Ombudsman niet bevoegd**16.1.059/I  
Concernstaf*Trefwoorden: Panel Deurbeleid Groningen, niet bevoegd*

Een café weigert een man de toegang. Met de afhandeling van zijn klacht hierover door het Panel Deurbeleid Groningen is hij niet tevreden. Hij stapt naar de ombudsman.

Deze moet onderzoeken of zij wel bevoegd is en vraagt bij de gemeente nadere stukken op. Op grond van het convenant Veilig uitgaan II en de nota Toegangsbeleid komt de ombudsman tot de conclusie niet bevoegd te zijn. De belangrijkste reden is dat het aandeel van de gemeente in het convenant en het Panel Deurbeleid heel erg beperkt is. Voor de overige instanties die bij het convenant zijn betrokken is de ombudsman niet bevoegd.

**Shared Service Center****Bij welke cliënt hoort de betaling?**16.1.005/I  
SSC*Trefwoorden: proceskosten, herleidbaar, privacy, administratie*

Een rechtsbijstandverlener ontvangt van de gemeente vergoedingen voor proceskosten zonder dat daarbij de gegevens van de klant worden vermeld. Hij kan daardoor niet nagaan op welke zaak de bewuste vergoeding betrekking heeft. De gemeente laat weten dat zij onderzoek heeft gedaan naar de mogelijkheden voor een herkenbaar kenmerk. Zij wil geen namen gebruiken want het beleid is om daar vanwege privacy redenen terughoudend mee om te gaan. De uitkomst van het onderzoek is dat de gemeente in het vervolg het nummer vermeldt van de uitspraak van de rechtbank waarop de proceskostenvergoeding betrekking heeft.

Met dit unieke nummer kan de rechtsbijstandverlener in zijn administratie achterhalen welke cliënt het betreft. De ombudsman stelt vast dat de gemeente daarmee het belang heeft erkend en daar adequaat aan tegemoet is gekomen.

Toezegging: gemeente vermeldt voortaan uniek nummer van de uitspraak van de rechtbank bij uitbetaling proceskosten

**Geen reactie op bezwaar of toch wel?**16.1.009/II  
SSC/Juridische zaken*Trefwoorden: termijn, bezwaarschrift, organisatie*

Een vrouw klaagt dat een reactie van de gemeente op haar bezwaarschrift van 8 juni 2015 uitblijft. De gemeente zegt haar bezwaarschrift niet te kennen. De vrouw verstrekt een kopie van haar bezwaarschrift aan de ombudsman. Tijdens het onderzoek van de ombudsman laat de gemeente weten dat zij het bezwaarschrift van 8 juni toch wel heeft ontvangen en betrokkene op 18 juni zelfs een ontvangstbevestiging hiervan heeft gestuurd. Ook is de vrouw gelegenheid geboden het bezwaarschrift aan te vullen vóór 1 augustus. Dat heeft zij op 30 juli 2015 gedaan, tegelijkertijd met een nieuw bezwaar.

De gemeente heeft alleen het bezwaarschrift van 30 juli behandeld. Het bezwaarschrift van 8 juni en de aanvulling van 30 juli richtten zich beide tegen dezelfde beschikking. Het besluit op bezwaar van 11 november 2015 kan worden gezien als een reactie op beide bezwaarschriften. Helaas is het bezwaarschrift van 8 juni niet genoemd in de beslissing op bezwaar, waardoor de verwarring is ontstaan. De gemeente biedt daarvoor haar excuses aan en dat is netjes. Een nieuw besluit op het bezwaarschrift van 8 juni 2015 is naar oordeel van de ombudsman niet meer nodig.

**Afhandeling bezwaar duurt te lang**16.1.044/I  
SSC/Juridische zaken*Trefwoorden: bezwaarschrift, afhandelingstermijn, ingebrekestelling*

Een man vindt dat de gemeente erg lang doet over de afhandeling van zijn bezwaarschrift. Na 4 maanden heeft hij nog geen uitsluitsel terwijl de in zijn ogen onterechte terugvordering van € 17.000 zwaar op zijn schouders drukt. De man heeft na een gesprek met de ombudsman een ingebrekestelling gestuurd. In haar reactie laat de gemeente weten: "Als wij niet vóór 8 maart een beslissing hebben genomen, moeten wij u misschien een boete betalen".

Omdat de man op 8 maart nog niets heeft gehoord, komt hij weer bij de ombudsman. Het is hem niet te doen om de dwangsom. Hij wil zekerheid. De gemeente laat de ombudsman weten dat de beslissing op bezwaar al naar de man is gestuurd. Hiermee komt er een eind aan de onzekerheid van de man.

De gemeente erkent dat de afhandeling van zijn bezwaarschrift te lang heeft geduurd en biedt hiervoor haar verontschuldigingen aan. Daarnaast laat de gemeente weten dat zij de man één dag dwangsom verschuldigd is. Het besluit dat de gemeente genomen heeft op het bezwaar is een teleurstelling voor de man. Zijn bezwaar is afgewezen. Omdat de bezwaar- en beroepsprocedures de rechten van de burger voldoende waarborgen, is er verder geen rol weggelegd voor de ombudsman.

**Korting heeft voeten in de aarde**

16.1.049/I

SSC

*Trefwoorden: Stadjerspas, volkstuin, korting*

Een man is ontevreden dat de Stadjerspaskorting op het lidmaatschap van de volkstuinvereniging niet rechtstreeks aan hem zelf is uitgekeerd. In plaats daarvan heeft de gemeente dit kortingsbedrag aan de volkstuinvereniging betaald. Dit bedrag heeft de vereniging vervolgens in mindering gebracht op de huur die de man betaalt voor zijn volkstuin. De man is van mening dat de vereniging niet gecontroleerd wordt en hij wil dat het bedrag aan hemzelf wordt betaald. In diverse mails beklagt de man zich hierover. Echter zonder het gewenste resultaat. Nadat de man eerst is verwezen naar de klachtenfunctionaris, wendt hij zich later opnieuw tot de ombudsman. Maar voordat het tot een onderzoek komt, blijkt dat de man bij het loket van de Stadjerspas om een gesprek over de situatie heeft gevraagd. Navraag van de ombudsman leert dat de man inmiddels is uitgenodigd. Nadat de man zonder afmelding niet op het gesprek verschijnt, nodigt de gemeente de man uit om telefonisch contact op te nemen om een nieuwe afspraak te maken. Helaas reageert de man hier ook niet op. En dan houdt het op.

**Verwijt over niet planbare afspraak**

16.1.085/I

SSC/Juridische zaken

*Trefwoorden: bejegening, gedrag, keukentafelgesprek*

Een vrouw klaagt dat de gemeente haar verwijten blijft maken. Een medewerker van de gemeente blijft namelijk zeggen dat het aan haar ligt dat er geen afspraak voor een keukentafelgesprek kan worden gemaakt. Dit terwijl ook de rechter hem op dit punt heeft 'teruggefloten'. Ter onderbouwing van haar klacht heeft de vrouw e-mails van de medewerker aan de ombudsman verstrekt. Mondelinge contacten heeft zij niet met de medewerker gehad.

Omdat de rechter zich al over het beklagde gedrag heeft gebogen, richt het onderzoek van de ombudsman zich alleen op de periode ná de rechterlijke uitspraak. In de e-mails die de medewerker na de uitspraak heeft verstuurd, ziet de ombudsman geen verwijt richting de vrouw. Dat de medewerker de vrouw vraagt om met data te komen voor een keukentafelgesprek, is geen verwijt maar uitvoering van de rechterlijke uitspraak. De rechter stelde namelijk dat zonder keukentafelgesprek de gemeente niet voldaan heeft aan haar onderzoeksplicht. Dus de Wmo-voorziening van de vrouw had de gemeente niet had mogen beëindigen. Er moet alsnog een gesprek plaatsvinden en een afspraak is uiteindelijk -buiten de medewerker om- gemaakt.

**Schade door wegversmalling Noordlaren**

16.1.133/I

SSC/Verzekeringen

*Trefwoorden: schadevergoeding, motivering*

Een automobilist vertelt dat zijn auto is beschadigd toen hij tegen een met gras overwoekerde stoepwand in Noordlaren opreed. Hij stelt de gemeente Haren als (weg)beheerder aansprakelijk voor de schade. De gemeente Groningen die namens de gemeente Haren verzoeken om schadevergoedingen onderzoekt, wijst echter zijn verzoek af. De man is het hiermee niet eens en wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman laat de man weten dat de burgerlijke rechter bevoegd is een oordeel uit te spreken over schadevergoedingszaken. Een ombudsman is voor dergelijke kwesties niet bevoegd. Wel kan de ombudsman onderzoeken of er sprake is van een duidelijke motivering van het besluit over het al dan niet toekennen van schadevergoeding. In dit geval heeft de gemeente haar standpunt helder onderbouwd. De man weet dus waarom de gemeente zijn verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. Daarmee oordeelt de ombudsman niet dat de gemeente het verzoek om schadevergoeding terecht heeft afgewezen. Dat is en blijft aan de burgerlijke rechter om te bepalen.

*Trefwoorden: buitenland, besluit, bezwaar, termijnoverschrijding*

Vanwege zijn gezondheid wil een man met behoud van uitkering drie maanden naar het buitenland. De gemeente wijst zijn verzoek af. Alweer. Volgens de gemeente komt de man niet met nieuwe informatie. Dat klopt niet, aldus de man. Hij heeft een recente GGZ-verklaring ingeleverd. Nu de gemeente in haar besluit daar niets over zegt, komt hij bij de ombudsman op het spreekuur. Die verwijst de man naar de mogelijkheid om bezwaar te maken. De man doet dat nog dezelfde dag, maar dat blijkt net een dag te laat. De gemeente vraagt de man om aan te geven waarom hij zijn bezwaarschrift niet eerder heeft kunnen indienen.

Omdat het besluit niets zegt over de GGZ-verklaring heeft de ombudsman de gemeente gevraagd om een nadere toelichting. De gemeente legt uit dat alleen in acute noodsituaties, een langer verblijf dan de wettelijke vier weken kan worden toegestaan met behoud van bijstandsuitkering. Uit de GGZ-verklaring kan geen acute noodsituatie worden opgemaakt. Daarnaast had de gemeente op basis van een eerder gelijklopende medische verklaring (van de huisarts) al geoordeeld dat dit niet het geval was. Daarom het besluit dat er geen gewijzigde omstandigheden zijn. Met deze uitleg is het aan de man om een afweging te maken of hij de bezwaarprocedure wil voortzetten.

**Publieke Dienstverlening****Verstrekking protocolgegevens van anderen**16.1.020/I  
Burgerzaken*Trefwoorden: protocolgegevens, beperking gegevensverstrekking, afhandelingstermijn*

Een man heeft sinds zijn laatste verhuizing een 'beperking gegevensverstrekking'. In het spraakgebruik heet dit een 'geheim adres'. De man heeft schriftelijk een verzoek ingediend voor toezending van zijn protocolgegevens. In deze protocolgegevens is te zien aan welke instanties de gemeente informatie uit de Basisregistratie heeft verschaft over jou. De man ontvangt echter gegevens van anderen. Hij levert deze gegevens weer in bij Burgerzaken, wat zeer prijzenswaardig is. De man heeft begrepen dat de reactietijd op zijn verzoek 4 weken is, maar deze termijn is inmiddels verstreken. De gemeente meldt de ombudsman dat zij inderdaad binnen 4 weken moet reageren. Maar of dit lukt, is mede afhankelijk van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens, waar de informatie vandaan moet komen. Het dikke pak papier dat in eerste instantie gestuurd is, was kennelijk niet gecontroleerd door de rijksdienst en ook niet door de gemeente. Intussen zijn de gegevens van de man op een cd-rom gearriveerd. De gemeente zal de gegevens uitprinten en dan naar de man sturen met excuses voor de aanvankelijk foute toezending en voor de vertraging.

**Status 'in onderzoek'**16.1.027/I  
Burgerzaken*Trefwoorden: ongeldig huwelijk, onderzoek, beroepstermijn*

De dochter van een man kan geen nieuw paspoort aanvragen omdat zij bij Burgerzaken de status 'in onderzoek' heeft. De oorzaak van dit probleem ligt in het ongeldig verklaren van het huwelijk van de man. De moeder van zijn dochter bleek namelijk nog getrouwd te zijn met een man in het buitenland. Hierdoor werden de status en de nationaliteit van de dochter onduidelijk. Er is een rechtszaak geweest en de rechter heeft geoordeeld dat de man wel de juridische vader is van de dochter.

Na deze uitspraak krijgt de man bij Burgerzaken te horen dat de status van zijn dochter nog steeds 'in onderzoek' is. En dat de beroepstermijn van drie maanden moet worden afgewacht.

Na het verstrijken van de beroepstermijn gaat de man weer naar Burgerzaken. Nog steeds is de status van zijn dochter 'in onderzoek'. De man begrijpt dit niet en de situatie wordt dringend nu het paspoort van zijn dochter is verlopen en zij zich moet inschrijven voor een studie.

In het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de dochter wel een ID-kaart kan aanvragen. Hiermee kan zij zich legitimeren en inschrijven voor een studie. Op de vraag waarom de status van zijn dochter nog steeds in onderzoek is, laat de gemeente weten dat tegen de uitspraak van de rechter beroep kan worden aangetekend.

Omdat de buitenlandse echtgenoot van de moeder tijdens deze rechtszaak niet was verschenen, moet een uittreksel van de uitspraak in de Staatscourant worden gepubliceerd. Daarna kan de advocaat van de man de rechtbank vragen om een zogenaamde 'verklaring van non appel'. Dit is een verklaring dat niemand beroep heeft ingediend. Met deze verklaringen kan de vader dan uiteindelijk worden toegevoegd aan de geboorteakte van zijn dochter. En krijgt zijn dochter automatisch zijn nationaliteit. Op dat moment kan het openstaande 'onderzoek' worden beëindigd.



**Naturalisatie is een lange reis**16.1.036/I  
Burgerzaken*Trefwoorden: naturalisatie, onderzoek, informatievoorziening*

Een vrouw klaagt over de manier waarop zij is behandeld bij de afdeling Burgerzaken tijdens haar naturalisatieverzoek. Zonder de stukken te bestuderen, deelt de baliemedewerker mee dat deze niet in orde zijn en dat de vrouw naar haar geboorteland moet om stukken op te halen. Dit verbaast de vrouw omdat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) haar eerder had gemeld dat de stukken voldoende waren om een aanvraag in te dienen.

Het is de vrouw niet duidelijk wat er mis is met de door haar verzamelde papieren. Bovendien kan zij naar eigen zeggen niet afreizen naar haar geboorteland, omdat zij eenmaal buiten de EU, de EU niet meer in mag. Daarbij kan zij haar drie kleine kinderen niet alleen laten tijdens een dergelijke reis en heeft ze de middelen niet om de reis te bekostigen.

De ombudsman heeft een reactie gevraagd van de gemeente. Uit het feit dat de betreffende baliemedewerker over de inhoud van de zaak en de papieren kan vertellen, acht de ombudsman het aannemelijk dat zij de stukken niet ongezien ter zijde heeft geschoven. De baliemedewerker legt uit dat er inderdaad, zoals de IND stelde, voldoende papieren waren aangeleverd om een aanvraag in te mógen dienen. Maar wat de IND niet vermeldde, is dat een aanvraag op basis van deze papieren onvermijdelijk tot een afwijzing zou leiden. Een aantal essentiële bewijsstukken ontbreekt namelijk nog. Een afwijzing kost wel € 840,-.

De ombudsman kan na onderzoek bevestigen, dat er inderdaad extra stukken nodig zijn voor een succesvolle aanvraag. De baliemedewerker wilde voorkomen dat de vrouw een bedrag van € 840,- kwijt zou zijn aan iets wat zij niet zou krijgen. De ombudsman kan deze beweegreden volgen.

De baliemedewerker stelt daarnaast dat het niet klopt dat de vrouw niet buiten de EU zou mogen reizen. Zij mag met haar geldige paspoort en haar verblijfsvergunning naar haar geboorteland reizen.

**Verkeerde verklaring**16.1.045/I  
Burgerzaken*Trefwoorden: inschrijving, huurtoeslag, verzoek om correctie*

Een man verhuist vanuit een andere gemeente naar Groningen. Hij heeft een postadres nodig. Hoewel hij slaapt in het slaaphuis mag hij van zijn zus zich inschrijven op haar adres. Ze gaan samen naar de balie van de gemeente. Daar ondertekent de zus een verklaring "Toestemming bewoning adres", waarin zij verklaart dat haar broer daadwerkelijk op haar adres woont. Later krijgt zijn zus een korting op haar huurtoeslag. De man vindt dit onterecht, want hij heeft nooit bij zijn zus gewoond en dat is ook nooit de bedoeling geweest. De man heeft de gemeente hierover begin februari een brief gestuurd. Omdat hij begin maart nog niets van de gemeente heeft gehoord, komt hij bij de ombudsman.

De ombudsman informeert bij de gemeente en dan blijkt dat de man inmiddels een brief heeft gekregen. In de brief staat dat de gemeente niet kan meewerken aan zijn verzoek om correctie van zijn adres. Verder staat in de brief dat de man bezwaar kan maken tegen deze afwijzing. Omdat de bezwaarprocedure voldoende waarborgen biedt, is de kwestie hiermee voor de ombudsman afgehandeld.

**Vermiste id-kaart en paspoort**

16.1.055/II

Burgerzaken

**Trefwoorden:** legitimatie, vermissing, aangifte

Een man is zijn id-kaart en paspoort kwijtgeraakt. Hij doet hiervan aangifte bij de politie en gaat naar de gemeente om te informeren of zijn documenten daar zijn afgegeven. Een maand later wordt zijn id-kaart door QBuzz gevonden en de man vindt zijn paspoort tussen zijn eigen papieren terug. Hij meldt dit bij de gemeente. De gemeente stelt dat hij wel een nieuwe id-kaart en paspoort moet aanvragen. De aangifte van verlies kan niet worden teruggedraaid. De man beklagt zich erover dat er geen mogelijkheid van herstel van vermissing is waardoor hij onnodig voor hoge kosten komt te staan. Zeker omdat de teruggevonden identiteitspapieren nog enkele jaren geldig zijn.

De ombudsman neemt contact op met de afdeling Burgerzaken. Zij melden dat een vermissing van identiteitspapieren wordt geregistreerd in de Basisregistratie personen (BRP). Daarmee wordt ook automatisch het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties geïnformeerd. Dat heeft tot doel om misbruik van identiteitspapieren tegen te gaan. Van een registratie van vermissing was in dit geval geen sprake. Dat houdt in dat hij zijn identiteitspapieren gewoon kan blijven gebruiken. Omdat hij wel aangifte bij de politie heeft gedaan, kan het zijn dat diverse instanties op de hoogte zijn van de vermissing. Dit kan gevolgen hebben bij een eventuele controle van zijn documenten bij die instanties. De gemeente adviseert de man daarom toch nieuwe documenten aan te vragen. De man vindt het risico aanvaardbaar en is blij dat hij zijn id-kaart en paspoort gewoon kan blijven gebruiken.

**Naturalisatieaanvraag is te vroeg**

16.1.061/I

Burgerzaken

**Trefwoorden:** naturalisatie, wijziging persoonsgegevens

Een man moet een nieuwe procedure voor naturalisatie starten. Dat komt omdat hij zijn naam en geboorteplaats heeft laten wijzigen. De man denkt dat dit niet klopt. Hij kent namelijk gelijke gevallen waarin naturalisatie wel is gelukt. Het indienen van een aanvraag kost € 840,-. Daarom wil hij graag vooraf zekerheid.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Dan komt naar voren dat de man wel een aanvraag mag indienen, maar dat hem is geadviseerd om daar vijf jaar mee te wachten. Door het wijzigen van zijn persoonsgegevens heeft de man een nieuwe identiteit gekregen. Hij moet minimaal vijf jaar onder deze nieuwe identiteit bekend staan voordat hij een naturalisatieverzoek kan indienen. De kans dat zijn aanvraag op dit moment wordt afgewezen is dan ook zeer groot. De gemeente heeft willen voorkomen dat de man voor niets hoge kosten maakt. De ombudsman vindt dit netjes en geeft de man het advies om pas over vijf jaar na de wijziging van zijn persoonsgegevens een aanvraag te doen.

**Dwangbevel is niet terecht**

16.1.070/II

Belastingen

**Trefwoorden:** aanslag, grafonderhoud, dwangbevel, communicatie

Een vrouw ontvangt in mei 2016 van de afdeling Belastingen een dwangbevel in verband met een achterstand in de betaling van een aanslag over 2015. De vrouw vermoedt dat het gaat om een spookfactuur. Er is geen kopie van de factuur of beschrijving meegestuurd en zij betaalt de aanslagen afvalstoffenheffing al jaren in 10 termijnen per automatische incasso. Er bestaat daarmee geen achterstand. De vrouw heeft eerder, in juli 2015 een betalingsherinnering gekregen. Zij heeft de gemeente toen per brief verzocht om een specificatie van het openstaande bedrag. Deze brief is niet beantwoord. De ombudsman vraagt de gemeente om opheldering. Dan blijkt dat het dwangbevel een factuur voor het onderhoud van een graf betreft. De vrouw heeft hiervoor in juni 2015 een factuur ontvangen. Het factuurnummer is op de betalingsherinnering van juli 2015 vermeld. Op de brief die de vrouw in juli 2015 heeft gestuurd blijkt door een interne miscommunicatie niet te zijn gereageerd.

In april 2016 heeft de afdeling Belastingen een aanmaning gestuurd. De vrouw heeft zich een dag na ontvangst bij de balie gemeld en toen bleek dat het om grafrechten ging, heeft ze aangegeven dat het graf in 2015 is geruimd. Navraag leerde dat het graf echter niet was geruimd en dat het onderhoud evenmin was opgezegd. De factuur was terecht verstuurd. De gemeente heeft echter nagelaten dit aan de vrouw mee te delen.

De ombudsman constateert dat de vrouw twee keer vragen heeft gesteld over de juistheid van de vorderingen en daar desondanks geen duidelijkheid over heeft gekregen. Zolang zij die duidelijkheid niet heeft, bestaat voor haar de mogelijkheid dat zij de vordering niet hoeft te voldoen. Het dwangbevel is dan ook prematuur. De ombudsman legt dit voor aan de gemeente, die vervolgens aangeeft dat de vrouw de kosten van de aanmaning en het dwangbevel niet hoeft te betalen. De gemeente zegt toe dat de vrouw een nieuwe factuur krijgt, met daarin een ruime betalingstermijn.

Toezegging: verzending van een nieuwe factuur en kwijtschelding van de kosten van de aanmaning en het dwangbevel

## Herzieningsverzoek wordt niet goed begrepen

16.1.074/I

Belastingen

*Trefwoorden: WOZ-waarde, herzieningsverzoek, bezwaarschrift, verdaging*

Een vrouw doet in november 2015 een verzoek tot herziening van de WOZ-waarde 2014 van haar woning. De gemeente merkt dit verzoek aan als bezwaarschrift. De vrouw krijgt op 31 december 2015 te horen dat de beslissing op dit bezwaar met 6 weken is verdaagd en dat zij uiterlijk op 12 februari 2016 een beslissing zal ontvangen. Omdat zij daarna niets meer heeft gehoord, stuurt zij de gemeente in juni 2016 een brief en wendt zij zich tot de ombudsman. Die informeert bij de gemeente naar de gang van zaken. De gemeente deelt mee dat het verzoek tot verwarring heeft geleid. De gemeente erkent dat zij eerder bij de vrouw had moeten informeren naar de achtergrond van haar verzoek. Daarnaast had de gemeente in het kader van het bezwaar een onderzoek moeten instellen en de vrouw over de uitkomst daarvan moeten informeren. Door een administratieve fout is ook dit niet gebeurd. In plaats daarvan heeft de vrouw een verdagingsbesluit gekregen. Dit besluit blijkt niet te zijn opgenomen in de procesbewaking en daarom heeft de vrouw na 16 februari 2016 niets meer gehoord. De ombudsman stelt vast dat de gemeente op meerdere momenten niet correct heeft gehandeld en dat er van een goede organisatie in dit geval geen sprake is. Zij doet de gemeente de aanbeveling om aan de hand van deze zaak na te gaan of er verbeteringen mogelijk zijn.

De gemeente neemt het bezwaar verder in behandeling en zegt toe dat het onderzoek naar de WOZ-waarde van 2014 op korte termijn zal worden gestart. Van de uitkomst van dit onderzoek zal zij door middel van een beslissing op bezwaar op de hoogte worden gesteld. De ombudsman constateert dat de gemeente met de beste bedoelingen probeert te herstellen wat er in het verleden is misgegaan. Zij vindt dit netjes.

**Aanbeveling:** De zaak nog eens kritisch te beschouwen en te bespreken of er aanleiding is voor verbeteringen qua proces of handelwijze.

## Zoektocht naar de juiste afdeling

16.1.096/I

Publieke Dienstverlening

*Trefwoorden: gemeentelijke organisatie, communicatie*

Een man ontvangt driemaal van de afdeling 'Specialistische functies' van de gemeente dezelfde brief. Dat was hem al eerder overkomen. Omdat hij dit 'verspilling van gemeenschapsgeld' vindt, dient hij per e-mail hierover een klacht in. Zijn klacht wordt door het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente doorgestuurd naar de sociale dienst.

De sociale dienst meldt de man dat zijn brief onvoldoende informatie bevat. De man geeft aan dat hij met de data, de afzender en het door de afdeling zelf genoemde onderwerp de gemeente voldoende informeert. Uiteindelijk blijkt dat een andere afdeling van de gemeente (het Shared Service Centrum) de brieven heeft verstuurd. De man krijgt daarop het verwijt dat hij zijn klacht naar de verkeerde afdeling heeft gestuurd. De klacht wordt alsnog doorgestuurd naar de juiste afdeling die contact opneemt met de man en toezegt uit te zoeken waarom van dezelfde brieven meerdere exemplaren worden gestuurd. Daarna hoort de man niets meer. Voor hem is de maat vol en hij stapt naar de ombudsman.

De gemeente erkent dat er in deze situatie een veelvoud aan fouten is gemaakt die voorkomen had kunnen worden:

- uitgaande brieven horen een duidelijke referentie te dragen, waardoor de herkomst duidelijk is;
- de medewerker van het KCC had zorgvuldiger met de mail om moeten gaan;
- bij de sociale dienst had men de niet juist geadresseerde mail terug moeten sturen naar het KCC.

De gemaakte verwijten aan het adres van de man zijn niet correct. De gemeente stelt dan ook dat excuses op zijn plaats zijn. Daarbij zegt de gemeente van haar fouten te willen leren en heeft de zaak onder de aandacht van de afdeling KCC gebracht. Als vanuit deze afdeling de e-mail/klacht direct naar de juiste afdeling was verstuurd dan hadden de vervolklachten van de man voorkomen kunnen worden.

De gemeente heeft ten slotte ook de oorspronkelijke klacht nog onderzocht. De gemeente meldt daarover dat zij niet boven water heeft kunnen krijgen waarom de man meerdere exemplaren van dezelfde brief ontving. In het (automatiserings)systeem zijn hiervoor geen aanknopingspunten gevonden.

**Toezegging:** de gemeente zal deze 'zaak' onder de aandacht brengen van het KCC als voorbeeld van de gevolgen van een onjuist doorgestuurde mail.

**Geen informatie over uitschrijving dochter**16.1.104/II  
Burgerzaken*Trefwoorden: uitschrijving, toestemming ouder, informatieverstrekking*

Een moeder is erachter gekomen dat haar 15-jarige dochter is uitgeschreven van haar adres. Haar dochter is weliswaar door Jeugdzorg uit huis gehaald en woont nu bij de ouders van de vrouw. Maar voor uitschrijving heeft ze als gezaghebbende geen toestemming gegeven.

