

fout  
ontevreden  
luisteren  
klagen  
coulant zin tevreden  
zinvol  
communicatie  
excuses informatie  
oplossing nuttig



## Voorwoord

Het is in 2016 wederom in veel gevallen heel **zinnig** geweest voor de burger dat hij of zij zich heeft gemeld bij de ombudsman. Fouten en onvolkomenheden zijn alsnog aan het licht gekomen. Opvallend is dat de procedurele kant van de interne klachtbehandeling van de gemeente zelf tot de nodige klachten heeft geleid. Vooral omdat de afhandeling van de klacht niet binnen de gestelde tijd plaatsvond. Gelukkig heeft de gemeente besloten meer klachtenfunctionarissen aan te stellen, waardoor dit probleem naar verwachting tot het verleden zal gaan behoren.

Omdat je je haast niet kunt voorstellen dat alle burgers die **ontevreden** zijn over de gemeente een **klacht** indienen, heb ik onderzoek laten doen. Om daarmee de aantallen in een zeker perspectief te plaatsen. Bureau Onderzoek & Statistiek heeft het stadspanel gevraagd waarom mensen niet klagen, terwijl er mogelijk wel ontevredenheid is. Daaruit blijkt dat van de 4200 respondenten er ruim 1300 afgelopen jaar wel eens ontevreden zijn geweest over de gemeente. Bijna 900 respondenten gaven aan deze onvrede niet te hebben geuit. En dat is jammer, want daardoor heeft de gemeente niet de mogelijkheid gehad om deze ontevredenheid weg te nemen. Waarom deze mensen hun onvrede niet hebben geuit, leest u in dit jaarverslag.

De eerste maanden van het jaar had de ombudsman te maken met een sterk **verhoogde instroom** aan zaken. De instroomstijging in het eerste halfjaar is 29% ten opzichte van 2015. Daarnaast zijn er diverse ontwikkelingen die aandacht vragen. Dit heeft er eerst toe geleid dat ik heb moeten besluiten om extra capaciteit in te zetten. Eerst is een medewerker van de Nationale ombudsman een paar weken uitgeleend aan ons bureau. Daarna is extra formatie aangetrokken. In de tweede helft van het jaar heeft de instroom zich genormaliseerd. Terugkijkend hebben we als bureau in 2016 14% dossiers meer behandeld dan het jaar ervoor. De trend dat klachtzaken ingewikkelder worden heeft zich eveneens voortgezet. Ik kom daar in mijn toelichting bij de cijfers op terug.

Nieuw was het werken met de net opgerichte **WIJ-teams**. Het was interessant en goed om te zien hoe een schrijnende kwestie die door mij werd voorgelegd aan de sociale dienst, mede door het WIJ-team werd opgepakt. Een man had zich bij de ombudsman gemeld omdat de mantelzorg die hij verleende aan zijn moeder wel heel duur werd betaald. Doordat hij zijn moeder in huis had genomen, waren de uitkeringen van hem en zijn moeder omlaag gegaan evenals het kindgebonden budget voor zijn drie kinderen. Dit bleek financieel niet vol te houden<sup>1</sup>, waardoor de familie weer dacht aan opsplitsing van de huishoudens. Het WIJ-team en de gemeente benaderden het probleem breed en zegden toe aandacht te houden voor deze situatie. Een mooi resultaat.

In het algemeen waren de contacten tussen de verschillende WIJ-managers en de ombudsman prima en constructief. Zinnig was de kennismaking in en met het WIJ-team Vinkhuizen. De borging van de privacy van de cliëntgegevens binnen een breed multidisciplinair werkend team blijft een punt van aandacht, mede gezien de zorgen die daarover worden geuit. U leest daar meer over in dit jaarverslag.

De voorbereiding op de komst van de **Jongerenombudsman** vroeg de nodige aandacht. Tot en met april was een student van de Hanzehogeschool bij ons bezig met haar afstudeeronderzoek naar de tweedelijns klachtbehandeling binnen de Jeugdwet en de mogelijke rol van een gemeentelijke kinderombudsman daarbij. De resultaten van dit onderzoek zijn in mei aan wethouder Gijsbertsen gepresenteerd en in juni

---

<sup>1</sup> Zie bijv. 16.1.046

aan de gemeenteraad gezonden. De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat een kinderombudsman van toegevoegde waarde kan zijn in de gemeente Groningen omdat er geen duidelijke afspraken zijn gemaakt met betrekking tot onafhankelijke tweedelijns klachtbehandeling bij de uitvoering van jeugdzorgtaken. Daarom krijgt de te benoemen Jongerenombudsman als opdracht mee om hiervoor een voorstel te doen. Naast de opdracht om een herkenbaar aanspreekpunt te zijn voor jongeren (tot 23 jaar) en hun ouders. De Jongerenombudsman zal worden toegevoegd aan het bureau van de gemeentelijke ombudsman. Het jaar 2017 zal ongetwijfeld mede in het teken staan van de benoeming, inpassing en start van deze nieuwe ombudsman.

De voorbereiding op overheveling van de externe onderzoekstaak op grond van de **Klokkenluidersregeling** van de ombudsman naar het Huis voor de Klokkenluiders, vroeg ook aandacht. Op 1 juli 2016 is de wet Huis voor klokkenluiders in werking getreden. Daarmee is een nieuw landelijk instituut in het leven geroepen dat zich enkel bezighoudt met advisering aan klokkenluiders en het onderzoek naar meldingen van klokkenluiders. Bij de gemeente leeft de wens om de gemeentelijke klokkenluidersregeling te herzien. Wanneer dat zijn beslag krijgt, moet worden afgewacht. Tot die tijd blijft de bestaande regeling van kracht. Op deze plaats kan ik u melden dat mij in 2016 geen meldingen van een vermoeden van een misstand hebben bereikt op grond van de Regeling klokkenluiders

Het samenbrengen van de inning van de **waterschapsheffingen en gemeentelijke belastingen** in een nieuwe gemeenschappelijke regeling betekent dat het nieuw te vormen openbaar lichaam een voorziening moet treffen voor onafhankelijke tweedelijns klachtafhandeling. Daarin is er de keuze tussen de Nationale ombudsman die in de huidige situatie bevoegd is voor de waterschappen en de gemeentelijke ombudsman die bevoegd is voor klachten over gemeentelijke belastingen. Ook het volgen van deze ontwikkeling is van belang voor het bureau. Evenals de verzelfstandiging van de WIJ-organisatie en de gemeentelijke herindeling.