Zij informeert bij de gemeente wie dit heeft gedaan. De medewerker overlegt een paar keer met een collega, maar wil haar uiteindelijk niet vertellen wie de dochter heeft uitgeschreven. Het gesprek verloopt niet prettig.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de moeder van de vrouw, samen met haar kleindochter aan de balie aangifte heeft gedaan van de adreswijziging. Oma is als verzorger verplicht om de aangifte te doen. Hiervoor is geen toestemming van de moeder vereist. De gemeente legt uit dat zij uit het geheel van omstandigheden, waaronder het gesprek aan de balie en de aanwezige gegevens in de basisregistratie personen, heeft vastgesteld dat de oma de verzorger is.

Volgens de gemeente moet achteraf worden geconcludeerd dat aan de balie meegedeeld had kunnen worden wie de aangifte had gedaan. Dat dit niet is gebeurd, heeft te maken met het feit dat er een melding geheimhouding in het systeem staat. Bij een dergelijke melding gaan medewerkers heel voorzichtig om met het verstrekken van gegevens. Zij willen te allen tijde voorkomen dat er onrechtmatig gegevens worden verstrekt.

De ombudsman constateert dat de gemeente de vrouw ten onrechte niet heeft geïnformeerd, nu zij stelde dat zij de gezaghebbende ouder is en daarmee de geheimhoudingsplicht niet op haar van toepassing is. Dat de baliemedewerker en zijn collega's er vanwege de geheimhoudingsplicht veiligheidshalve voor hebben gekozen om aan de balie geen informatie te verstrekken vindt de ombudsman begrijpelijk. Maar zij hadden er beter voor kunnen kiezen om een en ander nader uit te zoeken om de vrouw op een later moment goed te kunnen informeren. Dan was het gesprek mogelijk plezieriger verlopen.

**Kamers leeg, toch afvalstoffenheffing**16.1.111/I  
Publieke Dienstverlening*Trefwoorden: belastingaanslag, kamerverhuur, informatievoorziening*

Een kamerverhuurster heeft van de gemeente over 2016 een aanslag voor afvalstoffenheffing ontvangen. Zij mag de aanslag vanaf februari in 10 maandelijkse termijnen voldoen. De vrouw betaalt de termijnen keurig, met uitzondering van de maand juli. Dan betaalt zij een lager bedrag, omdat er kamers leegstaan. Een lege kamer levert geen afval op en de vrouw vindt dat het aanslagbedrag om die reden zou moeten worden aangepast.

Hoewel de vrouw tot en met september heeft betaald, ontvangt zij tot haar verbazing in augustus een aanmaning en in oktober een dwangbevel. Zij moet het nog openstaande bedrag binnen 2 dagen betalen. De vrouw begrijpt niet waarom de gemeente deze stap zet en gaat naar de ombudsman. Zij wil dat de gemeente het dwangbevel intrekt, zodat zij de betalingsregeling kan voortzetten.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de vrouw het dwangbevel heeft ontvangen, omdat zij in mei haar machtiging heeft ingetrokken zonder hierover contact op te nemen met de gemeente. Door die intrekking is het hele openstaande bedrag ineens opeisbaar geworden. Als zij wel contact had opgenomen, dan had zij een nieuwe machtiging kunnen afgeven of een betalingsregeling kunnen treffen. Nu de vrouw de verschuldigde termijnen wel steeds heeft betaald en de gemeente wellicht tekort is geschoten in de informatievoorziening, scheldt zij de kosten van de aanmaning en het dwangbevel kwijt. De gemeente wil wel graag alsnog een nieuwe betalingsregeling met de vrouw treffen.

Verder legt de gemeente uit dat de verordening afvalstoffenheffing niet voorziet in een tussentijdse aanpassing bij leegstand.

*Trefwoorden: hardheidsclausule, coulance, fout, excuses*

Een alleenstaande moeder heeft 4 thuiswonende kinderen. Alle kinderen hebben een zogenaamd rugzakje. De oudste dochter heeft sinds december 2014 een kind, dat ook bij hen woont. De (groot)moeder voert tevens het financieel beheer voor haar dochter en haar kleinkind, omdat haar dochter niet voor zichzelf kan zorgen. Vanwege de Wajonguitkering van haar woningdelende dochter is moeder eerder gekort op haar bijstandsuitkering. Financieel heeft ze veel moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Ze moeten onder andere gebruik maken van de Voedselbank. Vanwege deze moeilijke financiële situatie heeft moeder in 2014 en 2016 kwijtschelding gekregen van de gemeentelijke belastingen. In 2015 is deze kwijtschelding niet verleend omdat het kindgebonden budget voor haar kleinkind op de peildatum op haar rekening stond. Omdat de kwijtschelding in 2016 wel weer is verleend, vraagt de ombudsman aan de gemeente of er ruimte is voor toepassing van de hardheidsclausule. De gemeente laat weten dat er ten aanzien van de kwijtschelding 2015 een fout is gemaakt. Deze fout zal worden hersteld en de gemeente zal de vrouw haar welgemeende excuses aanbieden. Ook laat de gemeente weten dat zij heeft gezien dat er in 2013 geen kwijtschelding is verleend, terwijl dat in de jaren daarvoor wel het geval is. Uit coulance zal ze daarom de gemeentelijke belastingen 2013 alsnog kwijtschelden.

**Toezegging:** Alsnog kwijtschelding en verrekening met reeds betaalde bedragen

## Maatschappelijke Ontwikkeling

### Vaste contactpersoon

16.1.010/I

DMO

*Trefwoorden: rolstoel, contactpersoon*

Een vrouw heeft een rolstoel van de gemeente. Door haar progressieve ziekte moet deze rolstoel regelmatig worden aangepast. In het verleden is gebleken dat de gemeente en de leverancier niet altijd goed met elkaar en met haar communiceren. Dat geeft problemen voor de vrouw, ze kan dan soms haar rolstoel een poos niet (goed) gebruiken. Daarom wil ze graag een vaste contactpersoon bij de gemeente.

Na contact met de gemeente kan de ombudsman haar melden dat een WMO-consulent van het WIJ-team van haar wijk aan haar is toegewezen. Deze consulent zal contact met de vrouw opnemen.

### Zorgen om zorg voor zoon

16.1.017/III

DMO

*Trefwoorden: PGB, herindicatie, keukentafelgesprek, formulier*

Een vader heeft de zorg rond zijn zoon goed georganiseerd. Met 5 zorgverleners en zijn vrouw verzorgt hij de intensieve zorg en begeleiding. Hij ontvangt hiervoor vanuit de AWBZ een PGB. De indicatie van zijn zoon eindigt op 31 juli 2015. Inmiddels is de gemeente hiervoor verantwoordelijk. De vader meldt zich in mei 2015 voor een herindicatie dan ook bij de gemeente. Die komt op 11 juni 2015 op huisbezoek en dan gaat het mis.

Bij aanvang van het huisbezoek krijgt de vader te horen dat “veel te luxe was geïndiceerd”, terwijl de gemeente de situatie van zijn zoon niet kent. De indicatiesteller ontkent richting de ombudsman ten stelligste dit te hebben gezegd. Zij legt uit dat zij de situatie van de zoon niet kende en daarom van tevoren geen oordeel kon hebben.

Van een vooringenomen houding is de ombudsman tijdens haar onderzoek niet gebleken.

De vader zegt dat de indicatiesteller hem heeft gevraagd een formulier persoonlijk plan PGB in te vullen en “op korte termijn” naar de gemeente te sturen. Het op korte termijn voldoen aan het verzoek, geeft de vader veel stress. Dit vanwege de fulltimebaan van beide ouders en de intensieve zorg voor ook zijn andere twee zonen met een diagnose. De indicatiesteller stelt de vader te hebben gezegd dat het formulier niet uitgebreid hoefde te worden ingevuld. Want het was haar wel duidelijk dat de vader pgb-vaardig was. De ombudsman stelt vast dat het formulier uitnodigt tot een uitgebreide beantwoording en dus niet geschikt is voor het doel dat de indicatiesteller voor ogen had. De gemeente heeft de ombudsman gemeld dat het formulier inmiddels direct na de melding wordt opgestuurd. Daarmee krijgen betrokkenen voldoende tijd om het formulier in te vullen en is er voor het huisbezoek al inzicht in de thuissituatie van de melder.

Na het huisbezoek en het opsturen van het formulier ontvangt de vader een familiegroepsplan: een verslaglegging van het onderzoek en de uitkomsten daarvan. De ombudsman stelt vast dat de wet iets anders verstaat onder “familiegroepsplan”. In reactie daarop stelt de gemeente dat zij zich aan het beraden is op een andere term.

De vader zegt dat het zogenaamde familiegroepsplan onjuistheden bevat. De indicatiesteller wil het bewuste plan echter niet aanpassen. De ombudsman stelt vast dat volgens de gemeentelijke regels opmerkingen en aanvullingen op het verslag moeten worden toegevoegd. De gemeente erkent dit en heeft dit alsnog gedaan.

Verder stelt vader geen antwoord te krijgen op zijn vraag welke regels de gemeente hanteert voor het indelen van zogenaamde zorgzwaartepakket (ZZP) categorieën. Zijn zoon had ZZP 5 en wordt nu ingedeeld in ZZP 3. Tijdens het onderzoek van de ombudsman stelt de gemeente een gesprek voor om hierover uitleg te geven en dat is netjes. De vader is echter niet op het voorstel ingegaan.

Ten slotte zegt de vader dat zijn aanvraag meer behelst dan een PGB. Zijn aanvragen om een onderwijsvoorziening en een woningaanpassing worden echter niet in behandeling genomen maar ook niet doorgestuurd naar de juiste instantie/afdeling. Met betrekking tot de woningaanpassing stelt de gemeente niet hulpvaardig te hebben gehandeld. Het was netjes als de gemeente die aanvraag had doorgestuurd naar de afdeling binnen de gemeente die daarover gaat. Wat de gevraagde onderwijsvoorziening betreft, was het correct geweest als de gemeente de man had verwezen naar de school van zijn zoon, die hierover gaat.

Van dit klachtenonderzoek is een rapport opgesteld.

Toezegging: de gemeente onderzoekt of de Nadere regels Jeugdhulp nog voldoende aansluiten op de praktijk. In dat kader zal de gemeente ook het begrip ‘familiegroepsplan’ meenemen.

<p><b>Wanneer antwoord?</b></p> <p><i>Trefwoorden: contactformulier, uitblijven reactie, budget hulp</i></p> <p>Via de website van het Zorgloket heeft een vrouw een contactformulier ingevuld. Op de site staat dat er binnen vijf werkdagen een antwoord volgt. Tien dagen later heeft ze nog niets gehoord. Omdat de vrouw een deadline heeft van de Sociale Verzekeringsbank in verband met de jaarafsluiting neemt ze contact op met de ombudsman. Naar aanleiding van de vraag van de ombudsman laat het Zorgloket weten dat de mail van de vrouw doorgestuurd is naar een andere afdeling. De vrouw is hiervan helaas niet op de hoogte gesteld. Dat had wel moeten en daarvoor biedt de gemeente excuses aan.</p> <p>Toezegging: Het Zorgloket zal voor toekomstige gevallen zorgen dat de cliënt geïnformeerd wordt als de beantwoording langer gaat duren.</p>	<p>16.1.023/I DMO</p>
<p><b>Aanvraag indienen kost moeite</b></p> <p><i>Trefwoorden: meerkosten, chronisch zieken, aanvraag, termijn</i></p> <p>Van een echtpaar ontvangt ieder afzonderlijk in juni 2015 van het Zorgloket een aanvraagformulier voor een tegemoetkoming voor meerkosten chronisch zieken en gehandicapten. Voor het invullen van beide formulieren roepen zij de hulp in van een medewerker van het WIJ-team. Deze medewerker stuurt de formulieren naar het Zorgloket. Daarna horen zij niets meer. Eind november 2015 belt de man met een medewerker van het Zorgloket. Hij krijgt te horen dat de formulieren daar nooit zijn aangekomen. Deze medewerker stuurt het echtpaar één nieuw aanvraagformulier. De man en vrouw ondertekenen het formulier allebei en geven aan dat de aanvraag ook de vrouw betreft. Groot is de verbazing als de gemeente alleen een tegemoetkoming aan de man betaalt. Als de man opnieuw contact opneemt met de medewerker, vertelt deze hem dat hij en zijn vrouw ieder een formulier hadden moeten invullen en ondertekenen. Nu zijn zij te laat om de aanvraag alsnog te doen.</p> <p>De man vindt dit niet terecht en meldt zich bij de ombudsman. Deze legt de klacht voor aan de gemeente. Die constateert dat er fouten zijn gemaakt. Hiervoor biedt de gemeente excuses aan. De man kan alsnog een aanvraag voor zijn vrouw voor 2015 indienen. Met deze positieve uitkomst sluit de ombudsman het dossier.</p>	<p>16.1.024/II DMO</p>
<p><b>WMO-voorziening geheel zelf betaald</b></p> <p><i>Trefwoorden: WMO-voorziening, verhoging eigen bijdrage</i></p> <p>Een man met MS heeft van de gemeente in 2014 een oprit bij zijn voordeur gekregen. Het gaat om een WMO-voorziening, waarvoor hij een eigen bijdrage moet betalen. De eigen bijdrage is vastgesteld door het CAK. De man kon zich destijds vinden in de berekening en is akkoord gegaan met het plaatsen van de voorziening. Na een jaar wordt de eigen bijdrage plotseling verhoogd. De man berekent dat hij door het betalen van de verhoogde eigen bijdrage de kosten van de voorziening volledig zelf betaalt. Hij had graag inspraak willen hebben in de aanbesteding van de aanleg van de oprit. Dan zouden de kosten lager zijn uitgevallen. De man vindt dat de verhoging van de eigen bijdrage ongedaan gemaakt moet worden.</p> <p>De ombudsman stelt een onderzoek in en krijgt van de gemeente uitleg over de totstandkoming van de eigen bijdrage. In de toekennende beschikking geeft de gemeente aan dat de kosten van de woningaanpassing € 1560,90 bedragen. Voor deze woonvoorziening wordt een eigen bijdrage opgelegd. En wel gedurende 39 periodes van 4 weken. De gemeente meldt verder in de beschikking dat de kosten van de woonvoorziening € 40,02 per 4 weken bedragen (39 x 40,02 = 1560,90). Uit de gemeentelijke reactie blijkt verder dat de hoogte van de eigen bijdrage van meet af aan € 40,02 per 4 weken is geweest. Dat de man in de praktijk € 26,81 per 4 weken betaalde, komt omdat er een zogenaamde Wtcg-korting is toegepast. Deze korting is echter per 1 januari 2015 door de Rijksoverheid afgeschaft, zodat de man vanaf dat moment de volledige eigen bijdrage moet betalen. Aangezien de gemeente met de afschaffing van de Wtcg niets van doen heeft, is terugdraaien naar de oude situatie niet mogelijk.</p> <p>Dat de man zich er niet van bewust was dat hij feitelijk met de eigen bijdrage (39 x per 4 weken) de gehele voorziening bekostigt, kan de ombudsman begrijpen. Het begrip 'eigen bijdrage' is echter een wettelijke term.</p>	<p>16.1.028/I DMO</p>

**Aanvraag te laat**

16.1.033/I

DMO

*Trefwoorden: vergoeding, meerkosten, chronisch zieken*

Een vrouw krijgt voor 2015 geen tegemoetkoming voor meerkosten chronisch zieken en gehandicapten. Met haar aanvraag begin 2016 is zij volgens de gemeente te laat. De aanvraagperiode is op 1 december 2015 afgesloten. De vrouw zegt dat zij daarvan niet op de hoogte was. De gemeente verwijst haar echter naar een publicatie in de Gezinsbode. Die heeft de vrouw niet gezien en zij vindt dat zij persoonlijk door de gemeente had moeten worden bericht. De gemeente is namelijk al jaren bekend met haar situatie. De vrouw wendt zich tot de ombudsman, die de klacht onderzoekt.

De gemeente meldt de ombudsman dat zij de vrouw in juni 2015 een informatiebrief met een aanvraagformulier heeft gestuurd. Van een persoonlijk bericht is dus sprake. Dat de vrouw de publicatie heeft gemist is erg vervelend voor haar, maar dit is niet aan de gemeente te wijten.

De gemeente laat weten dat de vrouw ook voor 2016 persoonlijk een aanvraagformulier krijgt toegestuurd. Ook wordt er dan weer informatie in de Gezinsbode geplaatst. Met deze wetenschap kan de vrouw in 2016 tijdig een aanvraag indienen.

**Aanvraag tegemoetkoming te laat**

16.1.038/II

DMO

*Trefwoorden: meerkosten chronisch zieken en gehandicapten*

Ieder jaar ontvangt een chronisch zieke man eind december een tegemoetkoming meerkosten chronisch zieken en gehandicapten van het CAK. In december 2015 ontvangt hij de tegemoetkoming niet meer. Hij komt er in januari 2016 achter dat de tegemoetkoming vanaf 2015 door het Zorgloket van de gemeente wordt verstrekt. Een medewerker van het Zorgloket heeft hem verteld dat hij te laat is om voor 2015 nog een aanvraag in te dienen. Erg bezorgd omdat zij nog ziekenhuisrekeningen moeten betalen, meldt zijn vrouw zich bij de ombudsman. Zij vertelt dat haar man het CAK toestemming heeft gegeven om zijn persoonsgegevens aan de gemeente door te geven. De vrouw klaagt erover dat de gemeente haar man niet persoonlijk heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen voor de tegemoetkoming. Zij vindt het niet terecht dat de gemeente hem nu verwijt dat hij te laat is met de aanvraag.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Deze erkent dat de man een brief van de gemeente had moeten ontvangen. Dit is niet gebeurd en daarvoor biedt de gemeente excuses aan. De man wordt alsnog in de gelegenheid gesteld om een aanvraag voor 2015 in te dienen. De aanvraag zal snel afgehandeld worden. Ook zal de man een brief ontvangen met informatie over de regeling voor 2016.

Toezegging: de gemeente stelt de man alsnog in de gelegenheid een aanvraag voor 2015 in te dienen. De aanvraag zal snel afgehandeld worden.

**Complexe situatie**

16.1.047/I

DMO

*Trefwoorden: PGB, complex, MEE*

Een vrouw stuurt een e-mail naar de ombudsman waarin ze vertelt over haar 3 kinderen, elk met een zorgindicatie. Sinds duidelijk is wat er met de kinderen aan de hand is, zorgt ze fulltime voor haar kinderen. Ze heeft daarvoor haar baan opgezegd. Omdat de kinderen een PGB hebben, heeft de vrouw daaruit dus inkomsten. De gemeente heeft nu laten weten dat de PGB van 2 kinderen per 1 mei stopt. Dat betekent dat het gezin minder 'inkomen' zal hebben, terwijl de kinderen nog steeds haar zorg nodig hebben. Daar komt bij dat de vrouw best buitenshuis wil werken, maar dat het werk niet voor het oprapen ligt.

De ombudsman vraagt de vrouw meer informatie en stukken. De e-mails die de vrouw en haar kinderen daarna sturen laten nog meer zien van de complexe situatie waarin het gezin zich bevindt. De ombudsman neemt contact op met MEE om te bespreken of zij ondersteuning kunnen bieden aan dit gezin. MEE zegt het gezin te kunnen helpen. De ombudsman laat de vrouw weten hoe ze contact met MEE op kan nemen.



Trefwoorden: WMO, huishoudelijke hulp, lichte ondersteuning

Een vrouw zegt dat de gemeente een voor haar positieve rechterlijke uitspraak niet correct uitvoert. De rechter heeft uitdrukkelijk bepaald dat zij ook in 2016 recht heeft op huishoudelijke hulp (HH1). Net als voorgaande jaren moet het PGB-budget volgens de vrouw dan bij de SVB (mijn SVB) onder de noemer 'huishoudelijke hulp' worden gezet. Dat gebeurt echter niet. De gemeente noemt de huishoudelijke hulp waar zij recht op heeft opeens 'lichte ondersteuning' en plaatst het budget onder de noemer 'begeleiding'. De vrouw betwist echter begeleiding nodig te hebben. Zij kan prima zelf de regie over het huishouden voeren. Zij is zelfs door de gemeente als zodanig geïndiceerd. De gemeente blijft er echter bij dat die correct handelt. Omdat de vrouw dit niet begrijpt, legt zij haar klacht hierover neer bij de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente de gebruikte terminologie heeft gewijzigd. HH1 en HH2 bestaan niet meer. HH1 is een algemene voorziening geworden en wat vroeger HH2 (huishoudelijke hulp met regie) heette, is nu gewoon huishoudelijke hulp (HH). Door de rechterlijke uitspraak zag de gemeente zich genoodzaakt om de alsnog toegekende HH1 (huishoudelijke hulp zonder regie) in te passen in het nieuwe systeem. Dat heeft even geduurd en uiteindelijk kwam de gemeente met de oplossing om de vroegere HH1 'lichte ondersteuning' te noemen en onder de noemer 'begeleiding' te plaatsen.

Naar oordeel van de ombudsman is een wijziging van terminologie mogelijk, zolang eerder toegekende rechten gewaarborgd blijven en dat is in deze kwestie het geval. Ook met een PGB voor lichte ondersteuning krijgt de vrouw voldoende budget voor hetzelfde aantal uren huishoudelijke hulp per week als voorheen.

Wel dient de gemeente betrokkenen tijdig en inzichtelijk over de gewijzigde terminologie te informeren. De gemeente stelt dat de vrouw meerdere malen door verschillende medewerkers uitleg hierover heeft gekregen. De gemeente toont echter niet aan wanneer en wie dat hebben gedaan en hoe de kwestie aan de vrouw is uitgelegd. Uit de brieven en e-mails van de gemeente die de vrouw heeft verstrekt, blijkt in elk geval niet dat de gemeente de vrouw tijdig en inzichtelijk heeft geïnformeerd. Van een goede informatieverstrekking is dan ook geen sprake.

Daarbij constateert de ombudsman dat de terminologie ook in de 'Nadere regels maatschappelijke ondersteuning' nog niet is aangepast. De gemeente zegt toe deze regeling in relatie tot de nieuwe terminologie te zullen bekijken. De ombudsman heeft daarop de aanbeveling gedaan om dit voortvarend op te pakken, aangezien er na de invoering van de nieuwe terminologie inmiddels bijna een jaar is verstreken.

De vrouw klaagt zich er ook over dat de gemeente haar niet tijdig informeert over de hoogte van haar budget, waar dit uit is opgebouwd en de maximale hoogte van het uurloon. Voorgaande jaren kwam deze informatie steeds te laat. Terwijl zij vóór 1 januari de zorgcontracten met haar hulpverleners moet opstellen en voorleggen aan de SVB. De gemeente geeft ook tijdens het klachtenonderzoek van de ombudsman hierover geen uitsluitsel en daarom doet de ombudsman de aanbeveling om de vrouw die helderheid alsnog te geven.

Ten slotte constateert de ombudsman dat de communicatie tussen de gemeente en de vrouw niet goed verloopt. In dat kader vraagt de vrouw de gemeente om een vaste contactpersoon die van de hoed en de rand weet. Tijdens het klachtenonderzoek van de ombudsman wijst de gemeente het verzoek toe. De vrouw krijgt een contactpersoon en dat is mooi.

Aanbevelingen:

- De aanpassing van de Nadere regels MO voortvarend op te pakken.
- De vrouw alsnog duidelijkheid te geven wanneer zij informatie krijgt over de hoogte van haar budget, waar dit uit is opgebouwd en de maximale hoogte van het uurloon zodat zij vóór 1 januari haar zorgcontracten kan opstellen en opsturen naar de SVB.

Toezegging: De vrouw krijgt een vaste contactpersoon.

**Rolstoel nog niet adequaat**

16.1.076/II

DMO

*Trefwoorden: proces, aanpassingen, rolstoel, Wmo*

Een vrouw met een complexe progressieve aandoening zit met de handen in het haar. Ook haar fysiotherapeut en ergotherapeut weten het niet meer. De vrouw kan haar nieuwe rolstoel na ruim 1,5 jaar nog niet gebruiken. Steeds nieuwe aanpassingen hebben nog niet geleid tot een voor de vrouw geschikte rolstoel. Vanwege het proces met vele betrokkenen heeft de gemeente naar aanleiding van een eerder onderzoek van de ombudsman de algemene toezegging gedaan dat lopende Wmo- aanvragen periodiek zullen worden bewaakt. En zo nodig gaat de gemeente als eindverantwoordelijke dan over tot actie richting de leverancier en/of cliënt.

Als dat enkele maanden later nog niet tot het gewenste gebruik van de nieuwe rolstoel leidt, krijgt de vrouw van de gemeente een vaste consulent toegewezen als aanspreekpunt. Toch meldt de vrouw zich na 5 maanden weer tot de ombudsman. Ze laat weten dat er maar geen planning komt en dat de gemaakte afspraken niet worden nagekomen. En de vrouw wil graag vóór de zomervakantie komen tot een afronding, want in de vakantieperiode wordt het nog lastiger om afspraken te plannen. De vrouw wil graag een paar momenten gepland zien in de periode tussen het moment van hernieuwde aflevering van de rolstoel op 20 juni en de evaluatie van het gebruik ervan op 21 juli. Een evaluatieperiode van 4,5 week vindt de vrouw veel te lang. Ze weet na een dag of 4 wel of de aangebrachte aanpassingen voldoen of niet. Door interventie van de ombudsman worden er meerdere concrete afspraken gemaakt voor de periode tussen de levering van de rolstoel en de evaluatie. Onder andere wordt afgesproken wie (welke persoon van welke partij) wat doet en wanneer. Nu aan de vraag van de vrouw is tegemoetgekomen, rondt de ombudsman haar bemoeienissen af.

**Budget verdwenen, kan hulp niet uitbetalen**

16.1.082/I

DMO

*Trefwoorden: PGB, contactbeperking, herstel*

Een vrouw maakt zich grote zorgen. Zij hoort van haar hulp dat haar persoonsgebonden budget (PGB) voor het gehele jaar is ingetrokken. Dit blijkt uit een uitdraai van de website 'mijn SVB'. Als de vrouw hierover belt met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) krijgt ze daar te horen dat ze bij de gemeente moet zijn. Maar de vrouw mag de gemeente op grond van een contactbeperkingsmaatregel maar 1x per week bellen en dat is op vrijdag. Ze kan niet 3 dagen wachten en benadert de ombudsman. Die laat haar weten dat ze toch echt vrijdag moet bellen met haar contactpersoon bij de gemeente. En mocht ze onverhoopt vrijdag niemand aan de telefoon krijgen, dan kan de vrouw de maandag erna weer bellen met de ombudsman. Op maandag laat de vrouw de ombudsman weten dat ze haar contactpersoon gesproken heeft en dat die gezegd heeft dat ze moet afwachten. De ombudsman heeft daarop navraag gedaan en toen bleek dat de contactpersoon kort na het telefonisch contact met de vrouw een mail heeft gestuurd waarin staat dat het PGB op dinsdag (de volgende dag) opnieuw wordt aangeleverd bij de SVB. En dan zal binnen 5 werkdagen het bedrag weer te zien zijn op 'mijn SVB'. De gemeente houdt in de gaten of dit ook gebeurt. De ombudsman herhaalt deze afspraak aan de vrouw en geeft aan dat zij daarmee de gevraagde duidelijkheid heeft.

<p><b>Systeem werkt niet</b></p> <p><i>Trefwoorden: PGB, uitbetaling, huishoudelijke hulp</i></p> <p>Een vrouw heeft een PGB voor huishoudelijke hulp, maar kan haar zorgverleners niet uitbetalen in het systeem 'Mijn SVB'. Haar budget staat onder de knop <i>Wmo begeleiding</i>, maar de namen van haar zorgverleners staan onder de knop <i>Wmo huishoudelijke hulp</i>. De vrouw heeft dit al diverse keren bij de gemeente gemeld maar het resultaat is dat ze al maanden haar hulpen niet kan uitbetalen.</p> <p>De gemeente laat in haar reactie aan de ombudsman weten dat er geen onregelmatigheden in het systeem zijn ontdekt. Ook de SVB laat weten dat de vrouw gewoon kan declareren. De declaratie moet echter wel onder de vermelding <i>Wmo begeleiding</i> gebeuren en niet <i>Wmo huishoudelijke hulp</i>. Dat kan niet anders omdat de gemeente alle budgetten voor de activiteit <i>huishoudelijke hulp</i> onder de noemer <i>lichte begeleiding</i> heeft geplaatst. Zodra ze dat doet, komen haar zorgverleners automatisch onder de knop <i>Wmo begeleiding</i> en kunnen ze worden uitbetaald. Ondanks dat de vrouw principieel bezwaar heeft tegen de term <i>begeleiding</i> voor <i>huishoudelijke hulp</i>, adviseert de ombudsman de vrouw de declaraties in het systeem te plaatsen zodat de hulpen zo snel mogelijk kunnen worden uitbetaald. De principiële discussie komt in een ander onderzoek van de ombudsman aan bod. Mocht het uitbetalen alsnog niet lukken dan zal de ombudsman vragen of de gemeente de vrouw hierbij wil helpen.</p>	<p>16.1.095/1 DMO</p>
<p><b>Verwijdering gegevens uit dossier</b></p> <p><i>Trefwoorden: correctieverzoek, besluit, bezwaar</i></p> <p>Een vrouw wil graag dat bepaalde gegevens uit haar dossier worden verwijderd. Zij dient hiertoe een verzoek in bij de gemeente. Die wijst het verzoek af en verwijst naar de ombudsman.</p> <p>De vrouw geeft bij de ombudsman aan dat zij niet wil dat er een klachtenonderzoek wordt gestart. Zij wil graag in gesprek met de gemeentesecretaris. De ombudsman meldt de vrouw dat zij daartoe een verzoek kan doen bij de gemeentesecretaris.</p> <p>Verder deelt de ombudsman de vrouw mee dat zij ten onrechte naar de ombudsman is verwezen omdat tegen een besluit op een correctieverzoek bezwaar gemaakt kan worden. De ombudsman speelt ten aanzien van het inhoudelijke verzoek geen rol.</p>	<p>16.1.105/1 DMO</p>
<p><b>Wanhopig om rolstoel</b></p> <p><i>Trefwoorden: voortvarendheid, oplossing, aanpassing</i></p> <p>Een vrouw met een complexe progressieve aandoening heeft zich de afgelopen 2 jaar al verschillende keren tot de ombudsman gewend omdat ze haar nieuwe elektrische rolstoel nog steeds niet kan gebruiken. De wachttijden tussen de passing en de aanpassing zijn steeds zo lang dat de situatie van de vrouw alweer verslechterd is als de aanpassing gerealiseerd is. Naar aanleiding van een eerder onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente toegezegd lopende aanvragen periodiek te bewaken en zo nodig over te gaan tot actie richting de leverancier en/of cliënt. Als dat enkele maanden later nog niet tot het gewenste gebruik van de nieuwe rolstoel leidt, krijgt de vrouw van de gemeente een vaste consulent toegewezen als aanspreekpunt. Toch meldt de vrouw zich na 5 maanden weer bij de ombudsman. Ze laat weten dat er maar geen planning komt en dat de gemaakte afspraken niet worden nagekomen. Na interventie van de ombudsman worden er verschillende concrete afspraken gepland om de rolstoel te passen en aan te passen. Doel is om vóór de zomervakantie een passende en werkende rolstoel te hebben en het proces op 21 juli te evalueren. In augustus wendt de vrouw zich weer tot de ombudsman. De rolstoel is nog niet goed. Ze begrijpt niet dat het zo lang moet duren. Het hele traject verstoort haar dagelijks leven. Ook laat ze weten dat haar lichamelijke toestand is verslechterd. Omdat de vrouw aan de ombudsman vraagt om haar noodkreet te sturen naar iemand die een oplossing kan bieden, stuurt zij deze door naar de gemeente als verantwoordelijke voor Wmo-verstrekkingen. Dat het vervolgens ruim 6 weken duurt eer de gemeente reageert, beoordeelt de ombudsman in deze langslappende zaak als niet-voortvarend. Gelukkig is het bericht dan wel dat de rolstoel nu eindelijk goed lijkt te zijn en dat een eindevaluatie wordt ingepland.</p>	<p>16.1.108/1 DMO</p>

**Tegemoetkoming wordt gemist**

16.1.110/I

DMO

*Trefwoorden: tijdigheid aanvraag, bezwaarmogelijkheid*

Een chronisch zieke man ontvangt ieder jaar een tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten. In juni 2015 ontvangt hij een brief van de gemeente, waarin staat dat hij de tegemoetkoming voortaan bij de gemeente moet aanvragen. Maar omdat hij en zijn vrouw een dag na ontvangst van de brief gaan verhuizen, raakt de brief uit het zicht. Als de vrouw de brief in november 2015 weer tegenkomt, belt ze met het Zorgloket. Dan krijgt ze te horen dat de aanvraag vóór 1 september 2015 gedaan had moeten worden.

Begin 2016 stelt de vrouw de kwestie opnieuw aan de orde tijdens een gesprek met een WMO-consulent van de gemeente. Op advies van deze consulent vraagt zij in april 2016 de tegemoetkoming over 2015 alsnog aan. Zij krijgt telefonisch te horen dat haar man niet voor een tegemoetkoming in aanmerking komt omdat de voorwaarden zijn gewijzigd. De vrouw vindt de afwijzing onrechtvaardig. Haar man heeft de tegemoetkoming in het verleden altijd ontvangen en het geld is hard nodig. Als de ombudsman op onderzoek uitgaat, krijgt zij van de gemeente te horen dat de vrouw in april 2016 verkeerd is geïnformeerd. In december 2015 is de aanvraagtermijn verlengd tot en met 30 november 2015. Achteraf gezien heeft de vrouw in 2015 tijdig met het Zorgloket gebeld. Dit had in april 2016 moeten worden onderkend.

De gemeente biedt haar excuses aan en stelt de vrouw alsnog in de gelegenheid om een aanvraag voor 2015 te doen. De ombudsman stelt ook vast dat een mondelinge afwijzing niet kan. De gemeente moet een aanvraag schriftelijk afwijzen zodat er bezwaar kan worden gemaakt.

**Contactmaatregel**

16.1.112/II

DMO

*Trefwoorden: bereikbaarheid, klachtonderzoek*

Een vrouw is het niet eens met de door de gemeente toegewezen contactpersoon. Die is volgens de vrouw niet deskundig, doet niets en is ook nooit aanwezig op het moment dat ze van de gemeente mag bellen. De vrouw dient hierover een klacht in. Omdat de reactie niet ingaat op de klacht, wendt de vrouw zich tot de ombudsman.

Voor de onderliggende stukken verwijst de vrouw naar de gemeente. Zij is niet in staat om die te leveren. Het duurt even voordat de ombudsman alle stukken heeft verzameld omdat de opgevraagde stukken weer verwijzen naar eerdere correspondentie die ook weer opgevraagd moet worden. Nadat uiteindelijk alle stukken zijn verzameld, de klacht voor een reactie bij de gemeente is neergelegd en een afspraak is gemaakt om de contactpersoon te horen, vraagt de vrouw aan de ombudsman om het klachtenonderzoek op te schorten. Omdat het onderzoek al dermate ver gevorderd is, wijst de ombudsman het verzoek af. Daarop trekt de vrouw haar klachten in. Het is niet de eerste keer dat dit gebeurt.

De ombudsman laat de vrouw weten dat het niet alleen aan de vrouw is om te bepalen of de ombudsman haar onderzoek voortzet. Ook de gemeente heeft er recht op om te weten hoe het onderzoek afloopt, nu dat al dermate ver gevorderd is. Daar komt bij dat de ombudsman de vrouw in 2016 voor inhoudelijke vragen ook enkele malen naar het aangewezen contactmoment heeft verwezen. Het is voor de toekomstige verwijzingen dan ook van belang om zekerheid te hebben dat de telefoontjes van de vrouw beantwoord worden. Het onderzoek van de ombudsman heeft uitgewezen dat de gemeente het contactmoment goed heeft geregeld. Er is dan altijd iemand aanwezig, de contactpersoon of haar vaste vervanger, om een telefoontje van de vrouw te beantwoorden. Verder legt de gemeente naar oordeel van de ombudsman in de reactie op de interne klacht netjes uit waarom deze contactmaatregel nodig is. Dat de vrouw het hiermee niet eens is, doet daaraan niets af.

**Klacht niet herkend**

16.1.121/I

DMO

*Trefwoorden: klachtbehandeling*

Een vrouw komt erachter dat ze al 5 jaar een eigen bijdrage betaalt voor een traplift van de gemeente. Ze dacht dat de eigen bijdrage alleen haar huishoudelijke hulp betrof. Dat blijkt dus anders. Nu de vrouw ontdekt dat ze kennelijk al zo lang voor de traplift betaalt en niet weet hoe lang dat nog gaat duren, wil ze hem kopen. De gemeente laat telefonisch weten dat dit niet kan, maar gaat vervolgens wel bij de vrouw op huisbezoek. Tijdens dat bezoek klaagt de vrouw dat ze lift niet kan kopen. De gemeente noteert de klacht in een verslag en deelt de vrouw mee dat daarmee haar melding is afgerond. De vrouw wendt zich daarop tot de ombudsman. Die stelt vast dat er sprake is van een klacht die ten onrechte niet door de gemeente is opgepakt. De ombudsman wijst de gemeente hierop en stuurt de klacht alsnog voor interne behandeling door naar de klachtenfunctionaris van de gemeente.

*Trefwoorden: verslag, bezwaar, besluit, toezegging*

In een verslag meldt de indicatiecommissie Beschermd Wonen een vrouw dat de door haar aangevraagde voorziening is afgewezen. Bezwaar maken tegen een verslag kan niet. De vrouw vraagt daarom om een besluit. Ze krijgt echter geen reactie en gaat naar de ombudsman.

Omdat de gemeente de klacht over het uitblijven van een reactie nog niet kent, stuurt de ombudsman de klacht eerst door naar de gemeente. Heel snel bericht de gemeente de ombudsman dat het besluit al is verzonden. Dat is mooi. Helaas meldt de vrouw de ombudsman 2 weken later nog steeds geen besluit te hebben ontvangen. Op de vraag van de ombudsman aan de gemeente hoe dit kan, stelt de gemeente dat door een interne miscommunicatie het besluit toch niet is verstuurd. Met excuses verstuurt de gemeente het besluit alsnog. De vrouw bevestigt enkele dagen later het toegezegde besluit nu wel te hebben ontvangen en ook al bezwaar te hebben gemaakt.

<b>WIJ teams</b>	
<p><b>Klachten ongegrond, hoezo?</b></p> <p><i>Trefwoorden: bejegening, interne klachtbehandeling, motivering</i></p> <p>Medewerkers luisteren niet, geven onjuiste informatie en gooien zonder waarschuwing de hoorn erop. Dat is de klacht van een man. Met de reactie van de gemeente op zijn klacht is hij niet tevreden. De man vraagt de ombudsman om de klachtbehandeling te onderzoeken.</p> <p>Klacht 1 betreft een onheuse bejegening van een medewerker op 17 september 2015 aan de telefoon. Tijdens het onderzoek van de ombudsman meldt de betrokken medewerker zich het bewuste telefoongesprek niet te kunnen herinneren. Wel een gesprek met de partner van de man, maar daar gaat de klacht niet over. Het oordeel van de gemeente dat de medewerker correct heeft gehandeld en de klacht van de man ongegrond is, is naar oordeel van de ombudsman dan ook niet voldoende onderbouwd.</p> <p>Klacht 2 gaat over een medewerker die op 25 september 2015 telefonisch meldde dat de huishoudelijke hulp zoals die bestaat zou ophouden en dat nog niet bekend was wat er in 2016 zou gebeuren. Volgens de gemeente is deze informatie juist en de klacht van de man hierover ongegrond. De ombudsman stelt vast dat de gemeente in een brief van 10 juni 2015 uitleg heeft gegeven wat er in 2016 zou gaan gebeuren. De informatie van de medewerker klopt dus niet. Ook op dit punt kan de ombudsman de motivering van de gemeente dat de klacht van de man ongegrond is niet volgen.</p> <p>Klacht 3 betreft een telefoongesprek op 20 oktober 2015 met een andere medewerker. Die onderbrak de man steeds in zijn verhaal en uiteindelijk heeft de man zelf het gesprek afgebroken. De gemeente meldt in haar reactie dat het lastig is te beoordelen of de medewerker de man niet heeft laten uitpraten. Dat de gemeente op grond hiervan toch oordeelt dat de klacht ongegrond is, kan de ombudsman niet plaatsen. Ook op dit punt was de motivering niet deugdelijk. Het college kan zich niet vinden in het oordeel. De nadere uitleg is voor de ombudsman geen reden haar oordeel aan te passen. Van dit klachtenonderzoek is een rapport opgesteld.</p>	<p>16.1.012/III WIJ-teams</p>
<p><b>Hoezo alcoholist en wietverslaafd?</b></p> <p><i>Trefwoorden: bejegening, klachtbehandeling, verjaring</i></p> <p>Het schiet een man in het verkeerde keelgat als een (O)ggz-medewerker hem als alcoholist en wietverslaafd betitelt. Hij dient hierover in 2015 een klacht in bij de klachtencommissie GGZ. Die verwijst hem na een hoorzitting door naar de gemeente. Hij dient daarop bij de gemeente een klacht in. De gemeente constateert dat de gedraging zich in 2011/2012 heeft afgespeeld. Omdat dat te lang geleden is, besluit de gemeente de klacht niet verder te behandelen. De man kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de ombudsman. Die stelt vast dat de bewuste gedraging in 2013 heeft plaatsgevonden, maar dat er in 2015 een hoorzitting van de klachtencommissie GGZ over deze zaak is geweest. Tijdens deze hoorzitting geeft de betreffende Oggz-medewerker aan dat hij zich niet herkent in de bewoordingen van de man. Dat is de man te vaag. Hij wil meer duidelijkheid of de medewerker nu wel of niet heeft gezegd dat hij alcoholist was en wietverslaafd. De ombudsman constateert op basis van het verslag van de hoorzitting dat de medewerker inderdaad gezegd heeft dat hij zich niet herkent in de bewoordingen. Maar ook dat de medewerker uitdrukkelijk heeft aangegeven dat hij de bewuste bewoordingen niet heeft gebruikt. Daarmee heeft betrokkene naar het oordeel van de ombudsman de door hem gewenste duidelijkheid.</p>	<p>16.1.026/I WIJ-teams</p>

**Privacy is niet geschonden**

16.1.032/I

WIJ-teams

*Trefwoorden: persoonsgegevens*

Een vrouw dient bij de gemeente een klacht in over de privacyborging bij de WIJ-teams. Zij is ook werknemer van een stichting, die hulpverlening aanbiedt. In die hoedanigheid heeft zij een gesprek met een medewerker van de gemeente. In de reactie op de klacht die zij als privépersoon heeft ingediend haalt de gemeente dit gesprek aan. De vrouw vindt dit niet correct. Nu de gemeente informatie aanhaalt die zij uit een ander dossier kent, heeft zij geen vertrouwen meer in de privacyborging.

De ombudsman stelt vast dat er geen persoonsgegevens van de vrouw aan een derde zijn verstrekt. Daarom is geen sprake van schending van haar privacy. De reactie op de klacht is aan de vrouw gericht en de contacten die daarin worden aangehaald betreffen haar contacten met verschillende medewerkers. Ook de privacy van de stichting is niet geschonden. De gemeente spreekt in haar reactie alleen in het algemeen over wat de vrouw destijds met de medewerker heeft besproken. De stichting wordt niet genoemd en de informatie zelf is ook niet herleidbaar naar de stichting.

**Geen contact over klacht**

16.1.080/I

WIJ-teams

*Trefwoorden: toegangsverbod, toelichting*

Een cliënte van een WIJ-team heeft een toegangsverbod gekregen voor de duur van een jaar. Zij heeft te horen gekregen dat dit is gebeurd omdat zij onacceptabele mails en tweets heeft verstuurd naar één van de medewerkers en tevens zou zij een medewerkster hebben lastiggevallen op het werk en op het thuisadres. De vrouw ontkent de aantijgingen. Haar raadsman verzoekt de ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de gang van zaken. Hij wil komen tot een overleg zodat de vrouw duidelijkheid krijgt waar zij met haar vragen naar toe kan.

Daarnaast heeft de vrouw zelf een aantal klachten geformuleerd over de wijze waarop haar hulpvraag door het WIJ-team is behandeld.

Na bestudering van de toegezonden stukken verzoekt de ombudsman de raadsman om een nadere toelichting. Deze komt echter niet. Op herhaalde verzoeken om telefonisch contact met ombudsman op te nemen over de verdere behandeling van de klacht reageert hij evenmin. Daarom gaat de ombudsman uiteindelijk over tot sluiting van het dossier.

**Moeder/hulpverleenster heeft hulp nodig**

16.1.092/II

WIJ-teams

*Trefwoorden: aanmelding, begeleid wonen*

Een moeder maakt zich grote zorgen over de woonsituatie van haar meerderjarige zoon. Hij is autistisch en functioneert op het niveau van een twaalfjarige. Hij kan daardoor niet voor zichzelf opkomen. Hij woont bij zijn vader die hem nu volgens moeder mishandelt. Ze kan haar zoon zelf niet opvangen, vanwege andere thuiswonende kinderen. Moeder vertelt ook dat haar zoon graag begeleid wil gaan wonen, maar ze heeft daarbij hulp nodig. Ook wil moeder weten hoe ze een aanvraag voor begeleid wonen voor haar zoon kan doen. Ze vindt dat het WIJ-team (van haar zoon) te weinig voor haar doet.

Uit de reactie van het WIJ-team blijkt dat er verschillende malen contact is geweest met moeder en zoon over de wens om begeleid te wonen. Moeder heeft adressen gekregen die ze samen met haar zoon langs zou gaan. Omdat moeder hulpverleenster is, is ze aanvankelijk door het WIJ-team in staat geacht om dit zelf te regelen. Later blijkt dat moeder dit niet alleen kan. En dat is de reden dat de ombudsman dit signaal doorgeeft aan het WIJ-team van de zoon. Daar zal de kwestie opnieuw in het aanmeldteam aan de orde worden gesteld en rechtstreeks worden teruggekoppeld aan moeder. Voor hulp bij het doen van een aanvraag wordt de moeder naar haar eigen WIJ-team verwezen. Voor de ombudsman is er verder geen rol meer.

Toezegging: kwestie wordt opnieuw in het aanmeldteam aan de orde gesteld en rechtstreeks teruggekoppeld aan moeder.

<p><b>Privacy leidt tot vele vragen</b></p> <p><i>Trefwoorden: verwerking persoonsgegevens, informatieverstrekking</i></p> <p>Een vrouw heeft bij de gemeente een klacht ingediend over de verwerking van persoonsgegevens van haar gezin door het Centrum voor Jeugd en Gezin en het WIJ-team. In haar klacht stelt zij vele vragen. De vrouw is niet tevreden met de reactie van de gemeente op haar klacht. Zij deelt dit aan de gemeente mee in een e-mail, waarin zij puntsgewijs een groot aantal aanvullende vragen en klachten vermeldt. De gemeente beschouwt de klacht als afgehandeld en verwijst de vrouw naar de ombudsman.</p> <p>De vrouw wil graag alsnog een antwoord krijgen op haar vragen. Ook wil zij graag inzage in de dossiers van haar gezin. Zij verzoekt de ombudsman om de gemeente hiertoe aan te sporen.</p> <p>Desgevraagd meldt de gemeente de ombudsman dat zij bereid is om de vragen alsnog te beantwoorden en te bekijken welke gevraagde gegevens kunnen worden verstrekt. Voor de ombudsman is verder geen rol meer weggelegd.</p> <p>Toezegging: De gemeente beantwoordt alsnog de aanvullende vragen.</p>	<p>16.1.120/I WIJ-teams</p>
<p><b>Toezegging andere contactpersoon</b></p> <p><i>Trefwoorden: toezegging, contactpersoon, WIJ-team</i></p> <p>Een moeder van 3 kinderen, met elk een PGB, heeft gevraagd om een andere contactpersoon in het WIJ-team. Dit is haar in maart toegezegd door de WIJ-manager, maar zou pas ingaan als de situatie van de jongste zoon 'op de rails' zou staan. Toen dat in het najaar zover was vroeg de moeder om de toegezegde andere contactpersoon, maar toen werd haar gezegd dat dit geen meerwaarde zou hebben. Moeder beklagt zich over het niet nakomen van de toezegging en het feit dat ze niet verder komt bij het WIJ-team. Ruim een week na het spreekuurbezoek bij de ombudsman, laat moeder weten dat de manager van het WIJ-team haar uitnodigt voor een gesprek. In dat gesprek zal ook een andere contactpersoon worden voorgesteld om met nieuwe afspraken weer tot een goede samenwerking te komen. Omdat de inhoud van deze e-mail positief klinkt en een oplossing voor de klacht nabij lijkt, heeft de ombudsman voorgesteld om de afloop van het gesprek af te wachten alvorens het klachtenonderzoek voort te zetten. Moeder kan zich daarin vinden. Twee weken later laat zij weten dat haar verzoek eindelijk is ingewilligd en ze een nieuwe contactpersoon bij het WIJ-team heeft gekregen. Nu het probleem achter de klacht is opgelost, eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.</p>	<p>16.1.125/I WIJ-teams</p>
<p><b>Onderzoek kost tijd</b></p> <p><i>Trefwoorden: schulden, hulp</i></p> <p>Een man krijgt na eerdere tussenkomst van de ombudsman hulp van het WIJ-team bij het in kaart brengen van zijn schulden. In mei /juni bezoeken medewerkers van het team hem thuis en nemen al zijn papieren mee. In september komen zij nog eens op bezoek en daarna verneemt de man niets meer. Daarom wendt hij zich half november opnieuw tot de ombudsman.</p> <p>De gemeente laat de ombudsman weten dat de medewerkers van de gemeente ook na september regelmatig contact hebben (gehad) met de man. Door de grote hoeveelheid ongesorteerde post neemt het uitzoeken veel tijd in beslag. Ook kaart de man regelmatig nieuwe zaken aan, wat het onderzoek bemoeilijkt. De gemeente bekijkt of er een extra medewerker moet worden ingeschakeld.</p> <p>De ombudsman constateert dat de gemeente voldoende rekening houdt met de belangen van de man en geeft hem te kennen dat hij het onderzoek van het WIJ-team zal moeten afwachten.</p>	<p>16.1.128/I WIJ-teams</p>



**Werkmaatschappijen****Wie had welke kaartjes betaald?**

16.1.002/II

Oosterpoort/Stadsschouwburg

*Trefwoorden: klachtbehandeling, reservering, verwisseling*

Een vrouw had kaartjes voor de voorstelling van Herman Finkers overgenomen van haar collega. Ze heeft deze kaartjes die op naam van haar collega stonden op 9 oktober opgehaald en betaald aan de kassa. Op de avond van de voorstelling, op 24 oktober waren de stoelen echter al bezet en de voorstelling was uitverkocht. Met hulp van de medewerkers zijn er nog 3<sup>e</sup> rangsplaatsen gevonden, zodat de vrouw met haar gasten de voorstelling wel heeft kunnen zien. Daar is ze blij om, maar ze vindt het niet acceptabel dat ze 1<sup>e</sup> rangskaarten heeft betaald voor 3<sup>e</sup> rangsplaatsen. Ze heeft zich daarover beklaagd bij de Oosterpoort. Ook heeft ze verzocht om terugbetaling van het verschil. Op haar klacht heeft ze echter niet binnen de gestelde 2 tot 6 weken een reactie ontvangen en dat is de reden dat de vrouw zich tot de ombudsman wendt.

Na de nodige uitleg bleek het volgende gebeurd te zijn.

De collega van de vrouw heeft aanvankelijk een reservering gedaan voor twee data. Vervolgens ging de vrouw naar de kassa en haalde de kaarten voor zaterdag op. De collega wilde op donderdag naar de voorstelling en printte de kaarten uit.

Bij De Oosterpoort aangekomen bleek zij de kaarten van zaterdag te hebben uitgeprint. Toen de collega uitlegde dat zij op zaterdag niet kon terugkomen, heeft zij met medewerking van de Oosterpoort de voorstelling alsnog kunnen zien op donderdag.

Vervolgens heeft de Oosterpoort de volgende dag gebeld met de collega met de vraag of ze de kaarten van zaterdag weer in de verkoop mochten doen. En omdat de collega toen niet heeft gezegd dat ze de kaarten al aan de vrouw had beloofd, is het mis gegaan. De zaterdagkaarten zijn aldus opnieuw in de verkoop gegaan, waardoor er zaterdag mensen zaten op de plaatsen die de vrouw (ook) al had betaald.

Omdat de betaling door de vrouw op naam van de collega is gedaan, kon de collega de kaarten voor zaterdag (per vergissing) uitprinten, waardoor de controle ervan uit kon gaan dat de kaarten waar de collega op donderdag mee kwam, betaald waren. De collega is uiteindelijk dus gratis naar de voorstelling geweest. De Oosterpoort zal haar dat niet alsnog in rekening brengen. Dat de Oosterpoort de vrouw voor compensatie van het prijsverschil naar haar collega verwijst, kan de ombudsman volgen. De Oosterpoort erkent dat zij de klacht eerder had moeten afhandelen en biedt haar excuses aan. Zij is er abusievelijk van uitgegaan dat de klacht telefonisch was afgehandeld.

**Sloot gegraven zonder toestemming eigenaar**

16.1.003/I

Sport050

*Trefwoorden: klachtbehandeling, eigendom*

Een man wordt geconfronteerd met jaarlijkse 'schouwkosten' van een sloot die is aangelegd op zijn perceel in Haren. Van het waterschap heeft de man die in Den Haag woont, begrepen dat de sloot is aangebracht door de gemeente Groningen. Maar dat is zonder zijn toestemming gebeurd. De man heeft een klacht ingediend bij de gemeente. Na 2 maanden heeft hij opnieuw aan de bel getrokken, maar ruim 6 weken later heeft hij nog geen bericht en wendt hij zich tot de ombudsman. De gemeente laat de ombudsman weten dat zij de sloot inderdaad heeft uitgegraven zonder contact op te nemen met de eigenaar. Abusievelijk is een advies van de gemeente Haren om dit te doen, opgevat als toestemming. Nu dit bekend is, biedt de gemeente aan om ofwel de sloot weer dicht te gooien, of om het onderhoud en de schouwkosten voor rekening van de gemeente Groningen uit te voeren. Dit aanbod geldt zolang het perceel in handen blijft van de (erven van de) huidige eigenaar. Daarnaast biedt de gemeente haar oprechte verontschuldiging aan voor het onrechtmatig handelen en voor de trage afdoening van de klacht. Via de ombudsman ontvangt de man de contactgegevens van de behandelend ambtenaar. Hij laat weten blij te zijn met dit resultaat en zal contact opnemen met de gemeente over de verdere afwikkeling.