In dit jaarverslag leest u over wat mij is opgevallen in 2016. Om een indruk te krijgen van álle behandelde zaken verwijs ik u naar het aparte bestand met de samenvattingen. U kunt deze ook raadplegen via de website van de ombudsman [www.ombudsmangroningen.nl](http://www.ombudsmangroningen.nl)

Marijke Hermans  
2 maart 2017

## Inhoudsopgave

	pagina
1. Klagen heeft zin	5
- zin in klagen	7
- systeem vs. burger	8
2. Communicatie en informatievoorziening	9
3. Klachtenprocedure	13
4. Reactie- en afhandelingstermijn	16
5. WIJ-teams en privacy	17
6. Wat viel verder op?	18
- postperikelen	
- bouwzaken	
7. Aanbevelingen en toezeggingen	20
8. Cijfers en feiten	22
- toelichting	23
BIJLAGE 1 Ombudsinstituut	
BIJLAGE 2 Gebruikte afkortingen	

## 1. Klagen heeft zin

Mensen mogen klagen als er dingen misgaan, want natuurlijk gaat er wel eens iets mis. Waar gehakt wordt, vallen immers spaanders. Dat is niet erg, als je het maar kunt zien en wilt toegeven.

In veel dossiers die de ombudsman dit jaar behandeld heeft, komen fouten<sup>2</sup> aan het licht. Fouten die gelukkig meestal hersteld kunnen worden of waarvoor excuses kunnen worden aangeboden. Zo heeft een alleenstaande moeder ten onrechte geen kwijtschelding gemeentelijke belastingen 2015 gekregen, terwijl dat in 2014 en 2016 wel het geval was. De zaak is na interventie van de ombudsman rechtgetrokken onder aanbieding van excuses. Een andere vrouw doet een verzoek tot herziening van de WOZ-waarde (zie *bijlage voor gebruikte afkortingen*). Dit verzoek wordt ten onrechte opgevat als een bezwaarschrift, waar de vrouw vervolgens niets meer over hoort. Een man wil graag weten aan wie zijn persoonsgegevens zijn verstrekt. Hij heeft namelijk een geheim adres en dit mag alleen aan daartoe beschreven instanties worden verstrekt. De man krijgt andermans gegevens toegestuurd! Gelukkig is hij zo eerlijk dat hij dat meldt en deze gegevens ook netjes inlevert bij de gemeente, die de man uiteraard verontschuldigen aanbiedt.



In drie zaken kregen mensen na veel moeite toch een tegemoetkoming voor de meerkosten die ze allen hebben in verband met ziekte of handicap.



Na het huisbezoek in verband met de herindicatie van zijn zoon ontvangt een 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. Als de ombudsman erop wijst dat volgens de gemeentelijke regels opmerkingen en aanvullingen op het verslag moeten worden toegevoegd, erkent de gemeente dit en doet dit alsnog.

### Aanvraag indienen kost moeite

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.

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.

<sup>2</sup> Zie bijv. 16.1.002; 16.1.009; 16.1.020; 16.1.023; 16.1.038; 16.1.072; 16.1.074; 16.1.096; 16.1.097; 16.1.104; 16.1.105; 16.1.110; 16.1.123; 16.1.138; 16.1.141

Bij de aanvraag van een zzp-er voor een uitkering worden verschillende fouten gemaakt. De man moet eerst 11 maanden wachten op de toekenning van een uitkering. Deze wordt enkele maanden later weer met terugwerkende kracht ingetrokken. Maar uiteindelijk krijgt hij via de bemoeienis van de ombudsman een herziening omdat er diverse fouten zijn gemaakt. Zo is er verschillende keren niet gereageerd op mails van de man. Uiteindelijk leidt de herziening tot een flinke nabetaling. ▼▼▼

## Fout op fout

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 € 8.600 nabetaald.

Over de blokkering van zijn uitkering krijgt een andere man geen duidelijkheid bij de gemeente. Als hij in geldnood dreigt te raken wendt hij zich tot de sociale dienst, maar krijgt niet de gevraagde uitleg. Na indiening van een klacht bij de ombudsman blijkt deze blokkering niet terecht en wordt opgeheven. Er loopt wel een onderzoek, maar zolang dit gaande is blijft de man zijn uitkering ontvangen.

Van een andere orde, maar ook zinnig blijkt de klacht van een vrouw over het beheer van het groen in haar buurt. Verschillende afdelingen van de gemeente zijn op elkaar aan het wachten en dat komt met deze klacht boven tafel. ▼▼▼

## Groenonderhoud op niveau

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 verontschuldiging 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.

Ook zonder direct aanwijsbare fouten kan een klacht heel zinvol zijn<sup>3</sup>. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de klacht van een echtpaar dat hinder ondervindt van fietsers in het voetgangersgebied in de Herestraat en bij de Westerhaven. De ombudsman constateert dat de gemeente niet voorspelbaar handelt, omdat er wel (gedeeltelijk) verbodsborden staan, maar er niet wordt gehandhaafd. Het college neemt de aanbeveling van de ombudsman over om de bebording in overeenstemming te brengen met de handhavingsrichtlijn.

Bij het indienen van een klacht vraagt de ombudsman door en krijgt zo (meer) inzicht in de achtergrond of de aanleiding van een klacht. Die extra kennis kan ertoe leiden dat er anders tegen een kwestie wordt aangekeken. Dat was het geval bij een melding van een vader over zijn zoon. ▶▶▶

## Kwetsbare situatie zoon niet bekend

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.

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.

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.

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 e-mail 'het nodige in gang heeft gezet'.

**De Ombudsman heeft tot taak om te beoordelen of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Om deze toetsing goed te kunnen doen zijn er landelijk zogenoemde behoorlijkheidsnormen ontwikkeld. Enkele daarvan zijn:**

### Goede informatieverstrekking

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

### Goede motivering

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

### Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

*Uit: behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman*

## Zin in klagen

In 2016 heeft bureau Onderzoek & Statistiek op verzoek van de ombudsman een aantal vragen voorgelegd aan het Stadspanel. Bijna 4200 panelleden hebben de vragen beantwoord.

Uit het onderzoek komt naar voren dat ongeveer twee derde in het afgelopen jaar tevreden is geweest over de gemeentelijke dienstverlening. Dat is een mooie score, maar houdt tevens in dat een derde (32%) hier in het afgelopen jaar wel eens ontevreden over is geweest. Van deze laatste groep heeft twee derde de ontevredenheid niet geuit. Van deze groep hebben 824 mensen de vraag beantwoord waarom ze dat niet hebben gedaan.