**Stadsbeheer****Besluit is voldoende gemotiveerd**16.1.069/  
Stadsbeheer*Trefwoorden: boom, overlast, motivering, regelgeving*

Een man klaagt zich over het besluit van de gemeente om een boom niet te verwijderen of te snoeien. De man vindt dat de gemeente het besluit niet juist heeft gemotiveerd. Het besluit is gebaseerd op een puntensysteem, dat volgens de man zeer willekeurig en bovendien verouderd is. Hij brengt naar voren dat omstandigheden als de hoeveelheid klagers in de buurt, de staat van de boom tijdens zware ijzel, storm en bliksem, het gevoel van veiligheid en de overlast van pollen ten onrechte buiten beschouwing worden gelaten. Verder vindt de man dat de boom te groot wordt. Alle tegels van de stoep zijn door de onderliggende wortels omhoog gedrukt. In straten in de omgeving heeft de gemeente wel vergelijkbare bomen gekapt.

De ombudsman stelt vast dat het verzoek om de boom te kappen of te snoeien is beoordeeld aan de hand van een scoreformulier. Dit formulier is gebaseerd op de Algemene Plaatselijke Verordening en de Beleidsregels voor het vellen van een houtopstand. Deze regels zijn in 2013 vastgesteld en daarmee voldoende actueel.

De ombudsman is niet bevoegd om de regelgeving te toetsen. Wel toetst de ombudsman in hoeverre de gemeente de door de man genoemde aspecten heeft meegewogen of had moeten meewegen in de beoordeling van het verzoek.

Zij stelt vast dat aan de in de regelgeving opgenomen criteria is getoetst. En komt tot de conclusie dat de gemeente het besluit voldoende heeft gemotiveerd.

Tijdens de klachtenprocedure zegt de gemeente toe de losliggende tegels in juli 2016 te zullen herstellen. Dat vindt de ombudsman netjes.

Toezegging: herstel van de losliggende stoeptegels in juli 2016

**Strooien leidt tot een onveilige situatie**16.1.072/  
Stadsbeheer*Trefwoorden: klacht, gladheidsbestrijding, fietsroute, paaltjes*

De secretaris van een kopersvereniging meldt zich bij de ombudsman omdat de gemeente niet heeft gereageerd op zijn klacht over een onveilige verkeerssituatie op een fietsroute bij hem in de buurt. Hij en ook andere buurtbewoners hebben daarover eerder ook al verschillende meldingen bij de gemeente en de politie gedaan. Het gaat om een fietspad dat de status heeft van doodlopende weg, met uitzondering van fietsers en brommers. Tijdens de winterperiode worden de paaltjes die de doorgang van ander verkeer moeten verhinderen, langdurig verwijderd om de route te kunnen strooien. Dan komt ook het autoverkeer op de route op gang en ontstaat er een gevaarlijke verkeerssituatie voor de vele fietsers die de route dagelijks gebruiken. De politie heeft de suggestie gedaan dat de paaltjes gedurende het hele jaar blijven staan en dat de strooien dienst een sleutel krijgt om de paaltjes te verwijderen.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente en krijgt te horen dat er niet correct op de meldingen en de klacht van de man is gereageerd. Hiervoor biedt de gemeente excuses aan. De gemeente erkent dat de paaltjes niet tijdig zijn teruggeplaatst en geeft aan dat dit inmiddels wel is gebeurd. Verder deelt de gemeente mee dat er wordt nagedacht over een alternatief voor de paaltjes. De suggestie die de politie heeft gedaan blijkt niet haalbaar te zijn, omdat het vanuit praktisch oogpunt onwerkbaar zou zijn om de paaltjes bij elke strooibeurt te verwijderen. Bovendien vriezen de sloten in de winter vast. Deze uitleg kan de ombudsman volgen.

Een medewerker van de gemeente heeft contact opgenomen met de man en hem de contactgegevens van de wijkpost doorgegeven. Zodat hij daar voortaan problemen met de paaltjes direct kan melden.

De ombudsman constateert dat de gemeente de klacht van de man nu wel oppakt en ook een oplossing biedt voor het melden van toekomstige problemen.

**Weduwe niet tevreden over grafonderhoud**16.1.073/II  
Stadsbeheer*Trefwoorden: verwachtingen*

Een weduwe vindt het niet terecht dat ze vastzit aan een onderhoudscontract voor het graf van haar overleden man, terwijl ze vindt dat er nauwelijks onderhoud wordt gepleegd. Ze heeft ten tijde van het overlijden van haar man niet beseft waarvoor ze een contract heeft getekend. In ieder geval vindt ze het bedrag te hoog, want er staan geen bloemen in de bloemenstrook, de grafsteen is niet schoon en er hangen takken over.

De ombudsman laat de vrouw weten dat zij niet bevoegd is te oordelen over de onderhoudsovereenkomst voor grafonderhoud en de hoogte van het bedrag. Beide zaken zijn geregeld in de Verordening op de gemeentelijke begraafplaatsen en die regels zijn voor een ombudsman een gegeven.

Wel kan zij onderzoek doen naar de uitvoering van het onderhoud. Daartoe heeft de ombudsman het graf tweemaal bezocht. Aan het begin van de zomer was het gras netjes gemaaid en bevatte de bloemenstrook slechts één bloemetje. De gemeente legt daarop uit dat de graven te lijden hebben gehad van extreem natte weersomstandigheden en veel slakken. De uitval van planten is daardoor zo groot dat de gemeente nieuwe beplanting gaat aanbrengen. Aan het eind van de zomer bezoekt de ombudsman het graf opnieuw en stelt vast dat er geen planten in de bloemenstrook staan en dat de struiken achter de grafsteen over het graf hangen. Wel is het gras gemaaid. In een gesprek laat de gemeente de ombudsman weten dat de verwachtingen van de vrouw ten aanzien van het grafonderhoud gerechtvaardigd zijn. Daarvoor werkt de gemeente met een onderhoudsprogramma dat ook wordt uitgevoerd. Zoals ook blijkt uit foto's van de maand mei die de vrouw naar de ombudsman heeft gestuurd waarop te zien is dat de bloemenstrook is omgespit en uit de waarnemingen dat het gras gemaaid is. Met het herplanten van de bloemen is het echter mis gegaan en de gemeente biedt aan om de vrouw het onderhoudsbedrag voor 2016 kwijt te schelden. De ombudsman ziet dit als een mooi gebaar. Van de snelgroeïende struiken achter het graf wordt bezien of er een haag van kan worden gemaakt. Die is beter te onderhouden. Verder adviseert de gemeente de weduwe om zich bij toekomstige bezoeken aan het graf direct bij de balie te melden als het onderhoud onverhoopt niet goed blijkt te zijn.

Toezegging: Kwijtschelding onderhoudsbedrag 2016

**Fontein geeft geen plezier**16.1.078/II  
Stadsbeheer*Trefwoorden: geluidsoverlast, aanpassing, overleg*

Een vrouw ondervindt geluidsoverlast van een fontein voor haar woning. Zij is het niet eens met de bewering van de gemeente dat de fontein in goed overleg met buurtbewoners is geplaatst. Uit het vertrek van vele buurtbewoners leidt zij af dat dit niet het geval is. De vrouw verzoekt de ombudsman om na te gaan of er in plaats van stenen, roosters kunnen worden geplaatst. Zodat het geluid van het met kracht vallende water zal worden gedempt.

De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente. Die vertelt dat het plaatsen van roosters niet zal leiden tot vermindering van het geluid en dat er geen ander alternatief mogelijk is. Ook legt de gemeente uit dat de besluitvorming over de fontein in overleg met de toenmalige omwonenden tot stand gekomen is. De gemeente ziet geen aanleiding om de situatie aan te passen. Daarbij weegt mee dat de gemeente geen andere klachten over de fontein heeft ontvangen. De ombudsman kan de uitleg van de gemeente volgen.

**Groenonderhoud op niveau**16.1.079/I  
Stadsbeheer*Trefwoorden: groenonderhoud, openbaar groen*

Een vrouw beklagt zich over het groenonderhoud in haar buurt. Een deel van de groenstroken wordt wel gemaaid en een deel niet, ook wordt er minder gemaaid dan de voorgaande jaren. Zij komt er niet uit met de gemeente. De ene keer wordt er gezegd dat er niet gemaaid wordt om biodiversiteit te creëren en de andere keer komt het door bezuinigingen.

De afdeling Wijkonderhoud laat weten dat de vrouw terecht een klacht heeft ingediend. Het ziet er op onderdelen niet goed uit en er ontstaat het beeld van een verwaarloosd deel van de openbare ruimte. De oorzaak is dat sinds de upgrade van het gebied de medewerkers van twee directies hebben zitten wachten op wederzijdse actie. Er is aan enkele perken onderhoud gepleegd maar over de gehele linie is het onderhoud ondermaats. Ook het feit dat de vrouw het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, is begrijpelijk. De gemeente biedt haar verontschuldigen aan. Er wordt nu met extra inzet gewerkt om het achterstallige onderhoud op het vereiste niveau te brengen. De gemeente biedt haar ook de mogelijkheid om in het vervolg rechtstreeks contact met de leidinggevende op te nemen over het groenonderhoud.

**Oud papier niet opgehaald. Wat nu?**16.1.097/I  
Stadsbeheer*Trefwoorden: toezegging, contact, uitleg, excuses, onkosten*

Een man meldt bij de gemeente dat zijn oudpapiercontainer op 8 juni niet is geleegd. Hij heeft, om boetes te voorkomen, de container 's avonds weer binnengehaald. De volgende dag echter werden tot zijn verbazing de oudpapiercontainers alsnog geleegd. Alleen de zijne niet, want hij wist het niet. Ook dat meldt hij bij de gemeente. Hij vraagt wanneer de volle papierbak dan nu wordt geleegd. De gemeente reageert daarop dat de afdeling die over de minicontainers gaat, contact met hem zal opnemen. Dan zal hem verteld worden waarom de containers op 8 juni niet zijn geleegd en wanneer dit alsnog gaat gebeuren.

Bijna 6 weken later meldt de man zich bij de ombudsman. Er is geen contact met hem opgenomen en hij heeft het oud papier inmiddels zelf per auto afgevoerd. Hij wil graag tekst en uitleg, excuses en een onkostenvergoeding.

In haar reactie laat de gemeente weten dat de 'papierroute' die dag door een fout niet in de planning is opgenomen.

Meldingen die daarover binnenkwamen zijn de volgende dag opgepakt. De gemeente heeft toen alsnog het oud papier opgehaald. Het was daarbij helaas ondoenlijk om alle betrokkenen hiervan op de hoogte te stellen, aangezien het om meer dan 500 adressen ging. De melding van de man is op 20 juni gesloten in de veronderstelling dat het papier ook bij de man was opgehaald. Daarom is er ten onrechte geen contact opgenomen met de man. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente alsnog uitlegt wat er is gebeurd en waarom er per abuis geen contact met de man is opgenomen. Met de gemaakte excuses, de uitleg en het aanbod om de kosten te vergoeden als de man daarvoor bonnetjes inlevert, komt de gemeente de man naar de mening van de ombudsman voldoende tegemoet.

Toezegging: voor gemaakte wegbrengkosten kunnen bonnen worden ingediend

**Aantasting plantsoen?**16.1.098/II  
Stadsbeheer*Trefwoorden: toezeggingen, bezwaren*

Een aanwonende van een plantsoen klaagt zich over de plaatsing van een volleybalnet in het plantsoen. Hij is van mening dat de gemeente in voorgaande jaren toezeggingen heeft gedaan dat het plantsoen niet verder zou worden belast. Om het open karakter te behouden en verrommeling tegen te gaan pleit de man voor verwijdering van het volleybalveld. Ook vraagt de man zich af waarom de gemeente na eerdere klachten van omwonenden van een nabijgelegen straat het volleybalveld heeft verplaatst naar het plantsoen en nu geen gehoor geeft aan zijn klacht.

De ombudsman constateert na een bezoek ter plaatse dat de 2 palen met het net ertussen eenzelfde uitstraling hebben als de 2 aanwezige doelpalen op het veld. Wel is het veld, in tegenstelling tot wat de gemeente eerder heeft aangegeven, afgebakend zichtbaar. Er ligt namelijk een laag wit zand. Desgevraagd laat de gemeente weten dat dit zand op korte termijn zal worden verwijderd en dat het veldje opnieuw wordt ingezaaid. Over een paar maanden zal dit stukje plantsoen weer groen zijn. Met deze toezegging constateert de ombudsman dat de ruimtelijke inbreuk heel beperkt is en vergelijkbaar met die van het voetbalveld. De ombudsman kan de man daarom niet volgen in zijn klacht dat er sprake is van verrommeling en aantasting van het open karakter. Zij heeft om die reden geen verder onderzoek gedaan naar de gestelde toezeggingen. Dat de gemeente het volleybalveld heeft verplaatst van een plek waar meerdere bezwaarden zijn naar een plek waar één bezwaarde is, kan de ombudsman volgen, mede gezien de behoorlijk grote afstand van de woning van de man tot het volleybalveld.

Toezegging: Wit zand wordt op korte termijn verwijderd en veldje wordt opnieuw ingezaaid

**Ongewenste schaduwtuin**16.1.139/II  
Stadsbeheer*Trefwoorden: bomen, overlast, beoordelingsformulier, object*

Een vrouw heeft (schaduw) overlast van een hoge gemeentelijke boom achter haar woning. De gemeente wil de boom echter niet kappen. Aan de hand van een beoordelingsformulier kent de gemeente namelijk meer punten toe aan de 'waarde van de boom' (55) dan aan de 'overlast' (45). De vrouw is het hiermee niet eens en wordt door de gemeente verwezen naar de ombudsman.

Volgens het beoordelingsformulier moet gekeken worden naar de 'grootte boomkruin' en dat is niet gebeurd. Zij stelt dat de boomkruin zo'n 43% van haar tuin bedekt, waardoor de overlast volgens het formulier 10 punten moet scoren. Daarnaast is de score van de 'afstand houtopstand tot object' 0 punten omdat die volgens de gemeente meer dan 10 meter is. Volgens de vrouw staat de boom echter op minder dan 2 meter tot het dichtstbijzijnde 'object' (de blokhut in haar tuin). Daar moeten 20 overlastpunten voor worden gegeven. De vrouw stelt dat met de extra punten de score van de 'overlast' de score van de 'waarde van de boom' overstijgt.

De ombudsman stelt vast dat de score voor de grootte van de boomkruin inderdaad niet is ingevuld en dat is niet correct. Maar in tegenstelling tot wat de vrouw beweert, bedekt de kruin minder dan 10% van haar tuin. Dat levert 0 punten op. De gemeente meldt de ombudsman verder dat met de term 'object' de woning wordt bedoeld en die staat op meer dan 10 meter van de boom. Vandaar dat hiervoor 0 punten is toegekend. De ombudsman constateert dat de terminologie onnodig voor verwarring zorgt. En nu met de term 'object' niets anders dan de woning wordt bedoeld, doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om het formulier op dit punt aan te passen.

De ombudsman stelt vast dat de totaalscore voor de 'overlast' niet is veranderd en daardoor de 'waarde van de boom' toch zwaarder blijft wegen.

Aanbeveling: Het woord 'object' op het beoordelingsformulier te vervangen door 'woning'.

**Gebruik bladblazers roept vragen op**16.1.143/I  
Stadsbeheer*Trefwoorden: onvolledige beantwoording, vragen*

Een stel ondervindt hinder van werkzaamheden met bladblazers door medewerkers van de gemeente in hun straat. Ze vinden dat er teveel lawaai is, dat het gebruik van bladblazers slecht is voor het milieu en dat de werkzaamheden traag en niet zorgvuldig worden uitgevoerd. Zij dienen een klacht in bij de gemeente, maar zijn niet tevreden met het antwoord dat zij krijgen.

Daarom sturen zij de ombudsman een brief, waarin zij de klacht uitwerken in een aantal vragen die volgens hen niet zijn beantwoord. Omdat de ombudsman ziet dat de gemeente niet op alle onderdelen van de klacht is ingegaan, vraagt zij om alsnog op de vragen te reageren. Dat doet de gemeente en de ombudsman constateert dat alle vragen nu wel schriftelijk zijn beantwoord. Nu de ombudsman ook de uitleg van de gemeente goed kan volgen, rondt zij het onderzoek af.

**Stadstoezicht****Officieel postadres van ligplaats**

16.1.007/II

Stadstoezicht

*Trefwoorden: adresgegevens, ligplaats*

Een man heeft de gemeente gevraagd om het officiële postadres van een boot die in een Groninger haven ligt. Omdat hij geen reactie ontvangt van de havenmeester, wendt hij zich tot de ombudsman. Die ziet dat de man één letter in het mailadres heeft gemist en stuurt het verzoek naar het juiste e-mailadres (stadsbeheer in plaats van stadbeheer). Het verzoek wordt door stadsbeheer doorgestuurd naar de afdeling Basisregistratie Gebouwen. Die laat de man weten hoe hij een adres bij een ligplaats kan zoeken. De man is daar niet tevreden mee en wendt zich opnieuw tot de ombudsman. Die stelt vast dat de man, nu hij zelf al een waarschijnlijke ligplaats heeft genoemd, het bijbehorende postadres kan vinden. Ook kan de man zelf (laten) verifiëren of er een boot met genoemde naam ligt op de plek die de man vermoedt. Daarmee is naar het oordeel van de ombudsman de vraag van de man beantwoord.

**Betaald parkeren regime**

16.1.013/II

Stadstoezicht

*Trefwoorden: parkeren, bezwaar, informatie*

Een man, voor het eerst op bezoek in Groningen, parkeert zijn auto in de Rivierenbuurt in een parkeervak. Zonder te betalen. Hij ziet geen parkeerautomaat of andere aanwijzing dat dit nodig is. Helaas treft hij bij terugkomst een bon achter de ruitenwisper aan. Na ontvangst van de acceptgiro maakt hij bezwaar. Dat wordt niet ontvankelijk verklaard omdat hij te laat is. Hij had binnen 6 weken na de bon bezwaar moeten maken. De man zegt dat hij heeft gehandeld volgens de informatie achterop de bon. En daar staat binnen 6 weken na ontvangst van de acceptgiro. De gemeente geeft overigens aan dat als de man op tijd was geweest, zijn bezwaar ongegrond was verklaard. De informatie over het betaald parkeren regime is namelijk adequaat.

De ombudsman begrijpt dat het lastig is om in een onbekende stad naar de weg te moeten zoeken. En daarnaast te moeten letten op het drukke verkeer en de verschillende verkeersborden en -tekens. Toch wordt dat van een automobilist verwacht. De gemeente heeft inzichtelijk gemaakt welke verkeersborden en -tekens de man is gepasseerd alvorens hij in het bewuste parkeervak parkeerde. Hij had voldoende geïnformeerd kunnen zijn dat hij een betaald parkeren gebied binnenreed. Tevens zijn er 3 parkeerautomaten in de directe omgeving van het parkeervak. De redenering van de gemeente waarom het bezwaar ongegrond is, kan de ombudsman dan ook volgen.

De ombudsman stelt verder vast dat de veelheid aan informatie op de achterkant van de bon verwarrend kan zijn. Inmiddels heeft de gemeente besloten deze bon af te schaffen. Bezwaar wordt pas mogelijk als men de acceptgiro ontvangt. Het probleem van de man behoort daarbij tot het verleden.

**Borden houden fietsers niet tegen**16.1.063/II  
Stadstoezicht*Trefwoorden: voetgangersgebied, bebording, bekeuring*

Een echtpaar ondervindt hinder van fietsers in het voetgangersgebied in de binnenstad en de gemeente handhaaft niet. Het gaat vooral om de Herestraat en de Westerhaven. Van een Buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) hebben zij te horen gekregen dat deze niet mag bekeuren, maar alleen mag waarschuwen. Dat vindt het echtpaar niet afdoende. Ook vinden ze de bebording in de Herestraat niet duidelijk. Op (koop) zondag mag daar nog steeds worden gefietst, terwijl dat op alle andere dagen tijdens de winkelopeningstijden niet mag.

In 2014 heeft het echtpaar over het gebrek aan handhaving ook al eens klacht ingediend bij de gemeente. Toen is toegezegd dat het verzoek om meer te handhaven zou worden meegenomen in de besluitvorming. Het echtpaar ziet echter nog geen verbetering.

De gemeente laat de ombudsman weten dat zij in 2014 in de Herestraat een aantal maanden gericht heeft gecontroleerd en bekeuringen heeft uitgeschreven. Vanwege de onvolledige bebording is zij daar in februari 2015 mee gestopt. Er wordt wel gewaarschuwd. De gemeente heeft (voor de gehele binnenstad) de keuze gemaakt om geen borden bij te plaatsen.

De ombudsman bekijkt de situatie in de Herestraat samen met een BOA en een verkeersdeskundige en stelt vast dat de bebording inderdaad niet volledig is en handhaven daarom lastig. Ook het onderbord in de Herestraat is niet adequaat en de gemeente zegt toe dit te zullen aanpassen. De ombudsman constateert dat de zondag tijdens winkelopeningstijden daarmee wordt gelijkgetrokken met de andere dagen.

In het Westerhavengebied wordt ook niet bekeurd, hoewel dit daar op basis van de bebording wel mogelijk is. De reden hiervoor is dat de gemeente er in het 'Uitvoeringsprogramma Fietsstrategie 2015-2025' voor heeft gekozen om fietsers in een voetgangersgebied de ruimte te geven.

Omdat er wel verbodsborden staan, maar er niet wordt gehandhaafd, oordeelt de ombudsman dat de gemeente zowel in de Herestraat als het Westerhavengebied niet transparant (voorspelbaar) handelt. Daarom doet de ombudsman de aanbeveling om de bebording in beide gebieden in overeenstemming te brengen met de handhavingsrichtlijn.

De gemeente neemt de aanbeveling over en laat weten medio december de borden in beide gebieden aan te passen.

**Plakkerige zaken**16.1.103/II  
Stadstoezicht*Trefwoorden: illegaal plakken, maatregelen*

Nadat hij in 2014 klachten heeft ingediend over de overlast die hij ondervindt van beplakte containers, meldt een man zich opnieuw bij de ombudsman. Hij ondervindt nog steeds overlast en geeft aan dat het niet om een incident gaat. De man zegt dat de gemeente destijds heeft toegezegd dat op de containers stickers zouden worden aangebracht dat plakken illegaal is. Dit is echter nooit gebeurd. Omdat er legale plakplaatsen zijn waarvoor moet worden betaald en die netjes worden gehouden, zou hij graag zien dat de gemeente de opdrachtgevers van illegale plakpraktijken aanpakt. Vaak zijn dit organisatoren van evenementen en die moeten toch te vinden zijn. De ombudsman gaat na of er elders in de stad mogelijk wel stickers 'verboden aan te plakken' zijn aangebracht. Dat blijkt niet het geval te zijn. Van de gemeente krijgt de ombudsman te horen dat zij niet veel heil ziet in verbodsbordjes op de containers, omdat het plakken meestal stiekem gebeurt. Men weet dus wel dat dit niet mag.

Wel heeft de gemeente een onderzoek verricht naar de mogelijkheid om de organisatoren bestuursrechtelijk aan te pakken. Dit blijkt echter veel geld te kosten. Amsterdam heeft daar ervaring mee.

In plaats daarvan wil de gemeente zogenaamde ontmoedigingsgesprekken met de opdrachtgevers aangaan. Ook wil zij inzetten op andere maatregelen die wel effect zullen hebben. Daarvoor zijn er proeven gaande (extra schoonmaken en een speciale coating) en is er een aanbestedingsprocedure in voorbereiding voor wisselframes op de ondergrondse containers. De ombudsman constateert dat de gemeente nog steeds serieus bezig is te zoeken naar oplossingen om het wildplakken effectief te bestrijden. De toezegging van 2014 is dus niet vergeten.

Toezegging: College overweegt om voorlichting op de containers te gaan aanbrengen. Het wel of niet opnemen van de tekst 'verboden aan te plakken' zal in het communicatieplan voor het afvalbeleid meegenomen worden.

**Feest, maar niet voor iedereen**16.1.106/II  
Stadstoezicht*Trefwoorden: evenement, vergunning, rechtsmiddelen, fair play, evenementenkalender*

Een man wil tijdig bezwaar maken tegen een evenement. Verleden jaar had hij daarvan veel overlast en dat wil hij nu voorkomen. De vergunning wordt echter 2 dagen vóór het evenement verstrekt. Te laat, om nog effectief tegen het evenement te kunnen optreden. De man vindt dat hij in zijn procedurele mogelijkheden is geschaad en stapt naar de ombudsman.

De ombudsman stelt op basis van de regels vast dat de gemeente ernaar streeft om de vergunning 2 weken voor het evenement te verlenen. Dat is in deze kwestie dus niet gelukt. Daarnaast constateert de ombudsman dat de uiteindelijke termijn van 2 dagen de mogelijkheid om (effectief) bezwaar te maken en een voorlopige voorziening bij de rechter in te dienen, heeft belemmerd. En dat is geen fair play.

In dat licht meldt de gemeente bezig te zijn met een verbetertraject. Vanaf 1 januari 2017 zal zij een andere (strengere) werkwijze hanteren om uiteindelijk sneller te kunnen vergunnen. De mogelijkheid om effectief rechtsmiddelen te kunnen inzetten, wordt daardoor reëler en dat is mooi.

Verder heeft de gemeente een evenementenkalender zodat omwonenden kunnen weten welke evenementen gepland zijn en of daarvoor een vergunning wordt verleend. De gemeente geeft richting de ombudsman toe dat de kalender niet geheel up to date is zodat het kan voorkomen dat tot op het laatst toe onduidelijk kan zijn of het evenement wel plaats zal vinden. Daarmee schiet de kalender als informatiehulpmiddel voor omwonenden naar het oordeel van de ombudsman te kort. De gemeente meldt echter dat zij al een aanpassing heeft gedaan en vanaf 1 januari 2017 met een nieuwe evenementenkalender gaat werken.

Toezeggingen:

- Vanaf 1/1/17 wordt een strengere werkwijze gehanteerd zodat een evenementenvergunning na aanvraag sneller kan worden verleend.
- Vanaf 1/1/17 werkt de gemeente met een vernieuwde evenementenkalender

**Parkeerboete leidt tot vragen**16.1.122/I  
Stadstoezicht*Trefwoorden: informatie, website*

Een man treft op zijn auto een kennisgeving van een parkeerboete aan. Hij is het niet eens met de bekeuring en wil onderzoeken wat hij hiertegen kan ondernemen. Ook wil hij graag weten wanneer hij de boete kan verwachten en of hij direct moet betalen. Daarvoor raadpleegt de man de website van de gemeente, maar hij vindt geen antwoord op zijn vragen.

De ombudsman bekijkt de informatie op de website en constateert net als de man dat het onderdeel "niet-eens- met-parkeerboete" niet volledig en niet duidelijk is. De gemeente geeft alsnog uitleg, waarmee de man een antwoord krijgt op zijn vragen. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om de informatie op de website aan te passen. De gemeente zegt toe dit te zullen gaan doen.



*Trefwoorden: aanvraagprocedure, informatieverstrekking, bekeuringen, contactpersoon*

Nadat de parkeerkaart van zijn moeder werd gestolen, probeerde een man een vervangende kaart voor haar te krijgen. De informatie op de website en bij de balie hierover was niet volledig. De man moest een paar keer terugkomen. Daar was de man niet van gediend en liet dat de gemeente weten ook.

Daarnaast stelt de man dat de aanvraagprocedure te lang duurt voor iemand die anders niet het huis uit kan komen. Om hieraan tegemoet te komen, was volgens de man met de gemeente afgesproken dat zijn moeder voorlopig een kopie van de aangifte van diefstal mocht gebruiken om te parkeren. Op zich mooi, maar desondanks ontving zij drie bekeuringen. Toen de man de gemeente hiermee confronteerde, ontkende zij de bewuste afspraak. Dat schoot de man in het verkeerde keelgat. Om toch zo snel mogelijk tot een oplossing voor het vervoersprobleem van zijn moeder te komen, heeft de man een parkeervergunning aangevraagd voor gedeeld autogebruik. Wederom bleek de informatie op de website en de balie niet volledig, waardoor de man ook voor deze aanvraag een paar keer moest terugkomen. Voor de man was de maat vol en hij stapte naar de ombudsman.

De ombudsman deed onderzoek en bracht hierover een rapport uit. Over de contacten tussen de man en de baliemedewerkers hebben partijen tegengestelde verhalen. Daarover spreekt de ombudsman geen oordeel uit. De informatie op de website over de aanvraag invalidenparkeerkaart was correct, maar die over de aanvraag gedeeld autogebruik niet. De gemeente erkent dat en zegt toe de website op dat punt aan te vullen. Namelijk dat van alle autogebruikers een legitimatiebewijs nodig is. En dat is inmiddels ook gebeurd.

Er blijkt inderdaad sprake te zijn van een afspraak. Over hoe lang die afspraak zou gelden, verschillen de man en de gemeente van mening. Volgens de gemeente mocht de moeder een kopie van de aangifte slechts een week gebruiken. Naar oordeel van de ombudsman een behoorlijke coulanceperiode. Aanwijzingen voor afspraken voor een langere termijn heeft de ombudsman niet kunnen achterhalen. Omdat één bekeuring binnen de termijn van een week viel, is die vernietigd. De overige bekeuringen zal de moeder moeten betalen.

Ten slotte stelde de ombudsman vast dat de contacten tussen de man en de gemeente niet prettig verliepen. Over wie niet correct handelt, lopen de visies uiteen. Om tot een oplossing te komen heeft de gemeente de man een vaste contactpersoon gegeven en dat is mooi. Wel verliep de bereikbaarheid van de contactpersoon in het begin niet altijd even soepel, maar kon de gemeente ook deze hobbel gelukkig wegnemen.

Van dit klachtenonderzoek is een rapport opgesteld.

**Toezegging:** De gemeente stelt de website aan te zullen passen over legitimatieplicht bij 'gedeeld autogebruik'. Is inmiddels gebeurd.

**Van 'voorkoken' geen sprake**16.1.006/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: bouwplannen, voorbehandeling, vergunning, bemiddelen*

Een vrouw is het niet eens met de bouwplannen van haar burens. Zij stelt dat de burens in een vooroverleg met de gemeente de plannen zodanig hebben 'voorgekookt' dat bezwaar daartegen geen zin meer heeft. Om inzicht te krijgen in dat vooroverleg heeft zij de gemeente om de stukken gevraagd, maar niet gekregen.

De gemeente stelt dat een integraal overleg over of voorbehandeling van een bouwplan gebruikelijk is. Het is bedoeld om te kijken of het bouwplan voldoet aan de regels, zoals het bestemmingsplan. Daarbij kan de gemeente aangeven welke aanpassing eventueel nodig is om wel aan de regels te voldoen. Aan het advies kunnen geen rechten ontleend worden. Pas als een officiële aanvraag wordt ingediend, besluit de gemeente of een vergunning verleend kan worden. Dit proces is conform de regels en van 'voorkoken' is geen sprake. Dat de vrouw ondanks haar verzoek geen stukken ontving van het vooroverleg is echter niet correct. De vrouw kan de stukken indien gewenst alsnog verkrijgen.

Tijdens de behandeling van de aanvraag heeft nog een gesprek plaatsgevonden. De vrouw dacht dat de gemeente zou gaan bemiddelen tussen haar en haar burens. De gemeente wilde echter alleen partijen met elkaar in gesprek brengen.

Verschillende verwachtingen. De gemeente meldt hiervan te hebben geleerd en in het vervolg betrokkenen te zullen informeren over de bedoeling van het gesprek. De ombudsman merkt daarbij op dat het vastleggen van afspraken in dat gesprek ook belangrijk kan zijn. Dit om misverstanden te voorkomen.

**Ruimte rond woonboot**16.1.008/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: ligplaats, afstand*

Een woonbootbewoner krijgt in verband met een herschikking van woonboten een nieuwe ligplaats toegewezen. Zijn woonboot ligt nu op minder dan 5 meter afstand van zijn burens. De man vreest dat hij zijn woonboot in de toekomst niet kan vervangen door een even grote woonboot. Verder heeft hij te horen gekregen dat hij het terras dat al 20 jaar achter zijn woonboot ligt nu moet verwijderen. De man is ongerust en meldt zich bij de ombudsman. Deze neemt de zaak in onderzoek en gaat de situatie ter plaatse bekijken.

Uit de reactie van de gemeente komt naar voren dat de afstand van 5 meter is voorgeschreven in verband met de brandveiligheid en de zichtrelatie tussen wal en water. Een vergunning of ontheffing kan worden geweigerd als de afstand tot de naastgelegen boten minder dan 5 meter bedraagt. Omdat het hier gaat om verplaatsing van bestaande woonboten heeft de gemeente niet vastgehouden aan deze eis. De ruimte die daarvoor nodig zou zijn is er niet. Wel is zoveel mogelijk rekening gehouden met de afstand van 5 meter. De gemeente stelt dat de man niet in een nadeliger positie is gekomen ten opzichte van de oude situatie. Hij heeft zelfs meer ruimte gekregen dan voorheen. Bij vervanging van zijn woonboot zou hij in de toekomst bij deze nieuwe situatie mogelijk slechts 10 centimeter moeten inleveren in plaats van 2.50 meter in de oude situatie. De ombudsman kan de uitleg van de gemeente volgen. De ombudsman adviseert de man om samen met de gemeente vast te leggen hoe groot de huidige afstand tussen de boten is. Waardoor hij in de toekomst maximaal 10 centimeter moet inleveren.

De veronderstelling van de man dat hij vanwege de herschikking zijn terras moet verplaatsen blijkt te berusten op een misverstand.

**Wie stelt, moet onderbouwen**16.1.014/I  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: toezegging, klachtenonderzoek, aanwijzing, onderbouwing*

Een man gebruikt een leegstaand pand van de gemeente voor evenementen. Hij beklagt zich erover dat de gemeente haar toezegging niet is nagekomen om een zogenaamde bruikleenovereenkomst met hem te sluiten. De toezegging zou van enkele jaren geleden zijn. Met deze overeenkomst zou de man zekerheid hebben dat hij 5 jaar in het leegstaand gemeentelijk pand kon zitten. De man vraagt de ombudsman deze kwestie te onderzoeken.

Uit de stukken die de man bij zich heeft, blijkt geen aanwijzing dat de gemeente hem de bewuste toezegging heeft gedaan. Nu de man verantwoordelijk is voor de onderbouwing van zijn klacht, vraagt de ombudsman hem om nadere stukken met aanwijzingen dat een dergelijke toezegging gedaan is. De ombudsman ontvangt daarop enkele e-mails. Ook in deze stukken ontbreken aanknopingspunten dat de gemeente met de man heeft afgesproken een bruikleenovereenkomst voor langere termijn te zullen aangaan. Omdat de gestelde gedraging zich enkele jaren geleden heeft afgespeeld en het de man niet is gelukt om zijn klacht te onderbouwen, zet de ombudsman haar klachtenonderzoek niet voort.

**Regels moeten worden nageleefd**16.1.016/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: privacy, gelijkheidsbeginsel*

Een woonbootbewoner is het niet eens met de toewijzing van een nieuwe ligplaats aan een buurman. De gemeente staat al jaren toe dat de woonboot van die buurman in de haven ligt zonder ligplaatsvergunning en zonder te voldoen aan de vereiste maatvoering. Hij heeft over de toewijzing een klacht ingediend bij de gemeente. Omdat hij niet tevreden is over de afhandeling komt de man bij de ombudsman.

De man stelt in de eerste plaats dat de gemeente zijn buurman heeft verteld dat hij een klacht heeft ingediend. Hij heeft dit van zijn buurman gehoord en vindt het niet correct.

In de tweede plaats is de man van mening dat de gemeente het gelijkheidsbeginsel overtreedt. Als de buurman niet hoeft te voldoen aan de regels, hoeven hij en de overige woonbootbewoners dat ook niet.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente.

Deze erkent dat er met de buurman is gesproken over de klacht van de woonbootbewoner. Daarbij is zijn naam niet genoemd. De ombudsman concludeert dat de woonbootbewoner tijdens dat gesprek wel identificeerbaar was. Zijn buurman heeft hem er immers op aangesproken. De ombudsman wijst de gemeente er op dat deze zich er van bewust moet zijn dat niet alleen het noemen van namen de privacy kan aantasten. Ook als zonder het noemen van de naam een situatie naar een bepaalde persoon te herleiden is, is er sprake van privacyschending.

Met betrekking tot de woonboot van de buurman deelt de gemeente mee dat er op dat moment een aanvraag ligt voor een ligplaatsvergunning. Vanwege de hoogte van de boot kan de gemeente geen vergunning verlenen. Daarom is met de buurman afgesproken dat hij naar een oplossing zoekt, bijvoorbeeld door het aanpassen van de boot. Tussentijdse handavingsacties zijn door de gemeente opgeschort. De gemeente heeft de nieuwe ligplaats toegewezen in afwachting van de uitkomst van de aanvraagprocedure. De gemeente zegt toe de man op de hoogte te houden.

De ombudsman constateert dat van een ongelijke behandeling op dit moment geen sprake is. Voor een eventueel beroep op het gelijkheidsbeginsel zal de uitkomst van de aanvraagprocedure moeten worden afgewacht.

**Parkeervergunning kan niet gespreid worden betaald**16.1.018/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: parkeervergunning, gespreide betaling*

Een bewoner van de binnenstad heeft al jaren een parkeervergunning voor het centrum van Groningen. Deze kost hem € 220,85 per jaar. De man heeft de gemeente verzocht om dit bedrag, net als bijvoorbeeld de afvalstoffenheffing, gespreid te mogen betalen. De gemeente heeft hem dit niet toegestaan. De man beklagt zich hierover bij de ombudsman.

Deze vraagt de gemeente om aan te geven waarom gespreide betaling niet mogelijk is. De gemeente legt uit dat de betaling van parkeergeld een belastingkwestie is. De man betaalt belasting 'op aangifte' voor een parkeervergunning. Dat betekent dat de vergunningverlening en de betaling op hetzelfde moment moeten plaatsvinden. Daarom is gespreide betaling niet mogelijk.

De ombudsman constateert dat de gemeente met de afwijzing van het verzoek om een gespreide betaling volgens de regels handelt. Van deze regels mag de ombudsman de rechtvaardigheid niet beoordelen. Die zijn namelijk in een democratisch besluitvormingsproces door de gemeenteraad vastgesteld.

**Woonboot ligt te dicht bij burens**16.1.021/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: afhandeling klacht, veiligheid, gelijkheidsbeginsel*

Een woonbootbewoner krijgt te maken met een project waarbij de haven opnieuw wordt ingericht. De man is niet tevreden over de ligplaats van zijn woonboot na afronding van het project. Zijn woonboot ligt dichterbij die van zijn burens dan voorheen. Terwijl op andere plekken meer ruimte is gecreëerd tussen de woonboten.

Omdat hij vindt dat zijn klacht door de gemeente niet goed is afgehandeld, wendt de man zich tot de ombudsman. Hij stelt dat de gemeente niet is ingegaan op zijn klacht over de veiligheid. In het gemeentelijk beleid is met het oog op de veiligheid vastgesteld dat de onderlinge afstand minimaal 5 meter moet zijn. De gemeente heeft aangegeven dat die afstandsgrens bij het uitvoeren van het project waar mogelijk al zal worden gehanteerd. Doordat de gemeente een woonboot van een andere steiger heeft verplaatst naar een 10 jaar lege ligplaats aan zijn steiger, kan bij hem de afstandsgrens van 5 meter niet worden gehaald. Ook is de gemeente niet ingegaan op zijn klacht over het schenden van het gelijkheidsbeginsel. De woonboten van sommige andere bewoners in de haven liggen wel op 5 meter afstand van hun burens.

De gemeente laat de ombudsman weten dat het bewerkstelligen van de 5 meter afstand geen onderdeel uitmaakte van het project. Doel was om de haven efficiënter in te delen. De opdracht aan de aannemer was dat bewoners er niet op achteruit mochten gaan voor wat betreft de afstanden tot de burens, tot een maximum afstand van 5 meter. De lege ligplaats is een officiële ligplaats, die zou moeten vervallen om tegemoet te komen aan de wens van de man. Dat is niet mogelijk, want dan is er geen ruimte meer voor alle woonboten die in de haven liggen. Om te kunnen beoordelen of de man er, zoals hij stelt, door het project op achteruit is gegaan, bekijkt de ombudsman de situatie ter plaatse. Dan blijkt dat de afstand tussen beide boten kleiner is geworden doordat de woonboot van de man op verzoek van de gemeente richting die van de burens is opgeschoven. Dit heeft gevolgen voor de aanschaf van een nieuwe woonboot in de toekomst. Want dan wordt de 5 meter grens wel gehanteerd en zal de man een kleinere woonboot moeten aanschaffen. De ombudsman adviseert de gemeente om samen met de man vast te leggen van welke afstand moet worden uitgegaan mocht hij een nieuwe woonboot willen kopen.

De ombudsman komt tot de conclusie dat de gemeente correct handelde toen zij besloot de lege ligplaats toe te wijzen aan een woonboot van de andere steiger. De gemeente heeft geprobeerd de onderlinge ruimte op beide steigers met het oog op de brandveiligheid zo goed mogelijk te verdelen. Van ongelijke behandeling is geen sprake. Op het aspect veiligheid had de gemeente wel moeten ingaan.

**Tot op de bodem**16.1.037/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: waterleiding, waterbodems, watermeter, klachtbehandeling*

Een man maakt zich zorgen over de los op de bodem van openbaar water aangelegde waterleiding. Het is kwetsbaar en bij beschadiging bestaat het gevaar van besmetting van het drinkwater. Daarnaast heeft de gemeente de watermeter bij zijn woonboot zonder zijn instemming en medeweten verplaatst naar de wal. Hij wil dat de watermeter wordt teruggeplaatst. Omdat de gemeente niet reageert op zijn klachten hierover, wendt de man zich tot de ombudsman.

De ombudsman kan zich de zorg van de man over de kwetsbaarheid van een waterleiding voorstellen. De gemeente heeft echter inzichtelijk uitgelegd dat het drinkwatersysteem zoals dat is gerealiseerd voldoet aan de eisen. Wel stelt de ombudsman vast dat het systeem op één punt kwetsbaar kan zijn, namelijk als er, zoals de man aangeeft, bootjes onder de steiger doorvaren. Dan kan een buitenboordmotor de leidingen raken. De gemeente is zich hiervan bewust en geeft richting de ombudsman aan na te zullen denken over te treffen maatregelen. 'Dit alles in redelijkheid en billijkheid'. Op dat punt doet de ombudsman een aanbeveling om dit voortvarend op te pakken.

Met betrekking tot deze aanbeveling meldt de gemeente als tijdelijke maatregel bordjes te hebben geplaatst met de tekst 'verboden onder de steiger door te varen'. Na nader gemeentelijk onderzoek blijkt haar dat naar alle redelijk- en billijkheid het toch niet mogelijk is om met een roeiboort/vlot met buitenboordmotor onder de steiger door te varen bij extreem laagwater. Om die reden stelt de gemeente dat het nemen van fysieke maatregelen niet hoeft en haalt de tijdelijk geplaatste bordjes weer weg.

De ombudsman heeft de man laten weten dat die de uitleg naar aanleiding van de nadere bevindingen van de gemeente kan volgen. Uit het klachtenonderzoek van de ombudsman blijkt verder dat de watermeters eigendom zijn van het Waterbedrijf en dat voor verplaatsing daarvan geen toestemming van de gebruiker nodig is.

**Woonlocatie gezocht**

16.1.039/I

Stadsontwikkeling

*Trefwoorden: onderhandelingen, verwachtingen*

Een familie die in een aantal woonwagens bij elkaar woont, moet van de gemeente op 1 april de huidige locatie verlaten. De familie is het daar niet mee eens. De locaties die zij zelf als alternatief hebben aangedragen worden door de gemeente steeds afgewezen. En de locaties die de gemeente voorstelt, zijn veel te duur voor hen. Het laatste gesprek dat de familie eind januari met de gemeente heeft gevoerd, was positief van toon en het wachten was op een notitie van de gemeente. En dan ligt er eind februari ineens een brief dat ze over ruim een maand de locatie moeten verlaten. De familie beklaagt zich hierover bij de ombudsman.

Nog voordat deze een onderzoek is gestart, doet zich een week later een zeer tragisch incident voor bij de familie. De ombudsman heeft daarop contact gezocht met de wethouder die zich de kwestie aantrekt. In overleg met de wethouder wordt de vertrektermijn om die reden met een maand verlengd. Voor de onderhandelingen tussen de gemeente en de familie worden nieuwe personen aangewezen. Om deze hernieuwde onderhandelingen niet te verstoren wil de familie op dit moment geen onderzoek door de ombudsman. Vier weken later meldt de onderhandelaar namens de familie dat ze een aanbod van de gemeente hebben geaccepteerd. Er zijn nog wel een paar problemen op te lossen, zoals de wijziging van de bestemming, maar de verwachtingen zijn positief. De ombudsman sluit op basis van deze informatie het dossier.

**Hoge parkeerkosten voor bewoners**

16.1.043/I

Stadsontwikkeling

*Trefwoorden: parkeerkosten, bewoners, raadsbesluit*

Een man vindt dat de parkeerkosten voor bewoners wel erg hoog worden, omdat de gemeente besloten heeft de leges voor de vergunningen met 8,3% te verhogen. Een medewerker van het Parkeerbedrijf meldt dat naast de jaarlijkse indexering, de leges jaarlijks met € 5,- worden verhoogd. De man vraagt zich af of dit zomaar mag. Dit zou betekenen dat een parkeervergunning over 10 jaar €100,- extra zou moeten kosten.

De ombudsman achterhaalt dat het college op 10 oktober 2014 een raadsvoorstel heeft gedaan waarin staat dat de tarieven van de parkeervergunning en de bezoekerspassen in 4 jaarlijkse stappen van € 5,- verhoogd worden met € 20,- naast de jaarlijkse indexering. Omdat dit een raadsbesluit is, is de ombudsman niet bevoegd om daarover te oordelen. Zij merkt echter op dat er dus geen sprake is van € 100,- in 10 jaar.

**Wel of geen bushalte**

16.1.050/II

Stadsontwikkeling

*Trefwoorden: informatie, toezeggingen, verkenning*

Een vrouw vindt dat de gemeente haar niet goed heeft geïnformeerd over een bushalte aan de Oostersingel. De gemeente heeft haar en andere omwonenden op 24 maart 2015 tijdens een presentatie over de herinrichting van de Oosterstraat uitdrukkelijk gemeld dat er geen bushalte meer zou komen. De bestaande bushalte zou verdwijnen en daar waren zij blij om. Een jaar later komen zij er bij een informatieavond over het zogenaamde busknooppunt UMCG Noord echter achter dat de bushalte toch zal blijven en erger, dat de gemeente dit op 24 maart 2015 al wist. In het rapport 'inpassing HOV (Hoogwaardig Openbaar Vervoer)- knooppunt UMCG Noord' van 4 februari 2015 was namelijk bepaald dat in verband met het geplande overstapstation aan de Bloemsingel vier haltes aan de Bloemsingel en twee haltes aan de Oostersingel de voorkeur had. De vrouw vindt dat de gemeente haar niet naar waarheid heeft geïnformeerd.

De ombudsman stelt na onderzoek vast dat de gemeente in 2014 aan de bewoners heeft laten weten dat de bushalte aan de Oostersingel zal verdwijnen. En tijdens de presentatie op 24 maart 2015 was dit nog steeds zo. Op de aanwezige herinrichtingstekeningen is geen bushalte te zien. Omwonenden mochten op basis van deze informatie er van uitgaan dat de bushalte zal worden weggehaald. De gemeente kan zich dit ook voorstellen.

De gemeente legt echter ook uit dat het rapport van 4 februari 2015 slechts de uitkomsten weergeeft van een verkenning van mogelijke varianten van een overstapstation aan de Bloemsingel. Dat er een voorkeursmodel (vier haltes aan de Bloemsingel en twee haltes aan de Oostersingel) naar voren is geschoven, wil echter niet zeggen dat dat er ook komt. Naar de haalbaarheid van deze voorkeursvariant moest nog nader onderzoek gedaan worden.

Op het moment van de presentatie op 24 maart 2015 stond dus nog niet vast dat er bushaltes aan de Oostersingel zouden komen. Zolang dat het geval is, dient de gemeente uit te gaan van plannen die al wel definitief zijn vastgesteld, zoals het herinrichtingsplan voor de Oostersingel. Daarbij maakt de ombudsman wel de kanttekening dat afhankelijk van de stand van zaken van de ontwikkeling van andere plannen de gemeente wel een informatieplicht hierover kan hebben. In dit geval was er echter slechts sprake van een afgeronde verkenning. De ombudsman stelt dan ook vast dat de gemeente correct heeft gehandeld.

**Afspraak toch nagekomen**16.1.053/I  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: afspraak, belang*

Een bewoner van een woonboot moet van de gemeente zijn terras afbreken en opnieuw opbouwen. De man heeft een afspraak gemaakt dat de aannemer die de gemeente heeft ingeschakeld de benodigde materialen gaat leveren. Als de man een materiaallijst inlevert, vindt de gemeente de kosten te hoog. De man klaagt hierover bij de ombudsman. Voordat de ombudsman de klacht kan voorleggen aan de gemeente, meldt de man dat zijn klacht is opgelost. Er wordt alsnog voor alternatieve materialen gezorgd. Daarmee heeft de man geen belang meer bij een verder onderzoek door de ombudsman.

**Dakterras komt maar niet van de grond**16.1.060/I  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: vergunning, welstand*

Een bewoonster van een schipperswoning wil graag op de dakkapel aan de achterzijde van haar woning een dakterras maken. Zij is al negen maanden bezig met de vergunningaanvraag voor een omheining. Steeds stelt de welstandscommissie van de gemeente nieuwe eisen aan het ontwerp. De vrouw heeft met verschillende medewerkers gesproken, maar ze krijgt geen duidelijkheid over wat er moet gebeuren om wel een vergunning te krijgen.

Omdat de vrouw is vastgelopen in haar contact met de gemeente, komt zij bij de ombudsman. Na bestudering van de stukken ziet deze drie mogelijkheden. De vrouw kan:

- een besluit van de gemeente op haar aanvraag afwachten en daartegen bij afwijzing bezwaar maken; of
- kiezen voor een klachtenonderzoek door ombudsman, gericht op het (recente) verleden; of
- kiezen voor een (toekomstgericht) bemiddelingsgesprek van de ombudsman met de verantwoordelijke leidinggevende van de gemeente.

Nadat zij enige bedenktijd heeft gekregen, geeft de vrouw aan dat haar voorkeur uitgaat naar een klachtenonderzoek. Zij vindt het daarvoor echter nog te vroeg. De ombudsman sluit het dossier tot nader bericht.

**Toezeggingen worden niet nagekomen**16.1.089/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: toezeggingen, niet voortvarend*

Een man dient in 2015 een klacht in bij de ombudsman over de uitvoering van een rioleringsproject in een volkstuinencomplex. Tijdens het klachtenonderzoek doet de gemeente een aantal toezeggingen. Eind 2016 meldt de man zich opnieuw, omdat de gemeente enkele toezeggingen nog steeds niet is nagekomen. In het complex zou extra beplanting worden aangebracht. Ook zou de gemeente aan omwonenden een afsluitende brief sturen over de in het kader van het project gemaakte afspraken en brieven over de WOZ en de invoering van rioolbelasting.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de extra beplanting in het voorjaar van 2016 is aangebracht.

Hoewel de gemeente de ombudsman een aantal keren heeft meegedeeld dat de afsluitende brief op korte termijn zal worden verstuurd, blijkt dit medio oktober 2016 nog steeds niet te zijn gebeurd. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente niet voortvarend handelt en doet de aanbeveling om ervoor te zorgen dat de bewoners/eigenaren op zo kort mogelijke termijn de brief ontvangen. Eind oktober 2016 stuurt de gemeente de eigenaren/bewoners alsnog de afsluitende brief.

Ook de brieven over de WOZ/onroerende zaakbelasting en de rioolbelasting zijn nog niet verstuurd. De gemeente geeft aan dat er nog verschillende zaken uitgezocht moeten worden. Wel meldt zij alvast dat zij het niet redelijk vindt om achteraf belastingaanslagen op te leggen. De gemeente streeft ernaar om de bewoners/eigenaren uiterlijk 15 juni 2017 over de belastingaanslagen te berichten. De ombudsman kan de uitleg van de gemeente volgen, maar vindt wel dat het erg lang duurt voordat de man duidelijkheid krijgt. Het uitblijven van duidelijkheid heeft echter naar verwachting niet of nauwelijks negatieve gevolgen. De man zal de berichtgeving moeten afwachten.

Toezegging: De gemeente streeft ernaar om de bewoners/eigenaren uiterlijk 15 juni 2017 over de belastingaanslagen te berichten

**Geluidsmeting ging niet geruisloos**16.1.094/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: bussen, overlast, de-escalatie, geluidsmeting*

Door de 240 bussen die dagelijks bij de bushalte direct voor zijn huis stoppen, ervaart een man veel geluids- en trillingsoverlast. Al jaren vraagt hij de gemeente om actie, maar er gebeurt niets. De man vindt dat er niet serieus naar zijn klachten wordt gekeken. De gemeente is na aandringen uiteindelijk wel bij hem thuis geweest, maar hij hoorde daarna niets meer over het bezoek. Desgevraagd meldt de gemeente hem al voldoende te hebben gecorrespondeerd over dit onderwerp. De man stapt daarop naar de ombudsman.

Die stelt vast dat de man sinds 2011 over deze kwestie contact met de gemeente en het ov-bureau heeft. Beiden zijn ook steeds inhoudelijk ingegaan op de brieven van de man. De uitleg van de gemeente waarom niet tot actie wordt overgaan, kan de ombudsman volgen. Duidelijk is echter dat de man zich niet bij die voor hem theoretische uitleg kan neerleggen.

In dat licht is de gemeente in 2015 ingegaan op het verzoek van de man om bij hem thuis te komen om de situatie te bekijken en dat is mooi. Onduidelijk is echter wat het doel van het bezoek was en wat de uitkomsten van dat bezoek zijn. Als de man in een later stadium hiernaar vraagt, krijgt hij te horen dat er over dit onderwerp al voldoende is gecorrespondeerd. Een niet adequate reactie naar het oordeel van de ombudsman. Daarbij vindt zij het opmerkelijk dat de gemeente geen geluidsmetapparatuur naar het huisbezoek heeft meegenomen. Alleen op gehoor is niet vast te stellen of er normen worden overschreden. Een objectieve geluidsmeting kan overtuigend bewijs leveren en definitief een einde maken aan de al jaren durende discussie hierover. Een discussie die een jaar later (2016) nog steeds niet is afgerond.

De ombudsman vindt dit een gemiste kans en vraagt de gemeente of het niet alsnog mogelijk is om bij en in de woning van de man geluidsmetingen te verrichten. De gemeente ziet hiervoor echter geen reden. De ombudsman concludeert uiteindelijk dat een geluidsmeting destijds en nog steeds de-escalierend kan werken. Het is naar haar oordeel dan ook jammer dat de gemeente de mogelijkheid om de discussie eens en voor altijd te kunnen afsluiten, niet pakt.

Naar aanleiding van het oordeel van de ombudsman doet de gemeente de man alsnog het aanbod om geluidsmetingen in zijn woning te doen. Daarmee laat de gemeente zich van haar goede kant zien. De man maakt van dit aanbod gebruik. De geluidsmetingen in en bij de woning tonen, helaas voor de man, dat de normen niet worden overschreden.