<sup>3</sup> Zie ook 16.1.008; 16.1.022; 16.1.051

Bijna 40% is van mening dat ‘het toch niet helpt’. Een groep van ruim 20% geeft andere redenen. Zo weten ze bijvoorbeeld niet waar ze een klacht kunnen melden. Of ze weten niet dat ze een klacht kunnen indienen. Of ze zijn er niet aan toegekomen. Een groep van 20% vindt het niet belangrijk genoeg. En ten slotte is er nog een groep van 20% die er geen tijd voor heeft of het is vergeten.

Met bovengenoemde uiteenzetting hoop ik aan genoemde 40% te laten zien dat klagen wel degelijk zinvol kan zijn. In ieder geval om in het concrete geval bij fouten een andere uitkomst of een excuus te verkrijgen.

Nieuwe vragen zouden inzicht kunnen geven waarom mensen van mening zijn dat het indienen van een klacht ‘toch niet helpt’. Mogelijk is een van de aspecten dat er geen vertrouwen is dat de klacht zal leiden tot een andere benadering of een andere aanpak in meer structurele zin.

### **Systeem vs. burger**

Mijn Amsterdamse collega schrijft in zijn jaarverslag 2015: *“Maar te vaak blijft het bij het oplossen van incidenten. Ik zie nog te weinig structurele, [...] verbeteringen. [...] De overheid redeneert en werkt nog vanuit de eigen ontworpen systeemwereld, niet vanuit de leefwereld van de burger.”* Iets wat ik in mijn jaarverslag 2014 reeds heb aangeduid met de oproep “Leef je in”. Dat systemen en niet de leefwereld van betrokkenen vaak leidend zijn, en dat dit een hardnekkig en wijdverspreid probleem is, blijkt bijvoorbeeld uit de film “I, Daniel Blake” die zich afspeelt in Newcastle. Maar, dichterbij huis ook uit de oproep van drie Tilburgse wethouders die in Binnenlands Bestuur<sup>4</sup> schrijven: *“Ons bureaucratisch systeem moet niet langer leidend zijn, maar ondersteunend. [...] Dus zijn wij het gesprek aangegaan. En hebben geluisterd naar waar het echt om draaide.”*

Vanuit aandacht voor hetzelfde burgerperspectief startte de Nationale ombudsman onlangs een onderzoek naar MijnOverheid.nl<sup>5</sup>. De Nationale ombudsman zegt daarover: *“Digitalisering is niet te stoppen, maar dan wel te allen tijde met het vizier op de burger. Hou er rekening mee dat nooit iédeeen mee zal kunnen doen. Er moet ruimte blijven voor maatwerk, herstel en coulance, ook moet de overheid open blijven staan voor alternatieve kanalen”*.

Hoopgevend is dat de gemeente in haar nota ‘Een vertrouwd gezicht’ heeft aangegeven bij Inkomensdienstverlening meer aandacht te willen besteden aan de mensen die niet uit de voeten kunnen met ‘digitaal, uniform en standaard’.

Mijn oproep is om ook de klachtbehandeling niet alleen langs de logica van het systeem, maar ook vanuit de leefwereld van de betrokkene te blijven benaderen. Waarbij de vraag centraal staat of de burger goed gehoord en geholpen is. Alleen échte aandacht kan weer vertrouwen geven.

<sup>4</sup> BB 10 februari 2017

<sup>5</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2017/onderzoek-nationale-ombudsman-naar-mijnoverheid-en-digitale-overheidspostbus>



## 2. Communicatie en informatievoorziening

De ombudsman kan er geregeld voor zorgen dat mensen alsnog de gevraagde duidelijkheid krijgen, die ze bij de gemeente in eerste instantie niet hebben gekregen. ▶▶▶

Het was een vrouw die met haar naturalisatiepapieren bij de balie kwam niet duidelijk wat de medewerker haar had proberen uit te leggen. De vrouw dacht dat haar papieren niet in orde waren, terwijl de IND had gezegd dat ze een aanvraag kon indienen. Aan de ombudsman werd uitgelegd dat inderdaad een aanvraag kon worden ingediend, maar dat deze zou worden afgewezen. En om de vrouw de hoge legeskosten (€ 840,-) te besparen meende de baliemedewerker er goed aan te doen de aanvraag niet in ontvangst te nemen. Met deze uitleg en de reden waarom de aanvraag zou worden afgewezen kreeg de vrouw alsnog de benodigde informatie.

### Geldnood

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 'wachterperiode' 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 op dat punt de gevraagde duidelijkheid heeft.

### Vakantiegeld is ook inkomen

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 inkomenstoeslag' 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. De gemeente deelt echter mee dat het echtpaar dit geld niet hoeft terug te betalen.

Voor een zelfstandige met een uitkering was het onduidelijk waarom het bedrag op zijn jaargave zo hoog was. Hij kreeg bij de gemeente geen duidelijkheid en wendde zich tot de ombudsman. Een moeder begreep niet waarom haar 15-jarige dochter zonder haar toestemming was uitgeschreven van haar adres<sup>6</sup>. Een man verkeert in geldnood en krijgt geen duidelijkheid wanneer zijn uitkeringsaanvraag wordt afgehandeld. ◀◀◀

In een andere kwestie zorgde de uitnodigingsbrief van de sociale dienst voor onduidelijkheid omdat er een eindtijd in werd genoemd, die niet haalbaar was. De gemeente zag dit ook in en heeft de tekst aangepast<sup>7</sup>.

Mensen die geen vast woonadres in Groningen hebben, maar er wel verblijven en dat ook kunnen aantonen, hebben soms moeite met het aanvragen van een uitkering. In verschillende gevallen bleek

<sup>6</sup> 16.1.066; 16.1.104

<sup>7</sup> 16.1.113

dat ze standaard worden verwezen naar een slaaphuis<sup>8</sup>. De reden is dat na een week verblijf in het slaaphuis duidelijk is voor de gemeente dat betrokkene in de gemeente verblijft. Maar niet iedereen wil in een slaaphuis, zeker niet als je een logeeraadres hebt. Dit gold bijvoorbeeld voor een vader die zijn kinderen moet kunnen ontvangen. Dit probleem heb ik aan de gemeente voorgelegd.

Betrokken afdelingshoofden hebben aangegeven dat elke situatie maatwerk is, maar dat mensen ook op een andere manier mogen aantonen dat ze in de gemeente verblijven en overnachten. Mits ze maar aangeven waar en bij wie dat is. Een verwijzing naar de nachtopvang kan nog steeds, maar zou niet de enige informatie moeten zijn die een aanvrager krijgt als hij aangeeft niet naar een slaaphuis te willen. Ik zal dit onderwerp daarom met belangstelling blijven volgen.