**Gespreksverzoek genegeerd**16.1.099/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: voortvarendheid, informatie, misverstand*

Mede namens 4 burens vraagt een man om een gesprek met de gemeente over de veiligheid achter hun woningen. Er is verschillende keren ingebroken en dat heeft geleid tot gevoelens van onveiligheid. Na 5 maanden heeft de man, ondanks diverse herinneringen van zijn kant, nog geen reactie op zijn verzoek om een gesprek. Wel zijn intussen medewerkers van de gemeente bij betrokkenen langs geweest en hebben een flyer met een aanbod voor een inbraakpreventieadvies afgegeven. Maar ook na dit bezoek heeft de man nog diverse keren verzocht om een gesprek. De man wendt zich tenslotte tot de ombudsman met de klacht dat hij in een bureaucratisch moeras is terechtgekomen en niet meer weet wie er over zijn verzoek gaat. Ook heeft hij stukken opgevraagd, maar niet ontvangen.

De gemeente laat de ombudsman weten dat zij met het bezoek en het aanbod voor een inbraakpreventieadvies dacht te zijn ingegaan op het verzoek om een gesprek. Als de ombudsman wijst op de latere herinneringen aan het verzoek om een gesprek krijgt de man uiteindelijk een uitnodiging van de gemeente. Van voortvarend handelen kan na zoveel maanden echter niet worden gesproken.

De gevraagde stukken blijken de dag nadat de man zijn klacht bij de ombudsman heeft neergelegd, door de gemeente te zijn verstuurd aan de man. Het is jammer dat de gemeente tussentijds niet heeft gemeld dat het kennelijk enige tijd kostte om de informatie te verzamelen, want daarmee had déze klacht voorkomen kunnen worden.

**Overlast door bouwactiviteiten**16.1.101/I  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: aansprakelijkstelling, dossieronderzoek, projectontwikkelaar*

Een moeder en zoon hebben veel overlast ervaren van de bouwactiviteiten op het perceel tegenover hun woonboten. Dit perceel is door de gemeente overgedragen aan een projectontwikkelaar om er huizen op te bouwen. Ze geven aan dat ze de gemeente regelmatig hebben aangesproken vanwege de overlast. Met name ten tijde van het overlijden van de echtgenoot en vader van betrokkenen. De ombudsman vraagt betrokkenen om het dossier met daarin onder andere veel foto's. Dit dossier blijkt echter bij de rechtshulpverlener van moeder en zoon te zijn. Na diverse herinneringen ontvangt de ombudsman 3 maanden later de stukken. Bij bestudering blijkt echter niet van een onheus handelende gemeente. Daarom heeft de ombudsman om nadere stukken gevraagd waaruit dat mogelijk wel zou blijken. Na diverse vergeefse telefoontjes is het de ombudsman gelukt om telefonisch contact te leggen met de rechtshulpverlener. Die vertelt dan pas dat de verantwoordelijkheid tijdens de bouw bij de projectontwikkelaar berust. Pas als het project is afgerond is de gemeente weer verantwoordelijk. Daarom zijn de overlastmeldingen vooral gedaan bij de projectontwikkelaar. Als die niet reageerde en aan de gemeente gevraagd werd om iets te doen, was de gemeente steeds behulpzaam. Van onbehoorlijk gemeentelijk handelen is ook naar de mening van de rechtshulpverlener geen sprake. Wel is een aansprakelijkheidsprocedure tegen de projectontwikkelaar gestart, maar daarin heeft de ombudsman geen bemoeienis.

**Op tijd duidelijkheid?**16.1.116/II  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: splitsing, voorbehandeling, tijdig, communicatie*

Een man en een vrouw zijn van plan om in de binnenstad een woning te kopen, met het doel om deze in 2 zelfstandige wooneenheden te splitsen en te verhuren. In januari tekenen zij het voorlopig koopcontract met daarin de ontbindende voorwaarde ten aanzien van de verhuur. Het is de bedoeling om de overdracht op 15 maart te laten plaatsvinden. Zij leggen hun plan tijdens een adviesgesprek voor aan de gemeente en krijgen het advies om een voorbehandeling aan te vragen. Dat doen zij op 25 januari. Op 8 maart spreekt de man met de medewerker die het verzoek in behandeling heeft. Die deelt mee dat er twijfel is omdat de woning volgens de regels te klein is voor splitsing. Zij vraagt de man om de tekeningen te sturen en spreekt met hem af dat zij op 15 maart weer van zich zal laten horen. De man heeft de overdrachtsdatum inmiddels verplaatst naar 18 maart.

Op 16 maart stuurt de medewerker hem een e-mail, waarin zij aangeeft dat het antwoord negatief lijkt uit te pakken. Haar collega's zullen er nog eenmaal naar kijken om te zien of het eventueel toch kan, en deelt mee dat er op 25 maart een besluit zal worden genomen. De man verneemt echter niets meer en gaat vervolgens aan de slag met de verbouwing. Dan wordt in mei een bouwstop opgelegd. De reden is dat de splitsing niet is toegestaan. De man krijgt te horen dat de medewerker die de voorbehandeling heeft gedaan dit op 18 maart per e-mail aan hem heeft meegedeeld. Hij heeft die e-mail echter niet ontvangen en de medewerker zegt de e-mail te hebben gewist.

De man is van mening dat de gemeente steeds positief was over het plan. Hij stelt dat hem tot het moment van de overdracht op 18 maart niet is gezegd dat zijn plan niet door kon gaan. Daarom heeft hij op die datum de definitieve koopovereenkomst getekend. De man vindt dat hij ontijdig en onjuist is geïnformeerd en dat hij hierdoor (financieel) benadeeld is. Hij gaat naar de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de medewerker die de voorbehandeling heeft gedaan nooit positief is geweest over het plan. Dat blijkt ook uit haar e-mail van 16 maart. Zij is van mening dat de man door deze e-mail tijdig is geïnformeerd en dat hij de overeenkomst op 18 maart op eigen risico heeft ondertekend. Na uitvoerig onderzoek blijkt de medewerkster de e-mail van 18 maart niet te hebben verzonden. Maar omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat zij dit wel had gedaan, heeft zij geen definitief antwoord meer gestuurd. Dat had wel gemoeten.

De ombudsman stelt vast dat de medewerker de man meerdere keren heeft meegedeeld dat er twijfel was over de haalbaarheid van zijn plan. Zij heeft geen aanwijzingen gevonden dat de gemeente hem de indruk heeft gegeven dat zijn plan kon doorgaan. Hoewel de medewerker zegt niet op de hoogte te zijn geweest van de overdrachtsdatum (18 maart), heeft zij de man door middel van de e-mail van 16 maart tijdig geïnformeerd. De ombudsman vindt het niet zorgvuldig dat de man geen definitief bericht heeft gehad, maar stelt vast dat hij daardoor niet is benadeeld.



**Te vroeg bij de ombudsman**16.1.118/  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: interne klachtenprocedure*

Een man houdt namens zijn moeder en haar buurman de aanvraag voor een omgevingsvergunning van een tegenover haar woning gelegen gebouw in de gaten. Op een gegeven moment komt hij erachter dat de vergunning verleend is. Doordat er bij de verlening een ander adres is vermeld dan bij de aanvraag heeft hij dit niet tijdig opgemerkt. Hierdoor heeft hij geen bezwaar kunnen maken. Zijn moeder en haar buurman willen graag in gesprek met de gemeente, maar dit lukt ze niet. De man dient per e-mail een klacht in en krijgt als antwoord dat er binnen 5 dagen een reactie zal worden gestuurd. Hij hoort echter niets en brengt daarom een bezoek aan de ombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente en dan blijkt dat de klachtenfunctionaris geprobeerd heeft contact met de man te krijgen, maar dat hij niet reageert op voicemails en e-mails. Nadat de ombudsman hem hierop heeft gewezen en heeft uitgelegd dat eerst de interne klachtenprocedure moet worden gevolgd, neemt de man alsnog contact op met de klachtenfunctionaris.

Nu de interne klachtenprocedure wordt voortgezet, wacht de ombudsman de uitkomst daarvan af.

**Aanpak illegaal hekwerk laat op zich wachten**16.1.127/  
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: vergunning, handhaving, terugkoppeling*

Een aantal buurtbewoners wordt geconfronteerd met een hoog hekwerk dat door de eigenaar is geplaatst rondom een kavel. Voor het plaatsen van dit hekwerk is geen vergunning aangevraagd. Omdat het uitzicht wordt belemmerd, is er een onveilige situatie ontstaan. Ook is een transformatorgebouw dat alle burens van stroom voorziet niet meer bereikbaar voor de energieleverancier. De bewoners maken zich zorgen en nemen meerdere keren contact op met de gemeente.

Verschillende medewerkers bekijken het hekwerk en delen mee dat het zo niet kan, maar de gemeente onderneemt verder niets. De bewoners voelen zich niet serieus genomen en vragen de ombudsman om hulp. Zij willen graag van de gemeente horen wat deze aan het hekwerk gaat doen.

De ombudsman legt de vraag van de bewoners voor aan de gemeente. Die meldt dat zij heeft vastgesteld dat de eigenaar in overtreding is door het hekwerk zonder vergunning te plaatsen. Zij heeft hem een termijn gesteld om de overtreding te beëindigen door het hek af te breken of door een omgevingsvergunning aan te vragen. Inmiddels heeft de gemeente geconstateerd dat het hek niet binnen de gestelde termijn is verwijderd. Vanwege drukke werkzaamheden is er echter geen vervolgactie gestart. De gemeente geeft aan het niet zorgvuldig te vinden dat zij de bewoners hierover niet heeft geïnformeerd. Zij biedt hiervoor en voor de lange duur van de procedure haar excuses aan. Verder zegt de gemeente toe de behandeling van de klachten van de bewoners op korte termijn weer te zullen oppakken. Zij zal de bewoners en de ombudsman op de hoogte houden.

Toezegging: de gemeente pakt de behandeling van de klachten in januari 2017 weer op. (Intussen heeft de gemeente laten weten te gaan handhaven)

## Stadsdeelcoördinatie

### Subsidieperikelen

16.1.052/I en 16.1.129/II  
Stadsdeelcoördinatie

*Trefwoorden: boekenonderzoek, bewering, gespreksverslag, reactietermijn*

Een bestuurslid van een vereniging vindt dat de gemeente ten onrechte een boekenonderzoek doet hoe de verstrekte subsidie is gependeed. Reden voor het onderzoek is volgens het bestuurslid dat hij zelf zou hebben beweerd dat hij de subsidie voor privé zaken heeft gebruikt. Dat betwist het bestuurslid uitdrukkelijk. Na uitvoerig onderzoek komt de ombudsman tot de conclusie dat de gemeente haar boekenonderzoek is gestart vanwege signalen dat er liquiditeitsproblemen waren en niet vanwege een mededeling van het bestuurslid. Van dat laatste is de aannemelijkheid niet aangetoond.

Verder klaagt het bestuurslid zich over de bewering van de gemeente dat hij € 800 in rekening heeft gebracht voor de begeleiding van een collega-bestuurslid. Dit zou de gemeente een derde bestuurslid hebben gemeld. Dat de gemeente de begeleiding en de vergoeding daarvoor met het (derde) bestuurslid heeft besproken, is correct. Uiteindelijk is ook dit bestuurslid verantwoordelijk voor de besteding van de subsidiegelden aan de vereniging.

Het bedrag van € 800 wordt voor het eerst in een e-mail van het (derde) bestuurslid genoemd. Dit weliswaar na een gesprek met de gemeente, maar de gemeente stelt het bewuste bedrag niet te kennen. Op dit punt is er sprake van twee verschillende visies en zijn er geen feiten of omstandigheden die de ene verklaring aannemelijker maken dan de andere. In het kader van het boekenonderzoek is er een gesprek geweest tussen bestuursleden en de gemeente. Het bestuurslid klaagt zich erover dat er geen verslag is gemaakt, maar de gemeente reageert dat hiernaar ook niet is gevraagd. Of er wel of niet gevraagd is om een verslag doet er naar het oordeel van de ombudsman niet toe. Vanwege de reden en het belang van het gesprek en de communicatie tussen de gemeente en betrokkenen tot dan toe, had er sowieso een gespreksverslag moeten worden gemaakt. Belangrijk om de afspraken vast te leggen en daarmee de verwachtingen te managen over het verdere verloop van het proces.

Ten slotte klaagt het bestuurslid zich erover dat de gemeente niet heeft gereageerd op zijn e-mail van februari 2016, met name niet op zijn twee vragen over de werkzaamheden van een bepaalde ambtenaar. De gemeente ziet echter haar e-mail van juli 2016 als reactie op genoemde e-mail. De ombudsman constateert allereerst dat deze reactie te lang op zich heeft laten wachten. Daarnaast stelt de ombudsman vast dat de gemeente in de bewuste e-mail niet ingaat op de gestelde vragen. De vraag is echter of de gemeente alsnog antwoord zou moeten geven op de vragen, nu onduidelijk is wat het belang nog is sinds het bestuur van de wijkraad is afgetreden. Nu dit de ombudsman niet duidelijk is, doet zij op dit punt geen aanbeveling.

<b>Inkomensdienstverlening</b>	
<b>Uitblijven betaling factuur</b>	16.1.001/II Inkomen
<i>Trefwoorden: eigen bijdrage, factuur, bewindvoerder</i>	
<p>Een advocaat is het er niet mee eens dat de factuur voor de eigen bijdrage niet door de gemeentelijke bewindvoerder van zijn cliënt wordt vergoed. De bewindvoerder was van mening dat de factuur niet terecht was. De advocaat was namelijk niet gemachtigd door de kantonrechter om de cliënt te vertegenwoordigen. Tijdens de discussie hierover overleed de cliënt en hield het bewind op. De advocaat beklaagt zich erover dat de bewindvoerder de zaak zodanig traineerde dat betaling niet meer mogelijk was.</p> <p>De ombudsman stelt vast dat het de taak is van de bewindvoerder om te onderzoeken of facturen terecht zijn. Dat de bewindvoerder vragen stelde bij de redelijkheid van de factuur hoort bij zijn taak. De periode tussen de ontvangst van de factuur en het overlijden van de cliënt was helaas te kort om hierin duidelijkheid te krijgen. In dat opzicht kan de bewindvoerder niets verweten worden. Wel stelt de ombudsman vast dat de formele opstelling van de bewindvoerder niet heeft bijgedragen aan een prettig verloop van het contact tussen hem en de advocaat. De bewindvoerder meldde namelijk gelijk in de eerste reactie dat als de advocaat de factuur niet voor eigen rekening nam hij acties tegen hem zou ondernemen.</p>	
<b>Kwetsbare situatie zoon niet bekend</b>	16.1.011/I Inkomen
<i>Trefwoorden: bijstand, inlichtingenplicht, terugvordering, psychiatrie</i>	
<p>Een man vertelt dat zijn zoon al jaren een bijstandsuitkering ontvangt. Eind 2012 is de zoon opgenomen in de psychiatrische kliniek van het UMCG. Sinds die tijd is zijn situatie langzaam maar zeker vooruitgegaan, maar hij blijft (zeker voorlopig) een kwetsbaar persoon. Hij heeft een sterke wens om uit de bijstand te geraken. Maar hij heeft moeite om zijn zaken goed op orde te houden. Tot voor kort had hij daar hulp bij vanuit het UMCG.</p> <p>Eind 2015 wordt de zoon geconfronteerd met stopzetting van zijn uitkering en met een terugvordering van € 16.482,06. Op 4 januari 2016 wordt een boete opgelegd van € 8100,-. Voorafgaand aan deze besluiten heeft de gemeente informatie opgevraagd bij de zoon. Deze heeft echter niet (op tijd) op deze verzoeken gereageerd.</p> <p>De ombudsman kan uit de besluiten niet opmaken of de gemeente kennis draagt van de omstandigheden die vader heeft geschetst en of zij daar rekening mee heeft gehouden.</p> <p>De gemeente laat de ombudsman daarop weten dat zij pas recent op de hoogte is van de situatie van de zoon. Zij is daarom bereid om de situatie van de zoon te herzien. Daarmee komt de gemeente tegemoet aan het verzoek van vader om aandacht te besteden aan de kwetsbare situatie van zijn zoon. De man laat mede namens zijn zoon telefonisch weten blij te zijn dat zijn mail 'het nodige in gang heeft gezet'.</p>	
<b>Schulden vóór het huwelijk</b>	16.1.015/I Inkomen
<i>Trefwoorden: schulden, GKB, WW-uitkering, werk</i>	
<p>Een man is niet in gemeenschap van goederen gehuwd. Hij vindt het vreemd dat hij moet meebetalen aan de aflossing van een schuld van zijn vrouw die al vóór het huwelijk is ontstaan. Door de schuld is er nu beslag gelegd op de aanvullende uitkering van de man. Ook beklaagt de man zich erover dat de gemeente zijn vrouw niet helpt bij het vinden van werk. Navraag door de ombudsman leidt ertoe dat de gemeente de man aanbiedt om het beslag voor hem na te rekenen. En als blijkt dat het te hoog is, dan wil de gemeente de man helpen door een brief te sturen aan de beslaglegger om het beslag aan te passen. Hij kan hiervoor naar het spreekuur van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) gaan.</p> <p>Voor het vinden van werk voor zijn vrouw adviseert de gemeente de man om zijn vrouw mee te nemen naar een voorlichtingsbijeenkomst van de sociale dienst. Voor deze bijeenkomst ontvangt de man binnenkort een oproep, omdat zijn WW-uitkering bijna afloopt.</p>	

<p><b>Geen gegevens, dan houdt het op</b></p> <p><i>Trefwoorden: aanvraag, gegevens</i></p> <p>Een man vraagt een bijstandsuitkering aan. Hij krijgt een zoektijd van vier weken en meldt zich na de zoektijd op werk.nl. Daarna verneemt hij niets meer. Terwijl hij wel de gevraagde gegevens via werk.nl heeft ingeleverd. Hij is een aantal keren langs geweest bij de sociale dienst. Daar is hem verteld dat er geen gegevens van hem waren. De man leeft al een half jaar zonder inkomen en meldt zich bij de ombudsman. De ombudsman stelt de sociale dienst vragen over de gevolgde aanvraagprocedure. De reactie van de sociale dienst roept vervolgens vragen op die de man moet beantwoorden. De vragen heeft de ombudsman aan de man voorgelegd. De man reageert niet. Ook niet nadat hij een herinnering heeft ontvangen. De ombudsman kan de klacht zonder nadere gegevens niet beoordelen en sluit het dossier.</p>	<p>16.1.019/I Inkomen</p>
<p><b>Onder bijstandsniveau</b></p> <p><i>Trefwoorden: UWV, aanvullende ziektebewerking, bijstandsniveau</i></p> <p>Het UWV heeft besloten dat een man geen recht meer heeft op een aanvullende ziektebewerking. Daardoor leven zijn vrouw en hij onder bijstandsniveau. De man heeft een aanvullende bijstandsuitkering bij de sociale dienst aangevraagd maar deze wordt afgewezen. De reden is dat zijn vrouw recht heeft op een 'loonheffingskorting minst verdienende partner', waarmee ze boven het bijstandsniveau komen. De vrouw vraagt deze korting gelijk bij de Belastingdienst aan, maar het besluit laat nog even op zich wachten. Ondertussen zit het echtpaar nog in geldnood. De ombudsman neemt contact op met de sociale dienst. Die zegt toe dat de aanvraag voor aanvullende bijstand opnieuw in behandeling zal worden genomen. De man ontvangt daarna een brief met het verzoek om nadere stukken in te leveren. Dat doet hij gelijk. Twee weken later belt de man met de ombudsman dat hij nog niets van de gemeente heeft gehoord. De ombudsman neemt direct contact op met de sociale dienst en krijgt te horen dat positief is beslist op de aanvraag. Een week later meldt de man echter nog geen uitkering te hebben ontvangen. Weer zoekt de ombudsman contact met de sociale dienst. Die meldt dat het besluit is verstuurd en de uitkering de volgende dag op de rekening zal staan. En dat is het geval. De sociale dienst stuurt de man tot zijn verbazing ook een bos bloemen met excuses voor het ongemak. Dat wordt door de man gewaardeerd.</p>	<p>16.1.022/I Inkomen</p>
<p><b>Bankafschriften gratis te downloaden</b></p> <p><i>Trefwoorden: uitkering, opgeschort, bankafschriften</i></p> <p>De uitkering van een man is opgeschort. Hij voldoet niet aan het verzoek om de bankafschriften over de laatste vijf jaar in te leveren. Dat is ook niet mogelijk, zegt de man. De afschriften moeten bij de bank worden opgevraagd en dat kost € 75,- per kalenderjaar. En geld heeft hij niet. Als alternatief wil hij de sociale dienst inzage geven in zijn internetbankieren, maar dat voorstel wijst de sociale dienst af. De man weet niet meer wat hij moet doen. Als de ombudsman contact opneemt met de sociale dienst blijkt er net een beëindigingsbesluit naar hem te zijn verstuurd. Daartegen kan de man bezwaar maken. De sociale dienst laat ook nog weten dat bankafschriften tot 10 jaar terug (gratis) kunnen worden gedownload. De stelling van de man klopte niet.</p>	<p>16.1.025/II Inkomen</p>

**Smartengeld gekort op uitkering?**

16.1.029/I

Inkomen

*Trefwoorden: smartengeld, uitkering, ondersteuning*

De uitkering van een vrouw is stopgezet en zij weet niet waarom. Ze heeft er geen bericht over ontvangen, niet per post en niet per mail.

De vrouw heeft vorig jaar smartengeld ontvangen en dit ook aan de sociale dienst gemeld. Ze wilde toen graag weten of dit op haar uitkering gekort zou worden. De vrouw is voor een gesprek uitgenodigd door de sociale dienst, maar verscheen niet en meldde zich ook niet af. Daarop heeft de sociale dienst haar opnieuw uitgenodigd en ook toen verscheen zij niet.

Hierdoor ontstond er twijfel over haar woonsituatie bij de sociale dienst. Er is een onaangekondigd huisbezoek gedaan, maar er deed niemand open. Omdat de vrouw nergens op reageert is de uitkering stopgezet.

Omdat de uitkering al meer dan zes weken geleden beëindigd is, is er geen bezwaar meer mogelijk. Wel kan de vrouw opnieuw een uitkering aanvragen. Mocht de vrouw daar ondersteuning bij willen hebben, dan kan ze contact opnemen met de MJD. Omdat ze al eerder een contactpersoon bij de MJD heeft gehad, gaat de sociale dienst ervan uit dat de vrouw weet hoe ze dat moet doen. De ombudsman adviseert haar dit zo spoedig mogelijk te doen omdat haar financiële situatie zo wel erg nijpend wordt. De sociale dienst laat weten bij de behandeling van de nieuwe aanvraag wel te kijken naar het ontvangen smartengeld.

**Onduidelijk vermogen**

16.1.030/I

Inkomen

*Trefwoorden: uitkering, vermogen*

Een vrouw heeft een uitkering aangevraagd maar krijgt geen besluit. Ze begrijpt niet waarom het zo lang moet duren en de voorschotten zijn te laag om van rond te komen.

De sociale dienst legt de ombudsman uit dat er onduidelijkheid is over het vermogen van de vrouw. Er is sprake van meerdere huizen die zij bezit of heeft bezeten. In Nederland en in het buitenland. De nadere informatie die de vrouw moet aanleveren aan de sociale dienst om de aanvraag goed te kunnen keuren, heeft de vrouw niet.

Gelet op de nood en schulden van de vrouw heeft de sociale dienst met haar afgesproken bij haar voormalige gemeente te informeren of die de benodigde informatie kan verstrekken. Daarom duurt de behandeling van de aanvraag langer dan de wettelijke termijn. De ombudsman kan deze uitleg volgen en constateert dat de sociale dienst met de vrouw meedenkt. Daar denkt de vrouw helaas anders over.

**Huisbezoek tijdens vakantie**

16.1.034/II

Inkomen

*Trefwoorden: blokkeren, termijn, terugbelverzoek*

Een man ontvangt een uitkering van de sociale dienst. Hij geeft door dat hij van 31 december 2015 tot 25 januari 2016 op vakantie gaat. Tijdens een huisbezoek op 20 januari 2016 constateert de sociale dienst dat de kamer van de man is ontruimd. Vervolgens stuurt de sociale dienst de man op 22 januari 2016 een brief, waarin hem wordt meegedeeld dat hij zich voor 29 januari 2016 moet inschrijven op het adres waar hij zijn hoofdverblijf heeft of dat hij zich voor deze datum moet melden bij de sociale dienst. Op 28 januari 2016 ontdekt de man dat hij geen uitkering heeft ontvangen. Hij belt meteen de sociale dienst en krijgt te horen dat hij binnen 24 uur wordt teruggebeld. Omdat dit niet gebeurt, gaat de man op 29 januari 2016 naar de sociale dienst. Een baliemedewerker vertelt hem dat zijn uitkering is geblokkeerd. Er is een uitnodiging naar hem gestuurd voor een gesprek op 5 februari 2016. Een gesprek op een eerder moment is niet mogelijk.

De man is het niet eens met de blokkering. Hij vindt het niet correct dat de sociale dienst tijdens zijn vakantie op huisbezoek is geweest en brieven heeft gestuurd. Bovendien heeft hij zich, hoewel hij de brief van 22 januari 2016 niet kende, tijdig bij de sociale dienst gemeld. Hij heeft namelijk op 28 januari gebeld. De man vindt een gesprek op 5 februari 2016 gezien zijn financiële situatie te laat. Hij dient een klacht in bij de sociale dienst, maar hij is niet tevreden met de reactie.

De ombudsman krijgt van de sociale dienst te horen dat er een onaangekondigd huisbezoek is geweest, omdat de verhuurder de gemeente had meegedeeld dat de kamer van de man was ontruimd. De ombudsman stelt vast dat een vakantie op zich geen beletsel vormt voor een onaangekondigd huisbezoek. Het risico is dat de sociale dienst niemand aantreft en op een ander moment moet terugkomen. In het geval van de man was dat niet nodig, omdat een medebewoner opendeed en de lege kamer toonde. De uitkering is vervolgens vanwege de onduidelijke woonsituatie geblokkeerd. Het sturen van een brief tijdens de vakantie van de man was, gelet op de korte actietermijn, echter niet correct.

De ombudsman constateert verder dat de man zich op 28 januari 2016 bij de sociale dienst heeft gemeld. Dat is tijdig, maar betekent niet dat de uitkering zal worden gedeblokkeerd. Want dat vermeldt de brief van 22 januari 2016 niet.

De ombudsman acht het strikt vast houden aan de datum 5 februari 2016 voor een gesprek niet correct, zeker nu de man zich al op 28 januari 2016 heeft gemeld en de gevolgen voor hem groot zijn.

**Factuur driemaal zoek**16.1.035/II  
Inkomen*Trefwoorden: zoekraken, toezegging, bejegening, bereikbaarheid*

Een man krijgt van de gemeente toestemming om een nieuwe koelkast te kopen. Voor de betaling ervan stuurt de winkelier de factuur per e-mail naar de gemeente, maar die raakt de gemeente kwijt. Tot driemaal toe. En de contacten met de gemeente hierover verlopen niet goed, als de man al iemand te pakken krijgt of wordt teruggebeld. De man dient hierover een klacht in. Hij is niet tevreden met de reactie van de gemeente hierop. Hij neemt namelijk geen genoegen met de melding dat de gemeente niet kan achterhalen op welke wijze de nota's zijn zoekgeraakt. De gemeente gaat er volgens hem onder andere aan voorbij dat de 'tweede' factuur in eerste instantie wel was ontvangen. Na contact hierover was hem door de gemeente zelfs toegezegd dat die factuur nog dezelfde week zou worden betaald. Ten slotte vindt de man dat hij door een leidinggevende onheus is bejegend. Hij verzoekt de ombudsman dan ook zijn klachten te onderzoeken.