Een vrouw krijgt geen duidelijkheid over een dwangbevel, omdat er niet op haar brief wordt gereageerd. Ze denkt namelijk dat het gaat om een aanslag afvalstoffenheffing, maar dat blijkt niet het geval. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt de niet betaalde factuur voor grafrechten te zijn. De gemeente erkent dat ze niet tijdig heeft gereageerd en stelt zich coulant op. ▼▼▼

#### Dwangbevel is niet terecht

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 echter 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.

En soms moet je echt van goeden huize komen om te achterhalen hoe het zit. Het is in de hieronder genoemde kwestie bewonderenswaardig dat de man niet is afgehaakt. Hij was blijmoedig vasthoudend en uiteindelijk werd het hem duidelijk hoe het precies zat. ▼▼▼

<sup>8</sup> 16.1.062; 16.1.088

## Onduidelijkheid over gemiste inkomens toeslag

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 inkomens toeslag 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 inkomens toeslag 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.

Vaak wordt in de klachtprocedure ook nog extra informatie gegeven die voor betrokkenen relevant is. Bijvoorbeeld dat een afwijzing schriftelijk moet omdat anders aan betrokkene de mogelijkheid wordt onthouden om bezwaar te maken. ▶▶▶

Aan eerdergenoemde zelfstandige met een uitkering kon worden gemeld dat hij aan de gemeente een vergoeding zou kunnen vragen als de extra hoge inkomsten op de jaaropgave zouden leiden tot een terugvordering van zorg- en/of huurtoeslag.

Ook in andere gevallen is het indienen van een klacht heel zinvol geweest. Naar aanleiding van klachten heeft de gemeente de informatie op de website aangepast die gaat over parkeerboetes. En datzelfde geldt voor de informatie over aanvragen 'gedeeld autogebruik'<sup>9</sup>. Ook de gemeentelijke evenementenkalender wordt in 2017 aangepast zodat hij meer informatie zal bieden aan geïnteresseerden.

## Tegemoetkoming wordt gemist

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.

<sup>9</sup> 16.1.004; 16.1.122

Soms worden mensen geconfronteerd met een flinke terugvordering van bijstand vanwege vermogen dat niet gemeld is bij de aanvraag. Soms vele jaren later. Het blijkt dan te gaan om mensen waarvan één ouder is overleden, waardoor ze mede-eigenaar zijn geworden van het ouderlijk huis. Maar niet iedereen is zich bewust van zijn nieuwe ‘vermogen’ omdat de andere ouder er nog woont. Hier is het de vraag of (de toelichting bij) het intake-/wijzigingsformulier daar op zou kunnen wijzen.

**Forse verhoging restschuld**

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.

Gelukkig komt het ook voor dat de ombudsman vast kan stellen dat de gemeente betrokkene wel correct heeft geïnformeerd. Maar dat dan blijkt dat de informatie is weggezaakt, omdat die al in een eerder stadium is gegeven. Zelfs dan is de klacht zinvol geweest, omdat de informatie weer is opgefrist en betrokkene (weer) weet hoe het zit. ◀◀◀

### 3. Klachtenprocedure

De algemene wet bestuursrecht regelt het klachtrecht. De gemeente Groningen heeft dit nader uitgewerkt in het Protocol klachten 2015. Zo is bijvoorbeeld geregeld dat de gemeente zes weken de tijd heeft om een klacht af te handelen. En dat een klacht niet wordt afgehandeld door degene die rechtstreeks bij de klacht betrokken is (geweest). De gemeente heeft daarom voor de verschillende domeinen klachtenfunctionarissen aangesteld.

Vanuit het perspectief van de ombudsman valt het op dat er verschillen zijn in klachtbehandeling binnen de gemeente. Waar de gemeente naar de burger toe (meer) eenheid wil uitstralen is een meer eenduidige klachtbehandeling aan te bevelen. Zonder enig afbreuk te willen doen aan de inzet van de verschillende klachtenfunctionarissen, viel mij op dat de nieuwkomers vaak zonder veel aanvangskennis hun weg in het klachtrecht moeten zien te vinden. Dat leidt ertoe dat er ook vanuit het bureau van de ombudsman inzet wordt gevraagd om klachtenfunctionarissen tekst en uitleg te geven en nieuwe werkafspraken te maken. Ik juich het dan ook zeer toe dat de klachtencoördinator in het verslagjaar een cursus klachtrecht heeft georganiseerd voor de klachtenfunctionarissen. Daarnaast wordt er op landelijk niveau gewerkt aan een richtlijn voor gemeenten met het oog op een eenduidige en kwalitatief goede interne klachtafhandeling. Enkele gemeentelijke klachtencoördinatoren en lokale ombudsmannen werken daar, in samenspraak met het ministerie van BZK aan.

Zoals in de inleiding aangegeven, heeft het proces van interne klachtafhandeling zelf (mede) aanleiding gegeven tot klachten. De belangrijkste oorzaak was dat de termijn van klachtafhandeling werd overschreden<sup>10</sup>. Dit was met name het geval bij Inkomensdienstverlening (in ¾ van de gevallen). Daarnaast was het in een aantal van de onderzochte gevallen tevens zo dat de ombudsman meer dan eens moest rappelleren (tot 5x toe) om de gevraagde reactie van de gemeente te ontvangen. ▼▼▼

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

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.

<sup>10</sup> Zie 16.1.002; 16.1.003; 16.1.040; 16.1.072; 16.1.081; 16.1.083; 16.1.084; 16.1.091; 16.1.093; 16.1.109; 16.1.123

Een gehoord signaal uit de organisatie in dit verband is dat de klachtbehandeling door de ombudsman toch geen voorrang hoeft te hebben op regulier werk. Het is goed om daarbij te beseffen dat het niet om de ombudsman gaat, maar om de burger die zich tot de ombudsman heeft gewend. En die is dan vaak al vastgelopen bij de gemeente.

Het college gaf in zijn brief aan de raad van 25 augustus 2016 (kenmerk: 5820638) aan bezig te zijn met de aanstelling van een extra klachtenfunctionaris om de afhandelingstermijnen te halen. Mijn hoop en verwachting is dat de effecten daarvan in 2017 merkbaar worden zodat burgers minder lang hoeven te

wachten op de afhandeling van een klacht en goed geïnformeerd worden als het onverhoopt langer duurt.

Dat de klachtafhandelingstermijn werd overschreden was ook het geval in de beide klachtzaken van de werkmaatschappijen (Oosterpoort/Stadsschouwburg en Sport050).



Deze organisatieonderdelen hebben geen eigen klachtenfunctionaris, waardoor mogelijk geen bewaking van de termijnen plaatsvindt.

**Sloot gegraven zonder toestemming eigenaar**

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, die het sportpark naast zijn perceel beheert. 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.

**Klacht niet herkend**

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.

Als de klachtafhandeling door anderen dan een klachtenfunctionaris wordt gedaan of als een klacht niet als zodanig wordt herkend kan het gebeuren ►►► dat de betreffende klacht niet volgens de klachtenprocedure wordt afgehandeld en mogelijk niet wordt meegeteld in de gemeentelijke statistieken. Ook de verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman zien we dan niet terug in de klachtafhandeling<sup>11</sup>. En dat is jammer omdat lang niet iedereen de weg naar de ombudsman kent.



Het laatste punt over klachtafhandeling dat ik aan wil stippen is het volgende. Het afgelopen jaar heb ik diverse malen gezien dat de gemeente in haar reactie (wederhoor) aan de ombudsman een oordeel geeft. Bijvoorbeeld "We hebben voldoende uitgelegd hoe het zit." Een dergelijke reactie zal tot nadere vragen van de ombudsman leiden,

<sup>11</sup> Bijv. dossier 16.1.016 en 16.1.021

omdat de ombudsman zelf moet kunnen vaststellen of de uitleg voldoende is geweest. Dat is de rol en de taak van een onafhankelijke tweedelijns klachtvoorziening. En daarvoor is het nodig dat de gemeente in haar reactie zo feitelijk mogelijk aangeeft wanneer ze wat aan betrokkene heeft uitgelegd. Het stellen van nadere vragen vraagt echter (helaas) extra tijd en inspanning van alle betrokkenen.

Uiteindelijk kan onvoldoende uitleg leiden tot het oordeel van de ombudsman dat de informatieverstrekking niet goed is of de motivering niet voldoende inzichtelijk<sup>12</sup> is. ▼▼▼

## Huishoudelijke hulp of begeleiding

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 gemeente dient 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.

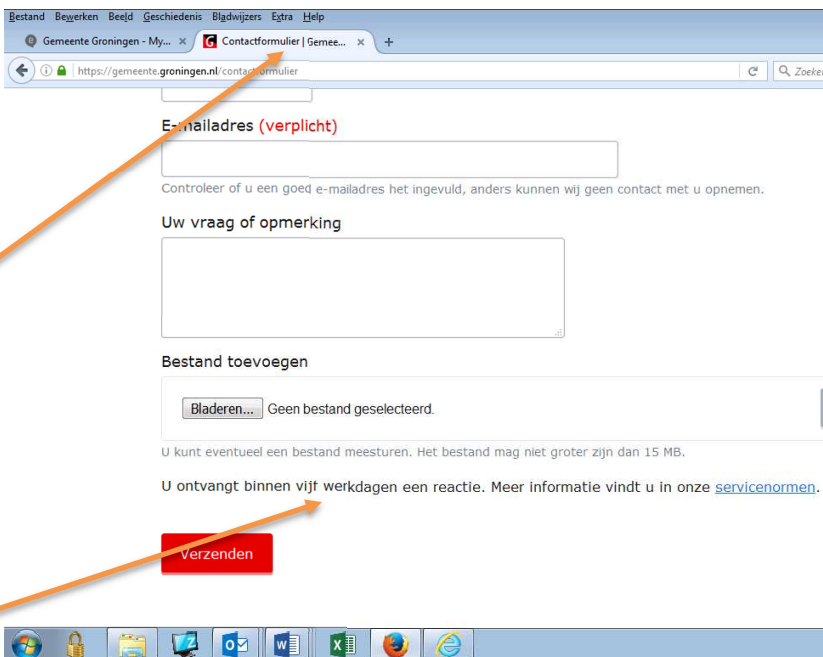
<sup>12</sup> Zie ook 16.1.012



#### 4. Reactie- en afhandelingstermijn

De lange reactie- of afhandelingstijd van de gemeente, anders dan in het klachtproces, leidt ook geregeld tot een klacht<sup>13</sup>.

Zo is meerdere keren bij de ombudsman gemeld dat de website van de gemeente aangeeft dat je na indiening van het contactformulier binnen vijf werkdagen een reactie zult ontvangen. Maar dat dit in de genoemde gevallen niet is gebeurd<sup>14</sup>.



#### Wanneer antwoord?

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.

Zoals ook in voorgaande jaren gemeld, toetst de ombudsman de voortvarendheid van het gemeentelijk handelen. Vooral omdat het uitblijven van een (tijds) reactie zo'n onnodig negatieve invloed kan hebben op het vertrouwen van de burger in de gemeente. In 2015 bleek er in 11,4% van de door de ombudsman behandelde zaken niet voortvarend te zijn opgetreden door de gemeente. In 2016 is dit percentage gestegen naar 13,9%. Om aan te sluiten bij eerder genoemde uitlating van mijn Amsterdamse collega is het de vraag waarom een structurele verbetering op zich laat wachten. Vanuit burgerperspectief bezien stel ik de vraag hoe prettig of vervelend je het zelf vindt om lang te moeten wachten op een reactie van een instantie? Door de voormalige ombudsman van Rotterdam ook wel de 'moedernorm' genoemd.<sup>15</sup> Het antwoord op die vraag zou kunnen motiveren om snel(ler) te reageren als iemand jou als medewerker van de gemeente een vraag of kwestie voorlegt. Al is het om aan te geven dat je er nu niet aan toekomt en wanneer je verwacht dat dit wel het geval zal zijn.

Ook vanuit managementperspectief, met name vanuit efficiency oogpunt is het niet binnen de afgesproken (of wettelijke) termijn reageren onwenselijk. Het leidt er namelijk toe dat mensen de gemeente zullen gaan herinneren aan hun verzoek, vraag of mail. En dat kost de gemeente extra tijd en aandacht. Zoals hiervoor aangegeven heeft ook de ombudsman geregeld moeten rappelleren en ook dat is extra werk.