De gemeente meldt de ombudsman dat de facturen zijn ontvangen, maar zijn gaan 'zweven' en daarom niet te achterhalen zijn. De ombudsman stelt vast dat dit voor de 'tweede' factuur niet klopt. De e-mail met de factuur blijkt zich nog steeds in de mailbox te bevinden. De medewerker met wie de man over deze factuur heeft gesproken, heeft hem er niet uitgehaald. Ook andere medewerkers die toegang tot deze postbus hebben, voelen zich hiervoor blijkbaar niet verantwoordelijk. In dit kader doet de ombudsman een aanbeveling om een eindverantwoordelijke aan te stellen zodat voorkomen wordt dat e-mails onbehandeld in de mailbox blijven staan.

Verder blijkt uit een telefoonnotitie dat de man inderdaad is toegezegd dat de 'tweede' factuur die week nog zou worden betaald. Deze toezegging is niet nagekomen. De gemeente stelt later dat de factuur ook niet kon worden betaald vanwege de jaarovergang in het automatiseringssysteem. De ombudsman oordeelt dat deze interne aangelegenheid de dienstverlening richting de burger niet mag belemmeren. Wel constateert de ombudsman dat de leidinggevende ervoor heeft gezorgd dat de koelkast werd geleverd ondanks dat deze nog niet betaald kon worden. Daarmee handelde hij oplossingsgericht en dat is netjes.

Zowel de man als de leidinggevende vinden dat het telefonisch contact tussen hen niet goed is verlopen. Ten slotte erkent de gemeente dat de telefonische bereikbaarheid van de sociale dienst in het algemeen en die van de klachtenfunctionaris in het bijzonder, te wensen overliet. Inmiddels zijn er maatregelen getroffen om dat te verbeteren.

Naar aanleiding van de aanbeveling van de ombudsman meldt de gemeente dat er afspraken zijn gemaakt om geen e-mails meer te missen.

**Ontevreden over uitvoering beschermingsbewind**16.1.040/I  
Inkomen/GKB*Trefwoorden: klachtafhandeling, schulden, bewindvoerder*

De advocaat van een man beklagt zich bij de ombudsman over een lange klachtafhandelingsprocedure. Deze heeft bijna acht maanden geduurd. De gemeente wekt de suggestie dat dit komt omdat de klacht na ruim 5 maanden per brief zou zijn aangevuld. Deze brief was echter een verzoek om alsnog op de klacht te reageren. Qua inhoud gaat het om het volgende. De man staat al jaren onder beschermingsbewind. En sinds die tijd is zijn schuld alleen maar groter geworden. Namelijk van 3.000 euro aan het begin tot meer dan 20.000 euro nu. De man vindt het onbegrijpelijk dat de bewindvoerder daar niets tegen onderneemt. Ook vindt de man dat de communicatie met zijn bewindvoerder van de gemeente niet goed is verlopen. Inmiddels heeft de man op zijn verzoek een andere bewindvoerder toegewezen gekregen. Maar de overdracht van het dossier naar de nieuwe bewindvoerder is niet goed verlopen. Ten slotte kreeg de man onlangs een rekening voor een wasmachine die in 2015 is geplaatst. De GKB zou daarvoor een aanvraag voor bijzondere bijstand doen en bij aflevering van de machine is ook gezegd dat de betaling geregeld was via de GKB. Onduidelijk is waarom de man in 2016 alsnog een rekening krijgt.

De ombudsman vraagt aan de gemachtigde om de communicatieklachten te concretiseren, zodat ze kan bekijken of ze deze in onderzoek kan nemen. Omdat het voor deze man lastig blijkt om zijn klacht concreet te onderbouwen, nodigt de ombudsman hem en zijn gemachtigde uit voor een gesprek. In dat gesprek legt de ombudsman uit dat klachten over de bewindvoerder bij de kantonrechter moeten worden ingediend. Dat is de bevoegde instantie. De klachten over de lange afhandeltermijn van de oorspronkelijke klacht en over de wasmachine kan de ombudsman in onderzoek nemen. De man en zijn gemachtigde denken na het gesprek na of ze dat willen. Ze willen hun energie vooral richten op een spoedige schuldsanering en eventueel een schadeprocedure. Als de ombudsman na diverse herinneringen geen uitsluitel krijgt, laat ze de gemachtigde weten dat ze overgaat tot sluiting van het dossier.

**Mantelzorg wordt duur betaald**

16.1.046/II

Inkomen

*Trefwoorden: mantelzorg, uitkering*

Een man is mantelzorger voor zijn moeder. Daarnaast heeft hij de zorg voor zijn drie inwonende kinderen. In 2015 neemt hij zijn moeder in huis om haar de nodige zorg te kunnen bieden. De man is daarvoor verhuisd naar een aangepaste woning die duurder is. Na een aantal maanden komt de man erachter dat het totale inkomen zo'n 1000 euro per maand is teruggelopen. Dit komt doordat zijn uitkering is verlaagd omdat hij de woonlasten kan delen met zijn moeder. Ook de uitkering van zijn moeder en het kindgebonden budget zijn verlaagd. De man komt maandelijks 300 euro te kort. Hij bespreekt zijn situatie met een medewerker van de sociale dienst, maar die zegt niets voor hem te kunnen doen. Omdat de man dit niet lang meer volhoudt, komt hij bij de ombudsman. Die legt zijn situatie voor aan de sociale dienst met het verzoek om ook te kijken naar een tijdelijke oplossing in afwachting van een meer definitieve oplossing. Na enige tijd brengen medewerkers van de sociale dienst en van het WIJ-team een bezoek aan de man en zijn moeder. Tijdens dit bezoek vertelt de man dat zijn moeder vanwege de drukte in het gezin in juni 2016 zal gaan verhuizen naar een aanleunwoning. Zelf heeft hij urgentiepunten gekregen voor een andere woning. De medewerkers nemen de financiële situatie met de man door. De man ontvangt vanaf januari 2016 voor zijn hoge woonlasten een woonkostentoeslag. In april 2016 heeft hij aanvragen ingediend voor bijzondere bijstand voor de eigen bijdrage CAK en voor reiskosten van zijn moeder. Hierover krijgt hij op korte termijn uitsluitel. Het WIJ-team gaat contact opnemen met de Belastingdienst over het kindgebonden budget. Zij zeggen toe dat als er geen oplossing komt er mogelijkheden worden gezocht binnen de bijzondere bijstand. Aangezien de situatie van de man deels is opgelost en de toezegging is gedaan dat de gemeente aandacht houdt voor zijn situatie en daarbij naar oplossingen zoekt, sluit de ombudsman het dossier.

**Ernstig ziek, depressief, uitkering gestopt**

16.1.048/I

Inkomen

*Trefwoorden: uitkering, WIJ-team*

De uitkering van een man is eind 2014 opgeschort en later stopgezet omdat hij niet op een afspraak was verschenen. De man vertelt de ombudsman dat hij destijds depressief was omdat hij ernstig ziek bleek te zijn. Hij moet nu 2 jaar uitkering terugbetalen en heeft een sanctie gekregen, waartegen hij tevergeefs bezwaar heeft gemaakt. Nadat hij een periode van zijn spaargeld heeft geleefd, vraagt hij in 2015 toch weer een uitkering aan. Deze is hem geweigerd omdat hij te weinig informatie heeft aangeleverd. De man komt bij de ombudsman omdat hij zich ernstige zorgen maakt over zijn oplopende schulden en hij is bang dat hij uit zijn huis wordt gezet. Het verhaal van de man is voor de ombudsman reden om een signaal af te geven aan het WIJ-team. Daar blijkt men de man niet te kennen en daarom wil het WIJ-team op basis van deze melding contact opnemen met de man. De man laat aan de ombudsman weten ook zelf contact met het WIJ-team op te willen en kunnen nemen. De ombudsman verstrekt hem de nodige contactgegevens.

**Structurele verbetering laat op zich wachten**

16.1.051/I

Inkomen

*Trefwoorden: bijzondere bijstand, reactietermijn, toezegging*

Een huiseigenaar heeft een uitkering van de sociale dienst. De afgelopen jaren heeft hij bijzondere bijstand moeten aanvragen in verband met zijn woonkosten. Hij moet voor deze woonkostentoeslag jaarlijks een nieuwe aanvraag doen, waarbij aan het begin van het jaar de nodige gegevens moeten worden aangeleverd. Dat proces verliep de afgelopen jaren niet geheel vlekkeloos omdat niet alle relevante gegevens aan het begin van het jaar beschikbaar zijn. Omdat de man daar vanuit zijn kant lering uit heeft getrokken, heeft hij ditmaal ook de stukken van zijn aanvraag 2015 bij de stukken van zijn aanvraag 2016 gevoegd.

Zijn aanvraag dateert van 23 januari. De man belt 2x met de sociale dienst, maar dat leidt niet tot versnelling van de afhandeling. Op 29 maart belt de man opnieuw en dan hoort hij dat er een brief naar hem onderweg is waarin staat dat zijn hypotheekgegevens ontbreken. Hij levert die dezelfde dag nog in. De volgende dag meldt hij zich bij de ombudsman. Hij klaagt zich erover dat hij zo lang heeft moeten wachten, terwijl hij het geld hard nodig heeft. En dat er nu pas naar zijn aanvraag is gekeken. Dat had veel eerder gekund. Ook vraagt hij of er niet met een voorschot kan worden gewerkt. De gemeente laat een week later weten dat de aanvraag is afgehandeld en het geld is overgemaakt. Daar is de man blij mee. Vorig jaar heeft de gemeente naar aanleiding van een klacht van de man toegezegd naar een structurele aanpak te willen kijken om te bezien "hoe klanten tijdig een verlenging van de woonkostentoeslag kunnen ontvangen". Omdat de ombudsman hierover niets meer heeft gehoord, heeft ze navraag gedaan bij de gemeente naar de voortgang. De gemeente laat weten dat de oplossing is om de toekenningsdatum te verschuiven van 1 januari naar 1 april. De man heeft dan enkele maanden de tijd om alle benodigde gegevens te verzamelen zoals zijn actuele hypotheekoverzicht.

Toezegging: Bij wijzigingsbesluit wordt de datum voor de toekenning woonkostentoeslag gewijzigd in 1 april 2017

**Uitkering geblokkeerd**

16.1.054/I

Inkomen

*Trefwoorden: uitkering, vaste lasten, inzage*

Een man komt ten einde raad bij de ombudsman omdat zijn uitkering is geblokkeerd en hij zijn vaste lasten niet meer kan betalen. Om de uitkering te deblokken heeft de sociale dienst om een kopie van zijn id-kaart en naar zijn bankrekening gevraagd. De man is met zijn id-kaart en zijn bankgegevens naar de balie gegaan en heeft toen ook om inzage van zijn dossier gevraagd. Tot inzage van zijn dossier en overlegging van de gevraagde stukken is het echter niet gekomen want de man is weggestuurd.

De ombudsman vraagt de gemeente hoe de uitkering van de man op zo kort mogelijke termijn kan worden voortgezet en hoe hij alsnog zijn dossier kan inzien.

De volgende dag laat de gemeente weten dat de blokkade is opgeheven omdat de man de stukken per mail heeft gestuurd. Daarmee kan de man de noodzakelijke betalingen weer verrichten en dat is fijn voor hem.

Voor het inzien van zijn dossier moet hij een schriftelijke aanvraag doen. Dit heeft de ombudsman hem in een brief gemeld.

**Schenking met gevolgen**

16.1.056/I

Inkomen

*Trefwoorden: uitkering, blokkade*

De uitkering van een man is stopgezet, zonder dat hij hierover is bericht. Op een gegeven moment merkt de man dat hij bijna geen geld meer op zijn rekening heeft. De man vermoedt dat de stopzetting te maken heeft met een onderzoek naar een schenking die hij van zijn vader heeft gekregen. Hij informeert telefonisch bij de sociale dienst van de gemeente naar de reden van de stopzetting, maar hij krijgt geen duidelijkheid.

De man gaat naar de ombudsman. Deze vraagt de gemeente om snel opheldering te geven over de reden van de blokkering en wanneer de man een besluit kan verwachten. Dan blijkt dat de uitkering ten onrechte staat geblokkeerd. De blokkade wordt opgeheven. Er loopt nog wel een onderzoek naar de schenking, maar zolang dit onderzoek loopt blijft de man zijn uitkering ontvangen. Nadat het onderzoek wordt afgerond zal hij een besluit van de gemeente ontvangen.



**Zorgen over zorgpremie**

16.1.058/I

Inkomen

*Trefwoorden: schuld, zorgpremie, vakantiegeld, Zorginstituut*

In zijn uitkeringsspecificatie leest een man dat de sociale dienst een schuld van hem afbetaalt aan het CVZ (College voor Zorgverzekeringen). De man leidt uit informatie van het CVZ af dat het gaat om niet betaalde zorgpremies over 2011/2012. In die periode heeft de sociale dienst echter steeds de zorgpremies voor hem betaald. Hij denkt daarom dat de afbetaling niet klopt. Ook is hij bang dat zijn vakantiegeld wordt gebruikt voor de afbetaling.

De man heeft navraag gedaan bij de sociale dienst. Maar hier heeft hij geen opheldering kunnen krijgen. Omdat de man dit wil weten, wendt hij zich tot de ombudsman.

Deze legt de vragen voor aan de sociale dienst. Dan blijkt dat de betaling te maken heeft met niet betaalde zorgpremies over 2014. Zijn zorgverzekeraar heeft de man aangemeld als wanbetaler bij het Zorginstituut Nederland (voorheen CVZ). Die is vanaf dat moment zijn zorgpremie gaan innen. Deze premie heet de bestuursrechtelijke premie. Het Zorginstituut heeft de sociale dienst opdracht gegeven om de bestuursrechtelijke premie in te houden op de uitkering en over te maken aan het Zorginstituut. De sociale dienst is verplicht de inhouding uit te voeren. Het vakantiegeld wordt niet gebruikt voor de betaling van de bestuursrechtelijke premie. Wel blijkt er door een deurwaarder beslag te zijn gelegd voor een andere schuld. Daarom gaat het vakantiegeld naar de deurwaarder. Ook hier kan de sociale dienst niets aan veranderen. De ombudsman legt dit aan de man uit.

**Zonder woonadres geen uitkering**

16.1.062/I

Inkomen

*Trefwoorden: briefadres, uitkering, woning*

Een dakloze man heeft een briefadres bij zijn moeder. Maar hij woont daar niet en hij kan daar ook niet ingeschreven worden. De man werkt af en toe via een uitzendbureau. Verder heeft hij geen inkomen.

Hij denkt in aanmerking te komen voor een aanvullende bijstandsuitkering, maar het is hem tot dan toe niet gelukt om zijn zaak goed voor het voetlicht te brengen bij de sociale dienst.

Wat hij verder vertelt, is dat hij co-ouder is en een inkomen nodig heeft om in aanmerking te komen voor een woning. Hij wil namelijk graag zijn kinderen kunnen ontvangen. Maar hij heeft een woonadres nodig om in aanmerking te komen voor een uitkering.

In overleg met de man vraagt de ombudsman aan het WIJ-team om hem te ondersteunen bij het doen van een aanvraag. Het WIJ-team zegt dit toe en zal daarbij ook breder kijken naar de gehele situatie van de man. Na enige tijd meldt de man zich opnieuw bij de ombudsman. Hij heeft via het WIJ-team een afspraak gehad met de sociale dienst. Daar is hem verteld dat hij alleen een uitkering kan krijgen als hij naar het slaaphuis gaat. Dit wil de man niet. Hij kan daar zijn kinderen niet ontvangen, maar daar is door de sociale dienst niet op gereageerd. De ombudsman adviseert hem om dit goed te bespreken met zijn contactpersoon van het WIJ-team, omdat die aangeeft breder te kijken dan alleen naar de uitkering. De man kan een klacht indienen, maar dat doet hij niet. Daarom sluit de ombudsman het dossier.

**Zoon wil niet**

16.1.064/I

Inkomen

*Trefwoorden: onbemiddelbaar, werk, contact, anoniem*

Een bezorgde moeder wil graag anoniem in gesprek met de sociale dienst over haar zoon. Deze heeft een uitkering en is onbemiddelbaar voor werk. Hij vindt heel veel soorten werk stressvol en hij kan niet tegen betutteling, maar toch heeft ook hij talenten, vertelt zijn moeder. Hij zou wel iets willen ondernemen, maar wil niet dat dit direct tot allerlei maatregelen leidt. Een soort basisinkomen zou wel wat voor haar zoon zijn.

De ombudsman legt uit dat moeder in algemene zin met de wethouder zou kunnen praten over dit type probleem. Maar als het echt over haar zoon gaat, dan moet ze toch in gesprek bij de sociale dienst. De ombudsman gaat na met wie de vrouw een dergelijk gesprek zou kunnen voeren. De sociale dienst wil eerst graag gegevens van de zoon, maar die wil de moeder niet verstrekken omdat haar zoon vreselijk boos wordt als hij hierachter komt. En het gaat juist een beetje beter met hem. De gemeente laat vervolgens weten met wie de moeder contact kan opnemen. De ambtenaar wil ook best met de moeder bellen, maar dan moet ze haar telefoonnummer geven. Dat wil moeder niet, omdat ook dat gegeven mogelijk naar haar zoon leidt. Dan zit er niets anders op dan dat moeder zelf probeert contact te leggen met betreffende ambtenaar. De ombudsman rondt haar bemoeienissen hiermee af.

**Hoog bedrag op jaaropgaaf**

16.1.066/I

Inkomen

*Trefwoorden: zelfstandige, voorlopige uitkering*

Een ondernemer heeft een jaaropgaaf over 2015 gekregen, waarin staat dat hij in dat jaar € 16.530 aan uitkering van de sociale dienst heeft ontvangen. De man heeft dit bedrag in 2015 nooit ontvangen. Hij denkt dat de jaaropgaaf niet klopt en doet navraag bij de sociale dienst. De uitleg die hij krijgt, maakt hem niet duidelijk hoe de sociale dienst aan het hoge bedrag komt. De man wendt zich vervolgens tot de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman desgevraagd weten dat een uitkering voor zelfstandigen eerst wordt verstrekt als een 'voorlopige' uitkering, waarover geen belasting wordt afgedragen. Na afloop van het jaar worden de jaarcijfers van het bedrijf opgevraagd en vindt de definitieve berekening van de uitkering plaats. Het uitkeringsdeel waar betrokkene achteraf recht op had, wordt 'om niet' verstrekt en vervolgens belast. Voor de man betekent dit dat de aan hem in 2014 verstrekte uitkering als inkomsten op de jaaropgaaf van 2015 zijn meegenomen. Omdat de man halverwege 2015 is geëmigreerd, is in dat jaar ook zijn uitkering over 2015 definitief vastgesteld. Deze inkomsten zijn eveneens in de jaaropgaaf 2015 opgevoerd. De ombudsman constateert aan de hand van deze uitleg dat het bedrag dat op de jaaropgaaf 2015 staat correct is.

Als de extra hoge inkomsten op de jaaropgaaf 2015 leiden tot terugvordering van zorg- en/of huurtoeslag in het volgende jaar, kan de man hiervoor aan de gemeente een vergoeding vragen.

Toezegging: Als de extra hoge inkomsten op de jaaropgaaf 2015 leiden tot terugvordering van zorg- en/of huurtoeslag in het volgende jaar, kan de man hiervoor aan de gemeente een vergoeding vragen.

**Orde in de paperassen**

16.1.067/I

Inkomen/GKB

*Trefwoorden: schuldhulpverlening, hulp, paperassen*

Een man heeft een intakegesprek met de GKB over schuldhulpverlening. Daarna komt er iemand van de MJD op bezoek. Sinds die tijd hoort de man niets meer. Maar zijn schulden blijven oplopen.

Van de GKB hoort de ombudsman dat die de man heeft aangemeld bij het project 'orde in de paperassen' van het MJD om hem te helpen zijn schulden uit te zoeken. De MJD heeft de hulp echter gestaakt. Vandaar dat de man niets meer hoorde. De GKB kan de man niet helpen bij het uitzoeken van zijn schulden.

Vanwege de financiële nood van de man neemt de ombudsman contact op met het WIJ-team of die iets voor de man kan betekenen. Het WIJ-team meldt dat die de man al meerdere keren heeft geprobeerd te helpen. Dat loopt echter steeds vast. De man komt niet op de afspraken of levert de gevraagde stukken niet. Desondanks is het WIJ-team nog steeds bereid hem te helpen. Daarvoor moet de man wel zelf contact opnemen met het WIJ-team. Het is daarbij belangrijk dat hij zich dan ook aan de afspraken houdt. De ombudsman adviseert de man dringend om die medewerking te verlenen. Vooral omdat er geen andere mogelijkheden tot hulp lijken te zijn.

**Geldnood**

16.1.068/I

Inkomen

*Trefwoorden: woonadres, uitkeringsaanvraag*

Een man zonder vast woonadres, maar met een briefadres vraagt een uitkering aan bij de sociale dienst. Zijn WW-uitkering loopt eind april af en het UWV heeft hem verwezen naar de sociale dienst. De man meldt zich op 19 april en heeft op 19 mei een gesprek bij de sociale dienst. De man vindt deze 'wachtperiode' erg lang. Daar komt bij dat hem wordt verteld dat hij zich ergens in moet schrijven, omdat alleen een briefadres niet voldoende is. Als hij dat direct de volgende dag doet, krijgt hij over de rest van de maand nog een uitkering, zo herinnert de man zich het gesprek. De man schrijft zich direct de volgende dag in, maar aan het einde van de maand ontvangt hij geen geld. Hij gaat naar de sociale dienst, maar daar wordt hem verteld dat er niet is toegezegd dat hij direct geld zou krijgen. Wel kan hij een voorschot krijgen, dat de volgende dag aan hem zal worden uitbetaald. Omdat de man het onaanvaardbaar vindt dat het allemaal zo lang duurt, terwijl hij wel al zijn rekeningen moet betalen, gaat hij naar de ombudsman. Deze geeft aan dat zijn klacht eerst door de gemeente behandeld moet worden. De man vraagt echter ook wanneer hij uitsluitel krijgt over zijn uitkeringsaanvraag. Omdat de man in geldnood verkeert, heeft de ombudsman toegezegd dat voor de man na te gaan. Dat blijkt een week later het geval, waarmee de man de gevraagde duidelijkheid heeft.

**Afhandeling aanvraag verloopt niet soepel**

16.1.081/I

Inkomen

*Trefwoorden: terugbelverzoeken, etiket, klacht*

Een vrouw vraagt bij de sociale dienst bijzondere bijstand aan voor kosten van de extra was van beddengoed, kleding etc. Hierover neemt zij drie keer telefonisch contact op. Telkens krijgt de vrouw te horen dat zij binnen 24 uur wordt teruggebeld door haar contactpersoon. Maar dat gebeurt niet. Dit vindt de vrouw vervelend omdat zij steeds voor niets binnenblijft om op het telefoontje te wachten. Uiteindelijk wordt zij gebeld door een collega van haar contactpersoon. Vervolgens ontvangt de vrouw een positief besluit, met een bijbehorend rapport waarin vier keer staat dat zij incontinent is. Dat klopt niet en zij wil graag af van het onjuiste etiket. Daarom dient de vrouw een klacht in bij de gemeente.

Omdat zij nog steeds niets over haar klacht heeft vernomen, komt de vrouw na het verstrijken van de afhandelingstermijn bij de ombudsman. Die neemt contact op met de gemeente. De gemeente erkent dat op de klacht en de terugbelverzoeken niet correct is gereageerd. Verder legt de gemeente uit dat het niet de bedoeling is om de vrouw een 'etiket' te geven. De term incontinentie is als categorie gebruikt om het bedrag van de bijstand vast te stellen. De gemeente zegt toe dat er een nieuw rapport wordt opgesteld, waarin de term niet meer voorkomt. Dit rapport zal naar de vrouw worden gestuurd. Het oude rapport wordt uit het dossier verwijderd en in het dossier komt een aantekening waardoor de vrouw in de toekomst niet meer met het 'etiket' geconfronteerd zal worden.

Toezegging: nieuw rapport wordt toegezonden + verwijdering oude rapport uit dossier+ aantekening in het dossier

**Onduidelijkheid over gemiste inkomenstoelage**

16.1.083/II

Inkomen

*Trefwoorden: informatieverstrekking, klachtbehandeling, voortvarendheid*

Een man ontvangt al jaren een langdurigheidstoelage van de gemeente. In september 2013 heeft hij een beschikking gekregen, waarin staat dat de toeslag bij ongewijzigde inkomensomstandigheden automatisch wordt uitbetaald. Begin 2016 komt de man erachter dat hij de toeslag over 2015 niet heeft ontvangen. Hij begrijpt dit niet, want zijn inkomen is ongewijzigd. In april 2016 doet de man navraag bij verschillende medewerkers van de sociale dienst, maar deze kunnen hem geen duidelijkheid geven.

Op advies van een medewerker dient de man een klacht in bij de gemeente. Dan hoort hij dat de naam van de toeslag is gewijzigd in individuele inkomenstoelage en dat ook de werkwijze is veranderd. Hij zou in 2015 een formulier toegestuurd hebben gekregen. De man houdt zijn administratie altijd keurig bij en weet daarom zeker dat hij het formulier niet heeft ontvangen.

Naar aanleiding van zijn klacht stuurt de sociale dienst de man een beschikking, waarin staat dat hij een individuele inkomenstoelage krijgt met peildatum 1 november 2015. De man begrijpt de beschikking niet. Volgens hem mist hij nog steeds de toeslag over een groot gedeelte van 2015. De sociale dienst geeft hem hierover geen uitleg en hij stapt naar de ombudsman.

De gemeente laat weten dat de regeling voor de langdurigheidstoelage in 2015 is gewijzigd. De man had in november 2015, de peilmaand, een aanvraagformulier toegestuurd moeten krijgen. Maar dit is niet gebeurd. Ook een beschikking betreffende de langdurigheidstoelage over 2014, waarin informatie werd gegeven over de wijziging blijkt niet aan de man te zijn verstuurd. De ombudsman stelt vast dat de behoorlijkheidsnorm *goede informatievoorziening* is geschonden.

De gemeente geeft alsnog uitleg over de beschikking, ditmaal op begrijpelijke wijze.

Tot slot stelt de ombudsman vast dat de afhandeling van de klacht veel te lang heeft geduurd. De gemeente heeft niet *voortvarend* gehandeld. De gemeente erkent dit. Zij biedt de man hiervoor haar oprechte excuses aan en stuurt hem een bos bloemen. De man stelt dit zeer op prijs en aanvaardt de excuses.

**Uitblijven reactie klacht**

16.1.084/I

Inkomen

*Trefwoorden: klachtbehandeling, termijnoverschrijding, voortvarendheid*

Een vrouw stelt dat ze veel te lang moet wachten op het aan haar toegezegde schuldsaneringstraject. Zij dient bij de sociale dienst een klacht in. Als zij na 9 weken nog niets heeft gehoord en zij hierover ook geen contact met de sociale dienst kan krijgen, stapt ze naar de ombudsman. Die maant de sociale dienst daarop tot een spoedige reactie. Helaas moet de ombudsman daarop nog tweemaal aan de bel trekken alvorens de vrouw een inhoudelijk antwoord op haar klacht ontvangt. De ombudsman constateert dat de sociale dienst niet voortvarend heeft gereageerd op de klacht.

**Zonder woonadres geen uitkering**

16.1.088/I

Inkomen

*Trefwoorden: voorschot, woonadres, uitkering*

Een thuisloze man komt in juli 2016 bij de ombudsman omdat het hem niet lukt om een uitkering aan te vragen. Hij heeft al vanaf begin 2016 geen inkomen meer en er zijn schulden ontstaan. De man beschikt over een briefadres en hij verblijft bij vrienden. Zolang de man geen woonadres heeft, wil de sociale dienst hem alleen een uitkering verstrekken als hij in het slaaphuis gaat overnachten. Dit wil de man niet. Hij kan een kamer huren bij een kennis, maar kan de huur niet betalen. En hij krijgt pas een uitkering als hij een kamer huurt.