<sup>13</sup> 16.1.009; 16.1.020; 16.1.023; 16.1.044; 16.1.089; 16.1.099; 16.1.108; 16.1.127

<sup>14</sup> Zie bijv. ook 16.1.118

<sup>15</sup> Deze moedernorm staat voor: 'Behandel de burgers zoals u wilt dat uw eigen moeder zou worden behandeld'



## 5. WIJ teams en privacy

In 2016 kregen stadgers en dus ook de ombudsman te maken met de nieuwe WIJ-teams. Waar de ombudsman in het verleden mensen wel eens verwees naar de MJD, CJG of STIP's wordt nu de weg gewezen naar de WIJ-teams. ▶▶▶

In meerdere gevallen gingen WIJ-teams actief aan de slag voor betrokkenen die zich bij de ombudsman hadden gemeld. En dat was goed om te merken. ▼▼▼

### Angst voor de straat

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.

In april 2016 ging het Zorgloket over naar de WIJ-teams. Klachten over de Wmo zijn in overleg met de gemeente het hele jaar

toegerekend aan de directie Maatschappelijke Ontwikkeling. Wat opvalt is dat de gemeente op haar contactformulier eerdergenoemde reactietermijn van 5 werkdagen noemt, maar dat WIJ Groningen op het contactformulier geen reactietermijn noemt. Om de verwachtingen van burgers te managen en telefoontjes voor te zijn, vind ik het aanbevelenswaardig om een realistische reactietermijn op te nemen.

Van de klachten die zijn binnengekomen over de WIJ-teams, is het onderwerp privacybewaking en -borging erg belangrijk. In de eerste zaak die de ombudsman heeft behandeld, moest de folder die de WIJ-teams hanteren over privacy nog uitgebracht worden. Tijdens het klachtenonderzoek stuurde de gemeente mij op 15 april 2016 de folder 'uw privacy en bescherming van (persoons-) gegevens'. Met deze folder geeft de gemeente inzichtelijk uitleg hoe zij met de persoonsgegevens van burgers omgaat en hoe zij de privacy van die burgers waarborgt. Of die richtlijn goed wordt toegepast moet worden afgewacht. Zeker ook nu mijn Rotterdamse collega eind januari 2017 een rapport<sup>16</sup> heeft uitgebracht waarin zij constateert dat de navolging van de richtlijnen nog onvoldoende plaatsvindt. In haar onderzoek constateert ze o.a. dat de manier waarop medewerkers omgaan met medische gegevens, zorgelijk is. Het feit dat medische gegevens vaak zonder meer in het digitale cliëntdossier worden opgenomen, acht zij niet aanvaardbaar. Professor D.J. Elzinga uitte ook zijn zorgen over de persoonsbescherming in de nieuwe opzet met wijkteams. Hij constateert<sup>17</sup> dat er veel gegevens worden verzameld om vast te kunnen stellen of iemand zichzelf kan redden of door de overheid geholpen moet worden. Daarnaast moet de backoffice over deze gegevens kunnen beschikken om een besluit te formaliseren. Hij waarschuwt dat er te weinig waarborgen zijn ter bescherming van de privacy.

### Ernstig ziek, depressief, uitkering gestopt

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.

<sup>16</sup> <https://www.ombudsmanrotterdam.nl/wp-content/uploads/2017/01/Rapport-Het-hemd-van-het-lijf-jan.-2017.pdf>

<sup>17</sup> Binnenlands Bestuur 18 november 2016

6. Wat viel verder op?

Postperikelen

In de zomer werd duidelijk dat de post van de ombudsman niet altijd bij de geadresseerde ambtenaar terecht kwam. Dat kan een keer gebeuren, maar toen er sprake leek van een meer structureel probleem is



contact gezocht met de DIV-afdeling van de gemeente. Daar bleek de werkwijze te zijn aangepast zonder dat met betrokkenen, zoals de klachtenfunctionarissen en de ombudsman, hierover is gecommuniceerd. Zo kon het gebeuren dat de gemeentesecretaris een brief met een aanbeveling toegezonden had gekregen, maar daar niet op reageerde. Naar later bleek

omdat hij de brief niet had gekregen. Of dat een klacht pas na vele omzwervingen na 6 tot 8 weken bij de betreffende klachtenfunctionaris aankwam. Ook een burger meldde in een klachtzaak dat zij een aangetekende brief had gestuurd naar een met name genoemde ambtenaar, maar dat deze de brief niet kende. Vanuit DIV was de brief naar een ander gemeentelijk onderdeel gestuurd, maar daar kende men de brief niet. Met de vrouw vroeg de ombudsman zich af wat aangetekend versturen dan voor zin heeft!

Een andere burger had drie keer dezelfde brief gekregen. Maar ook met de e-mail die hij daarover stuurde ging het niet helemaal goed<sup>18</sup>. ▶▶▶

De ombudsman blijft de postbezorging en -behandeling de komende tijd in de gaten houden.

**Bouwzaken**

Aan het einde van het jaar kwamen enkele klachten binnen over complexe trajecten bij Bouw- en Woningtoezicht.

De complexiteit wordt veroorzaakt doordat verschillende procedures naast elkaar en door elkaar heen lopen. De betreffende burgers raken het overzicht kwijt, maar vooral ook het onderlinge verband. De afstemming tussen de verschillende ambtenaren die met de verschillende procedures bezig zijn,

**Zoektocht naar de juiste afdeling**

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 SSC) 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.

<sup>18</sup> Zie ook 16.1.035

is in deze gevallen een heel belangrijk aandachtspunt, waardoor informatie die in de ene procedure al beschikbaar is, kan worden meegenomen in een andere procedure. Ik heb daarom de aanbeveling gedaan om in dergelijke gevallen te zorgen voor een gecoördineerde aanpak en één contactpersoon. De rapporten over deze zaken komen in 2017 tot stand<sup>19</sup>.



Een positieve ontwikkeling is dat de gemeente heeft laten weten dat bij Stadsontwikkeling een 'Kiosk' is ingericht. Het doel daarvan is om met betrekking tot de advisering over bouwplannen en uitleg van adviezen integraal en sneller te adviseren zodat er in kortere tijd goede besluiten kunnen worden genomen. Deze ontwikkeling zal ik met belangstelling volgen.

---

<sup>19</sup> 17.1.005; 17.1.006

## 7. Aanbevelingen & toezeggingen

Het belang van de klachtbehandeling vloeit ook voort uit de toezeggingen die het college en de burgemeester in een aantal zaken hebben gedaan. En uit de aanbevelingen die de ombudsman bij haar onderzoeken heeft gedaan. In 2016 zijn de volgende aanbevelingen gedaan met de *reactie van de gemeente*, voor zover ontvangen.