De ombudsman informeert bij de gemeente of het mogelijk is om een voorschot voor de eerste kamerhuur te verstrekken. De gemeente laat weten dat zij deze mogelijkheid meteen zal bekijken als de man een (kopie van een) huurcontract inlevert. Hij mag ook een ander schriftelijk bewijs inleveren waaruit blijkt dat hij op een bepaald adres met een bepaalde ingangsdatum woonruimte kan huren.

De ombudsman adviseert de man om van de door de sociale dienst geboden mogelijkheid gebruik te maken zodra hij een schriftelijk bewijsstuk kan laten zien. Met een voorschot kan hij de huur betalen, waarna hij weer in aanmerking kan komen voor een uitkering.

Toezegging: mogelijkheid van een voorschot wordt meteen bekeken als de man een (kopie van een) huurcontract of ander schriftelijk bewijs van woonruimte inlevert

**Fout op fout**

16.1.091/II

Inkomen

*Trefwoorden: uitkering, geen reactie, herzieningsverzoek, klachtbehandeling*

Een man vraagt op 19 augustus 2014 als zzp-er een uitkering aan. Eind 2014 ontvangt hij over de maanden augustus en september 2014 een voorschot van € 1.000,-. Van de sociale dienst zou hij een besluit krijgen over de definitieve uitkering, nadat rekening was gehouden met zijn wisselende inkomsten. Hoewel de man in januari 2015 specificeert hoeveel hij over de maanden november en december 2014 heeft gewerkt, krijgt hij de toegezegde brief niet.

Pas 11 maanden na zijn aanvraag stuurt de sociale dienst hem een besluit, waarin met ingang van 19 augustus 2014 een uitkering wordt toegekend. De man moet de sociale dienst nog wel de gegevens betreffende zijn inkomsten toesturen. Omdat de man in het buitenland verblijft, vraagt hij een medewerkster van de sociale dienst op 11 september 2015 of hij de gegevens per e-mail mag aanleveren. Op deze e-mail reageert zij niet. Bij terugkomst in Nederland stuurt de man de gevraagde stukken op 20 september 2015 dan maar per post naar de medewerkster. Op 14 oktober 2015 stuurt hij de medewerkster een e-mail, waarin hij vraagt of zij de stukken heeft ontvangen. Ook op deze e-mail reageert zij niet. Wel ontvangt de man op 26 oktober 2015 een besluit, waarin staat dat zijn uitkering per 1 december 2014 wordt beëindigd. Dit omdat hij vanaf deze datum geen inlichtingen heeft verstrekt over zijn inkomsten. De man maakt bezwaar tegen dit besluit. Omdat hij twee dagen te laat is, wordt zijn bezwaar niet inhoudelijk behandeld. Vervolgens dient de man op 10 maart 2016 een klacht in bij de gemeente. Ook nu krijgt de man geen reactie. Hij wendt zich op 28 juni 2016 tot de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de aanvraag van 19 augustus 2014 niet correct is afgehandeld. Er is veel misgegaan. Ook is de klacht niet op tijd afgehandeld, wegens een achterstand in de behandeling van klachten. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan. Zij stelt voor om de klacht aan te merken als een verzoek om herziening en alsnog een onderzoek in te stellen naar zijn recht op uitkering vanaf 1 december 2014. Hij zal dan nog wel zijn inkomensgegevens en die van zijn partner moeten inleveren. Ook zal hij duidelijkheid moeten geven over de periode(s) van zijn verblijf in het buitenland.

De ombudsman vindt dit een passende oplossing en legt het voorstel voor aan de man. Die geeft aan dat hij op het voorstel ingaat. Voor de ombudsman is er verder geen rol meer. Na het herzieningsverzoek laat de gemeente weten dat hij alsnog recht heeft op een uitkering. Hij krijgt 8600 euro nabetaald.

**Privacy wijkt voor inlichtingenplicht**

16.1.093/II

Inkomen

*Trefwoorden: bijstand, inkomsten, derden, voortvarendheid*

Een uitkeringsgerechtigde weigert de sociale dienst NAW-gegevens te verstrekken van door hem gecoachte personen. Hij vindt dat hij daarmee hun privacy schendt. De man wil alleen de voornamen geven óf in contact komen met hen die de namen te zien krijgen en een overeenkomst sluiten dat de namen nergens worden opgeslagen. De sociale dienst stelt dat de man hiermee zijn inlichtingenplicht niet nakomt en vordert daarom bijstand van de man terug.

De man heeft een klacht ingediend bij de gemeente, maar daar heeft hij geen reactie op gehad.

De sociale dienst laat de ombudsman weten op grond van de Participatiewet bevoegd te zijn om te vragen naar de NAW-gegevens van de personen die de man heeft gecoacht. Om zijn recht op bijstand, en de hoogte daarvan, te kunnen vaststellen moet de man alle inlichtingen verstrekken over de inkomsten die hij heeft. De inkomsten zijn van invloed op (de omvang van) zijn recht op bijstand. De sociale dienst kan alleen controleren of de inkomsten kloppen als de identiteit van de gecoachte personen bekend is. De bevoegdheid van de sociale dienst gaat vóór de privacy van de gecoachte personen. De ombudsman stelt vast dat de sociale dienst in lijn met de Participatiewet handelt.

Verder constateert de ombudsman dat de klachtafhandelingstermijn ruimschoots was verstreken toen de man zich bij de ombudsman meldde. Ook tijdens het klachtenonderzoek van de ombudsman heeft de gemeente ondanks herhaaldelijk aandringen en steeds weer nieuwe toezeggingen, nagelaten om tijdig te reageren. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente niet voortvarend handelt.

**Onterechte weigering**

16.1.100/II

Inkomen

*Trefwoorden: afschriften, balie, privacy*

In verband met een storing bij 'MijnGKB' meldt een man zich bij de balie van de GKB. Hij vraagt om kopieën van maandelijkse afschriften, maar de medewerker weigert die te geven. De man dient een klacht in bij de gemeente. Dan krijgt hij te horen dat een en ander op een misverstand berust. Het ging er niet om de man afschriften te weigeren, maar de medewerker heeft de man er op willen wijzen dat niet hij maar zijn bewindvoerder een aanvraag voor bijzondere bijstand kon indienen.

Omdat de man niet tevreden is met de reactie van de gemeente, wendt hij zich tot de ombudsman. De man vindt dat de medewerker hem de afschriften gewoon had moeten verstrekken. Daarvoor hoeft hij geen reden op te geven. Bovendien was hij niet van plan om bijzondere bijstand aan te vragen. De man beklagt zich er verder over dat hij zijn privé-zaken moest bespreken in de publiekshal, waar iedereen het kon horen.

De gemeente deelt de ombudsman mee dat de man de afschriften zonder opgave van reden had moeten krijgen. Zeker nu er een storing was bij 'MijnGKB'.

Verder geeft de gemeente aan dat als een onderwerp te privé is, de mogelijkheid bestaat om een gesprek bij de balie voort te zetten in de spreekkamer. De ombudsman constateert dat de gemeente daarmee tegemoet komt aan de wens van de man.

**Dure communicatiestoornis**

16.1.102/I

Inkomen/Zelfstandigen

*Trefwoorden: informatieverstrekking, terugvordering, aflossing*

Omdat haar bedrijfje te lijden heeft van de crisis heeft een ondernemster vanaf 2014 een uitkering voor zelfstandigen. Zij heeft bij de toekenning begrepen dat zij maximaal € 7.500 per jaar mag bijverdienen. Nu blijkt dat zij over 2015 ruim € 4.800 moet terugbetalen omdat ze te veel heeft verdiend. De vrouw begrijpt er niets van omdat ze zich netjes aan de limiet van € 7.500 heeft gehouden. Ze neemt contact op met de medewerker die zij destijds heeft gesproken. De herinneringen aan het gesprek blijken echter te verschillen.

De vrouw heeft bezwaar gemaakt tegen het terugvorderingsbesluit. Het zit haar echter dwars dat er geen enkele coulance is bij de sociale dienst. Daarom komt zij bij ombudsman. De ombudsman leest in de toekenningsbrief die de vrouw destijds heeft ontvangen geen bevestiging van de opvatting van de vrouw dat ze maximaal € 7.500 mag bijverdienen. Er staat dat ze geen recht heeft op de uitkering voor zelfstandigen als ze méér dan € 7.500 per jaar verdient. De vrouw houdt echter vol dat de gemeente het haar toch zo gezegd heeft. Daarom adviseert de ombudsman de vrouw om het toekenningsrapport uit 2014 bij de sociale dienst op te vragen en eventuele e-mails uit die tijd te checken ter onderbouwing van haar stelling. Verder adviseert zij de vrouw om op korte termijn in gesprek te gaan met de gemeente over de toekomstige inkomsten in relatie tot haar uitkering.

Na enige tijd meldt de vrouw zich opnieuw. De vrouw is naar aanleiding van haar bezwaarschrift gebeld door een medewerker van de juridische afdeling van de gemeente. Deze heeft haar verteld dat haar bezwaar zal worden afgewezen. Maar ze heeft ook te horen gekregen dat als zij drie jaar lang € 50,00 per maand aflost, zij € 1.800 heeft afgelost en dat het restant dan zal worden kwijtgescholden. Dit vindt de vrouw te overzien en ze besluit om zich hierbij neer te leggen. In overleg met de vrouw sluit de ombudsman het dossier.

**Late reactie is niet inhoudelijk**

16.1.109/II

Inkomen

*Trefwoorden: afhandelingstermijn, bevoegdheid*

Een vrouw klaagt over de gang van zaken rondom de afwijzing van haar uitkeringsaanvraag in november 2015. Volgens de vrouw heeft de gemeente tijdens twee procedures gelogen over haar vermogenspositie. De vrouw is van mening dat de gemeente zich schuldig maakt aan schending van de mensenrechten. Zij dient hierover in mei 2016 een klacht in bij de gemeente, maar daar wordt niet op gereageerd. In september 2016 dient zij opnieuw een klacht in.

Daarnaast meldt zij zich in september 2016 bij de ombudsman. Die deelt de vrouw mee niet bevoegd te zijn om haar klacht over de schending van de mensenrechten te onderzoeken. De klacht is namelijk direct gekoppeld aan de beoordeling van haar bijstandsaanvraag. Over die kwestie loopt nog een procedure bij de rechter.

De klacht over het uitblijven van een reactie van de gemeente neemt de ombudsman wel in onderzoek, en zij vraagt de gemeente alsnog te reageren. De gemeente deelt de vrouw vervolgens mee dat zij zich niet bevoegd acht om de klachten te behandelen omdat de kwesties die de vrouw naar voren brengt onder de rechter zijn of zijn geweest.

De ombudsman constateert dat de gemeente de vrouw veel langer dan de wettelijke termijn van 6 weken heeft laten wachten op de reactie, die uiteindelijk niet inhoudelijk blijkt te zijn. De gemeente had direct na de ontvangst van de klacht in mei 2016 al kunnen laten weten dat niet zij, maar de rechter bevoegd is de kwestie te beoordelen.

**Niemand de deur uit....**

16.1.113//II

Inkomen

*Trefwoorden: bejegening, gesprek, tijdsduur, huisbezoek*

Een echtpaar heeft een gesprek gehad bij de sociale dienst. Dit gesprek zou 60 minuten duren. Na ruim een uur gaf de man aan dat hij over een half uur een andere afspraak had en weg wilde. Daarop zei de medewerker van de sociale dienst dat er niemand de deur uitging tenzij er iemand op sterven lag. Het echtpaar vond dit beledigend en intimiderend en wilde om die reden niet meewerken aan een aansluitend huisbezoek. Het echtpaar beklaagt zich bij de ombudsman over de gang van zaken tijdens dit gesprek.

De ombudsman legt de lezingen van het gesprek van het echtpaar en van de 2 betrokken medewerkers van de sociale dienst naast elkaar. Ze constateert dat deze grotendeels overeenkomen behalve ten aanzien van de gewraakte opmerking. Omdat de ombudsman niet bij het gesprek aanwezig was, kan zij voor haar oordeel daarover alleen afgaan op de feiten en omstandigheden die alle betrokkenen hierover hebben aangedragen. De medewerkers van de sociale dienst hebben uitgelegd dat zij bij een weigering van een huisbezoek altijd de drie toegestane redenen uit de rechtspraak noemen, waaronder de omstandigheid dat er iemand op sterven ligt. De ombudsman leest in de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep waarnaar de gemeente verwijst dat de rechter in het algemeen groot gewicht toekent aan het belang van de sociale dienst om onmiddellijk een huisbezoek af te leggen om de woonsituatie te controleren. De reden daarvan is dat anders de mogelijkheid bestaat om die woonsituatie tussentijds te wijzigen. Alleen een zeer dringende reden, die een onmiddellijke uitvoering van het huisbezoek in de weg staat, kan een rechtvaardigingsgrond vormen voor het niet verlenen van medewerking. Daarmee acht de ombudsman het aannemelijk dat deze redenen ook tijdens dit gesprek zijn genoemd. De uitnodigingsbrief voor het gesprek heeft mogelijk voor onduidelijkheid gezorgd, vanwege de tijdsduur die daarin genoemd staat. De gemeente heeft dat inmiddels ook ingezien en deze tekst aangepast.

**Vakantiegeld is ook inkomen**

16.1.114/I

Inkomen

*Trefwoorden: individuele inkomstenstoeslag, inkomsten, vakantiegeld*

Een echtpaar ontvangt al jaren een langdurigheidstoeslag van de gemeente. Tot hun verrassing wordt de aanvraag voor 2016 afgewezen. Dit, terwijl er niets is veranderd in het gezamenlijke inkomen. De man neemt contact op met de sociale dienst, maar krijgt geen opheldering.

De ombudsman wijst het echtpaar erop dat tegen de afwijzing bezwaar gemaakt kan worden. Daarnaast vraagt de ombudsman de sociale dienst om alsnog uitleg te geven over de reden van de afwijzing.

De gemeente laat weten dat vanaf mei 2015 de nieuwe verordening 'individuele inkomstenstoeslag' participatiewet 2015 van kracht is. Zij legt uit hoe de regeling eruitziet en hoe dat voor het echtpaar werkt. Anders dan het echtpaar veronderstelde, blijkt het vakantiegeld te moeten worden toegerekend aan de maandelijkse inkomsten. Hierdoor voldoen zij niet aan de voorwaarde dat het inkomen niet hoger mag zijn dan 100% van de bijstandsnorm. De gemeente komt er vervolgens achter dat deze regels in 2015 niet op het echtpaar zijn toegepast.

Het echtpaar blijkt daardoor over 2015 ten onrechte een individuele inkomstenstoeslag te hebben ontvangen. De gemeente deelt echter mee dat het echtpaar dit geld niet hoeft terug te betalen.

Toezegging: de individuele inkomstenstoeslag over 2015 wordt niet teruggevorderd.

**GKB weigert lening**

16.1.117/I

Inkomen

*Trefwoorden: aflossingscapaciteit, schulden*

Een man wil graag zijn ernstig zieke, hoogbejaarde vader op Curaçao bezoeken. Om de reis te kunnen betalen, heeft hij een lening van € 1.000,00 gevraagd bij de Groningse Kredietbank (GKB). Deze wijst zijn aanvraag af, omdat de man onvoldoende aflossingscapaciteit heeft. De man is het hier niet mee eens. Hij vindt dat de GKB is uitgegaan van onjuiste inkomensgegevens. De berekende vaste lasten kloppen volgens hem evenmin.

De GKB geeft de ombudsman uitleg over de financiële gegevens waar rekening mee wordt gehouden. Maar er blijkt nog een andere reden te zijn om de man geen lening te verstrekken. Die reden is dat zijn financiële situatie niet stabiel genoeg is. De man heeft al een lening bij de GKB. Omdat tijdens deze lening nieuwe schulden zijn ontstaan, vindt de GKB het niet verantwoord om de man nog meer te lenen.

De ombudsman kan de afwijzing met deze uitleg begrijpen.

**Hoe lang nog 50 euro per week?**

16.1.123/II

GKB

*Trefwoorden: bewindvoering, schuldsanering, toezegging, klachtbehandeling, voortvarendheid*

Vanwege haar ernstige gezondheidssituatie kan een vrouw haar financiële problemen niet meer het hoofd bieden. Zij krijgt het advies van haar maatschappelijk werker om in beschermingsbewind te gaan. In het najaar van 2014 krijgt ze bij de GKB te horen dat op korte termijn schuldsanering wordt aangevraagd. Twee jaar later zit ze echter nog steeds niet in een schuldsanering. Al die tijd leeft zij van € 50 in de week. En als er een schuldsaneringstraject komt dan voorziet de vrouw dat dit nog minimaal drie jaar zal voortduren. Zij vindt dit onmenselijk. De vrouw dient daarom een klacht in bij de gemeente. De reactie van de gemeente hierop bevat fouten en daarom vraagt de vrouw de ombudsman om hiernaar te kijken. Deze constateert dat die inderdaad verschillende fouten bevat. De gemeente erkent dit en biedt hiervoor haar verontschuldigen aan.

Over de inhoud/uitvoering van het beschermingsbewind is de ombudsman niet bevoegd een oordeel te geven. Daarvoor kan zij terecht bij de kantonrechter. Wel kunnen gedragingen van de bewindvoerder als gemeentelijke medewerker door de ombudsman worden onderzocht. Het onderzoek van de ombudsman richt zich op de toezegging dat een schuldsanering spoedig zal worden aangevraagd. Als bewijs voor de toezegging verwijst de vrouw naar een brief van de gemeente.

De gemeente meldt de ombudsman dat er geen afspraken zijn gemaakt over de termijn van de schuldsanering. De in de brief genoemde termijn betreft alleen het onderzoek om te kijken of een schuldsanering kan worden aangevraagd. De gemeente stelt dat dit onderzoek er ook is geweest. Toen bleken er echter obstakels te zijn om een schuldsanering aan te vragen. De gemeente heeft dit de vrouw in voorjaar 2015 gemeld.

De ombudsman concludeert dat de door de vrouw gestelde toezegging anders is dan zij stelt en dat de gemeente de (wel) gedane toezegging netjes is nagekomen. Dat neemt niet weg dat het frustrerend is dat de vrouw zo lang moet wachten. De gemeente meldt de ombudsman dat de schuldsanering voor de vrouw inmiddels is opgestart.

Ten slotte stelt de ombudsman vast dat de gemeente zich niet heeft gehouden aan de klachtafhandelingstermijn. Ook tijdens het klachtenonderzoek van de ombudsman heeft de gemeente ondanks herhaaldelijk aandringen en steeds weer nieuwe toezeggingen, nagelaten om tijdig te reageren. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente niet voortvarend handelt.

**Forse verhoging restschuld**

16.1.132/I

Inkomen

*Trefwoorden: bruterij, informatievoorziening*

Een man heeft eerder dit jaar een maand te veel uitkering ontvangen. Hij is bezig met de terugbetaling ervan. Dan krijgt hij een brief (een zogenaamde bruteringsbrief) waarin staat dat het resterende bedrag vanaf 1 januari a.s. verhoogd zal worden. Als de man aan de sociale dienst vraagt hoeveel die verhoging is, krijgt hij te horen dat dit wel 60% kan zijn. Daar schrikt hij erg van. Hij vindt de brief van de gemeente niet duidelijk omdat er niet in staat hoeveel de verhoging is en hoeveel hij nog moet terugbetalen.

De ombudsman legt de man uit dat er sprake is van een wettelijke verplichting voor de gemeente. En dat de man de belasting die over de restschuld heen komt, terug kan vragen bij de Belastingdienst.

De gemeente laat bij navraag weten dat zij in de oorspronkelijke terugbetalingsbrief wel uitdrukkelijk gemeld heeft dat de verhoging na 31 december kan oplopen tot 60%. Of het daadwerkelijk 60% is, hangt van de individuele omstandigheden af. In de terugbetalingsbrief staat ook het bedrag vermeld dat de man moet terugbetalen. Hoewel de bruteringsbrief die de man ontving niet vermeldt wat de restschuld is, kan de man dat zelf uitrekenen. Hij weet immers wat de oorspronkelijke schuld is en wat hij inmiddels al heeft terugbetaald. Het is voorstelbaar dat de informatie in de oorspronkelijke brief aan de aandacht van de man is ontsnapt, maar de gemeente heeft hem wel correct geïnformeerd.



**Geen vakantiegeld vanwege beslag op uitkering**

16.1.134/I

Inkomen

*Trefwoorden: beslag, vakantiegeld*

Een vrouw beklagt zich erover dat de gemeente haar vakantiegeld niet aan haar uitbetaalt. Volgens de gemeente zou ze schulden hebben, maar de vrouw zegt dat dit niet klopt. De ombudsman komt na bestudering van de achtergelaten brieven en documenten tot de conclusie dat er wel degelijk sprake is van een schuld en dat de vrouw daar via beslag op haar uitkering maandelijks een klein bedrag van aflost. In een brief van december 2015 laat de gemeente weten hoe hoog dit maandelijkse bedrag is. En ook dat haar vakantiegeld zal worden gebruikt om de schuld af te lossen. De gemeente is wettelijk verplicht om aan een beslag mee te werken, en valt daarom niets te verwijten.

**Angst voor de straat**

16.1.135/I

Inkomen

*Trefwoorden: bankafschriften, informatieverstrekking, gesprek*

Een man heeft na jaren op straat te hebben geleefd zijn leven weer op orde. Dan vraagt de sociale dienst om afschriften van bankrekeningen die niet van hem zijn maar van zijn moeder. Omdat hij die stukken niet kan leveren, is hij bang dat zijn uitkering wordt beëindigd en hij weer op straat komt te staan. Hij wil dan ook graag een gesprek met de sociale dienst om de situatie uit te leggen, maar krijgt bij de balie nul op het rekest. Ten einde raad stapt de man naar de ombudsman. Samen met het verhaal van de man legt de ombudsman zijn verzoek om een gesprek wederom neer bij de sociale dienst. Ditmaal wordt positief gereageerd. Zelfs meer dan dat. De man krijgt niet alleen een gesprek, maar ook hulp vanuit het WIJ-team tijdens het gesprek. En ook daarna bij het alsnog verkrijgen van de gevraagde stukken, waaronder afschriften van de en/of rekening met zijn moeder. En dat is mooi.

**Doorzending klacht met machtiging**

16.1.137/I

Inkomen

*Trefwoorden: postverzending, bezwaarschrift*

Een vader klaagt erover dat zijn dochter een belangrijke brief niet heeft ontvangen. Daardoor is zij er niet van op de hoogte dat zij gegevens moest inleveren bij de sociale dienst. Vanwege het ontbreken van die gegevens heeft de sociale dienst haar uitkering stopgezet en een boete opgelegd. Omdat zijn dochter eerder post niet heeft ontvangen, heeft ze met de sociale dienst afgesproken dat de contacten per e-mail zouden verlopen. Deze afspraak is echter niet nagekomen. Nu de gevolgen dermate groot zijn en de gemeente ervan uitgaat dat de postverzending aan zijn dochter goed is verlopen, beklagt de vader zich bij de ombudsman.

De ombudsman onderzoekt of de dochter een bezwaarschrift heeft ingediend tegen de beëindigingsbeschikking en de boeteoplegging. Een bezwaarprocedure beschermt de rechten van zijn dochter voldoende en dan is er geen rol voor ombudsman. Hoewel de man zegt dat dit het geval is, krijgt de ombudsman van de gemeente te horen dat zij geen bezwaarschrift heeft ontvangen. Nu is het daarvoor te laat.

Nu er geen bezwaarprocedure loopt, laat de ombudsman de vader weten dat zijn klacht over het niet nakomen van de afspraak, in onderzoek genomen kan worden. Maar eerst moet de gemeente in de gelegenheid worden gesteld om op de klacht te reageren. Ter bescherming van de privacy van zijn dochter is daarvoor wel een machtiging van haar nodig. Nadat vader die machtiging heeft toegestuurd, zendt de ombudsman de klacht ter afhandeling door naar de gemeente.

**Geen vakantiegeld vanwege beslag op uitkering**

16.1.134/I

Inkomen

*Trefwoorden: beslag, vakantiegeld*

Een vrouw beklagt zich erover dat de gemeente haar vakantiegeld niet aan haar uitbetaalt. Volgens de gemeente zou ze schulden hebben, maar de vrouw zegt dat dit niet klopt. De ombudsman komt na bestudering van de achtergelaten brieven en documenten tot de conclusie dat er wel degelijk sprake is van een schuld en dat de vrouw daar via beslag op haar uitkering maandelijks een klein bedrag van aflost. In een brief van december 2015 laat de gemeente weten hoe hoog dit maandelijkse bedrag is. En ook dat haar vakantiegeld zal worden gebruikt om de schuld af te lossen. De gemeente is wettelijk verplicht om aan een beslag mee te werken, en valt daarom niets te verwijten.

**Angst voor de straat**

16.1.135/I

Inkomen

*Trefwoorden: bankafschriften, informatieverstrekking, gesprek*

Een man heeft na jaren op straat te hebben geleefd zijn leven weer op orde. Dan vraagt de sociale dienst om afschriften van bankrekeningen die niet van hem zijn maar van zijn moeder. Omdat hij die stukken niet kan leveren, is hij bang dat zijn uitkering wordt beëindigd en hij weer op straat komt te staan. Hij wil dan ook graag een gesprek met de sociale dienst om de situatie uit te leggen, maar krijgt bij de balie nul op het rekest. Ten einde raad stapt de man naar de ombudsman. Samen met het verhaal van de man legt de ombudsman zijn verzoek om een gesprek wederom neer bij de sociale dienst. Ditmaal wordt positief gereageerd. Zelfs meer dan dat. De man krijgt niet alleen een gesprek, maar ook hulp vanuit het WIJ-team tijdens het gesprek. En ook daarna bij het alsnog verkrijgen van de gevraagde stukken, waaronder afschriften van de en/of rekening met zijn moeder. En dat is mooi.

**Doorzending klacht met machtiging**

16.1.137/I

Inkomen

*Trefwoorden: postverzending, bezwaarschrift*

Een vader klaagt erover dat zijn dochter een belangrijke brief niet heeft ontvangen. Daardoor is zij er niet van op de hoogte dat zij gegevens moest inleveren bij de sociale dienst. Vanwege het ontbreken van die gegevens heeft de sociale dienst haar uitkering stopgezet en een boete opgelegd. Omdat zijn dochter eerder post niet heeft ontvangen, heeft ze met de sociale dienst afgesproken dat de contacten per e-mail zouden verlopen. Deze afspraak is echter niet nagekomen. Nu de gevolgen dermate groot zijn en de gemeente ervan uitgaat dat de postverzending aan zijn dochter goed is verlopen, beklagt de vader zich bij de ombudsman.

De ombudsman onderzoekt of de dochter een bezwaarschrift heeft ingediend tegen de beëindigingsbeschikking en de boeteoplegging. Een bezwaarprocedure beschermt de rechten van zijn dochter voldoende en dan is er geen rol voor ombudsman. Hoewel de man zegt dat dit het geval is, krijgt de ombudsman van de gemeente te horen dat zij geen bezwaarschrift heeft ontvangen. Nu is het daarvoor te laat.

Nu er geen bezwaarprocedure loopt, laat de ombudsman de vader weten dat zijn klacht over het niet nakomen van de afspraak, in onderzoek genomen kan worden. Maar eerst moet de gemeente in de gelegenheid worden gesteld om op de klacht te reageren. Ter bescherming van de privacy van zijn dochter is daarvoor wel een machtiging van haar nodig. Nadat vader die machtiging heeft toegestuurd, zendt de ombudsman de klacht ter afhandeling door naar de gemeente.