1. Een eindverantwoordelijke aanstellen om te voorkomen dat mails onbehandeld in de postbus blijven staan. (16.1.035)
  - *De procedure is onder de loep genomen. Er zijn afspraken gemaakt om geen mails meer te missen.*
2. De beraadslaging met betrekking tot de veiligheid van bepaalde waterleidingen voortvarend op te pakken.(16.1.037)
  - *De beraadslaging heeft opgeleverd dat er geen fysieke maatregelen hoeven te worden genomen.*
3. Bebording Herestraat en Westervhangegebied in overeenstemming te brengen met de handhavingsrichtlijn. (16.1.063)
  - *Inmiddels zijn de betreffende verkeersborden vervangen. Hiermee is het ontbreken van herhalingsborden opgelost en is voorkomen dat er extra bebording bijgeplaatst moet worden. Daarmee kan er in de hele Herestraat gehandhaafd worden. Het aanpassen van de onderborden naar de actuele situatie kost helaas meer tijd en procedurele afhandeling dan verwacht.*
4. De zaak (een herzieningsverzoek als bezwaarschrift aanmerken en dat vervolgens niet in behandeling nemen) nog eens kritisch te beschouwen en te bespreken of er aanleiding is voor verbeteringen qua proces of handelwijze. (16.1.074)
  - *De medewerker in kwestie heeft zich teveel laten leiden door de juridische context en te weinig door de inhoud van de brief van mevrouw. Hierover is inmiddels op de afdeling met de medewerker in kwestie gesproken. De problemen die bij de verdere afhandeling van het bezwaarschrift zijn opgetreden zijn veroorzaakt door een niet geheel vlekkeloos verlopen overdracht door een inmiddels vertrokken medewerker. Alles overziende beschouwt de gemeente het gebeurde als een vervelend incident waaruit de afdeling lering heeft getrokken.*
5. De aanpassing van de Nadere regels Maatschappelijke Ondersteuning voortvarend op te pakken en 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. (16.1.075)
  - *Nog geen reactie ontvangen.*
6. De gemeentesecretaris de aanbeveling gedaan ervoor zorg te dragen dat de bewoner van het volkstuincomplex op zo kort mogelijke tijd de afrondende brief van Stadsbeheer ontvangt. (16.1.089)
  - *De ombudsman heeft een kopie van de aan betrokkene verzonden brief ontvangen.*
7. De informatie van de gemeente over 'niet-eens-met-de-parkeerboete' op de website aan te passen. (16.1.122)
  - *De website is aangepast.*
8. Het woord 'object' op het bomenbeoordelingsformulier (bij aanvraag kapvergunning) te vervangen door 'woning'. (16.1.139)
  - *Nog geen reactie ontvangen.*

Het college en de burgemeester hebben in totaal 30 toezeggingen gedaan, waarvan de volgende toezeggingen verder reiken dan het individuele geval.

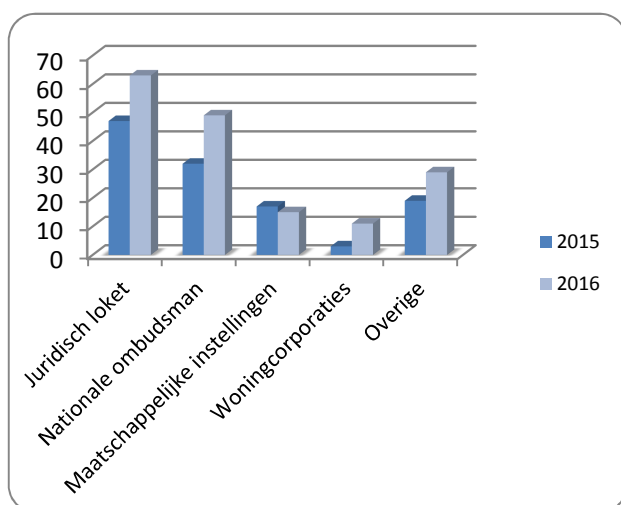
1. De gemeente vermeldt voortaan het unieke nummer van de uitspraak van de rechtbank bij uitbetaling van de proceskosten (16.1.005).
2. De gemeente zal deze 'zaak' onder de aandacht brengen van het KCC als voorbeeld van de gevolgen van een onjuist doorgestuurde mail (16.1.096).
3. Het 'Zorgloket' van de gemeente zal voor toekomstige gevallen zorgen dat de cliënt geïnformeerd wordt als de beantwoording langer gaat duren. (16.1.023)
4. In het betreffende plantsoen wordt het wit zand op korte termijn verwijderd en het veldje wordt opnieuw ingezaaid. (16.1.098)
  - *Verwachting is dat eind september 2016 de toplaag door de bovengrond wordt heen gewerkt en graszaad wordt gezaaid.*
5. Het college overweegt om voorlichting op de ondergrondse 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. (16.1.103)
  - *De verwachting is dat medio 2017 de uitvoering van het communicatieplan start.*
6. Vanaf 1-1-2017 wordt een strengere werkwijze gehanteerd zodat een evenementenvergunning na aanvraag sneller kan worden verleend.  
Vanaf 1-1-2017 werkt de gemeente met een vernieuwde evenementenkalender. (16.1.106)
7. De gemeente past de informatie over legitimatieplicht bij 'gedeeld autogebruik' op de website aan. (16.1.004)
  - *Stadsontwikkeling heeft laten weten dat dit is gebeurd.*
8. De gemeente streeft er naar om de bewoners/eigenaren van het betreffende volkstuincomplex uiterlijk 15 juni 2017 over de belastingaanslagen te berichten. (16.1.089)
9. 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. (16.1.017)
  - *Het onderzoek is nog lopende, wij zullen u van de uitkomst op de hoogte houden.*

Net als voorgaande jaren roep ik het college op toe te zien op de nakoming van deze toezeggingen, voor zover dat niet al is gebeurd.

8. Cijfers en feiten

	2016	2015	2014
<b>Totaal eerste contacten</b>	<b>437</b>	<b>501</b>	<b>451</b>
contacten over gemeentelijke instanties	319	334	299
contacten over overige instanties	118	167	152
<b>Wijze van binnenkomst</b>			
telefoon	146	201	176
brief/email	130	114	125
bezoek	161	186	150
<b>Wijze van afhandeling</b>			
verwijzing naar gemeente	128	131	121
verwijzing naar klachtenfunctionaris	54	83	40
<b>totaal</b>	<b>182</b>	<b>214</b>	<b>161</b>
procedurele interventies	I = 78	I = 79	22
interventies			77
interventies plus	II = 48	II = 27	7
bemiddeling			5
rapporten	III = 3	III = 8	12
			-
contacten geleid tot 1 algemeen onderzoek door naar volgend jaar	8	6	4
<b>totaal aantal dossiers</b>	<b>137</b>	<b>120</b>	<b>138 (128)</b>
algemeen onderzoek	-	-	1

Verwijzing naar andere instanties:



## Toelichting

Zoals ik in de inleiding heb aangegeven is het aantal dossiers in 2016 met 14% toegenomen en worden klachtzaken complexer. Er moet meer werk worden verzet alvorens een onderzoek kan worden afgerond of een dossier gesloten. Het college heeft deze trend ook onderkend in zijn brief van 25 aug. 2016 (kenmerk: 5820638).

Het totale aantal ingediende zaken lag in 2016 weer op het niveau van 2014. Het aantal complexe zaken lag in 2016 aanmerkelijk hoger dan in 2014. De toename in het aantal dossiers ten opzichte van 2015 kan geheel worden toegeschreven aan de complexere zaken (type II en III : + 15).

Ik heb vorig jaar aangegeven dat ik mede ter onderbouwing van de complexiteit onder ander wilde kijken naar het aantal contacten per dossier (dit zijn mails, brieven, telefoontjes en gesprekken). In 2015 waren dat er gemiddeld 13 en in 2016 is het aantal contacten per dossier gestegen naar gemiddeld 14,5. In 49 dossiers (36%) lag het aantal contacten boven dit gemiddelde met als uitschieter een dossier met 93 contacten.

De oorzaken voor de toename van de workload en de stijging van het aantal contacten liggen deels bij de klagers en deels bij de gemeente.

Klagers komen vaker met omvangrijke dossiers bij de ombudsman. Dossiers die bijvoorbeeld al een langer lopende geschiedenis met de gemeente omvatten. Een andere reden is dat sommige klagers moeite hebben om te stoppen met het sturen van mails of het plegen van telefoontjes. Een indicator in dit verband is de stijging van 34% van het aantal geregistreerde poststukken (e-mails en brieven). Al deze inhoudelijke correspondentie moet uiteraard gelezen en beantwoord worden.

Als de gemeente in eerste instantie niet op alle punten van de klacht reageert, leidt dat tot nadere vragen van de ombudsman. Dit aspect leidt er niet alleen toe dat de gemeente opnieuw naar de zaak moet kijken, maar ook dat het voor de burger langer duurt eer hij of zij uitsluitel krijgt over zijn klacht. Datzelfde geldt als er vertraging in de gemeentelijke reactie optreedt. Dan moet er gebeld of gemaild worden om dit onder de aandacht te brengen en een nieuwe reactietermijn af te spreken. De klagers worden dan door de ombudsman over de vertraging geïnformeerd.

Het totale aantal mensen dat op bezoek kwam bij de ombudsman bedroeg 182. Daarvan bezochten er 153 het inloopspreekuur; 102 op dinsdagmiddag<sup>20</sup> en 51 op donderdagmiddag<sup>21</sup>. Waarmee het extra spreekuur aan het einde van de donderdagmiddag nog steeds nuttig blijkt.

Qua behandelde dossiers kunt u in de tabel hierna zien dat de grootste stijging bij Stadsontwikkeling (+8) en Stadsbeheer (+6) plaatsvond. Nieuwkomers zijn de WIJ-teams waarover 8 klachten zijn behandeld. Hoewel bij de directie Werk, Inkomen en Maatschappelijke Participatie het geheel van behandelde zaken vrijwel gelijk is gebleven, valt op dat Inkomensdienstverlening een stijging laat zien van 5. Het aandeel klachten over Inkomensdienstverlening blijft daarmee op 30% van het totaal. De helft van het aantal klachten komt voort uit het gehele sociaal domein (WIJ, Maatschappelijke ontwikkeling, Werk, Inkomen en Participatie).

<sup>20</sup> Van 13 – 15 uur

<sup>21</sup> Van 17 – 18 uur

Een daling is te zien bij het college, Werk en Maatschappelijke Participatie (allen -3).

## Overzicht info/verwijzing naar de gemeentelijke onderdelen

	info/verwijzing	info/verwijzing	afgehandeld door ombudsman 2016	afgehandeld door ombudsman 2015
	2016	2015		
Gemeenteraad		5		1
College	6	7	3	6
Burgemeester	2	4	2	3
Griffie				-
Concernstaf		1	1	-
SSC	4	14	7	8
Publieke Dienstverlening	22	19	12	13
WIJ-teams	28		8	
Maatsch.Ontw.	19	37	18	18
Werkmaatschappijen	1	2	2	1
Stadsbeheer	8	15	9	3
Stadstoezicht	6	1	6	6
Stadsontw.	30	26	20	12
Econom.zaken	1		-	-
Stadsdeelcoörd.			2	-
Werk	1	3	-	3
Inkomen	51	74	39	34
Participatie	1		-	3
Ombudsman	2			
<b>Totaal</b>	<b>182</b>	<b>208</b>	<b>129</b>	<b>111</b>

## Overzicht type afhandeling per gemeentelijk onderdeel

	I	II	III
Gemeenteraad			
College	1	2	
Burgemeester	2		
Griffie			
Concernstaf	1		
SSC	6	1	
Publieke Dienst	8	4	
WIJ-teams	6	1	1
Maatsch.Ontw.	12	5	1
Werkmij	1	1	
Stadsbeheer	5	4	
Stadstoezicht	1	5	
Stadsontw.	7	12	1
Econom.zaken			
Stadsdeelcoörd.	1	1	
Werk			
Inkomen	27	12	
Participatie			
Ombudsman			
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>48</b>	<b>3</b>



**Bureau gemeentelijke Ombudsman**

De vaste formatie beslaat 2,44 fte, waarvan 1,6 voor de inhoudelijke afhandeling en 0,84 voor verwijzing en administratieve ondersteuning. Vanaf 17 mei 2016 tot 1 april 2017 is de inhoudelijke afhandelingscapaciteit uitgebreid met 0,6 fte.

**Overige activiteiten in 2016**

- Begeleiding afstudeeropdracht over kinderombudsman. Afgerond met presentatie op 13 juni - Hanzehogeschool Groningen
- Training gesprekstechnieken
- Studiemiddag over privacy door de Vereniging voor Klachtrecht - Utrecht
- Bezoek aan WIJ Vinkhuizen
  
- Besprekingen over aanpassing verordeningen Ombudsman
- Besprekingen over Jongerenombudsman
- Regulier overleg met klachtencoördinator en klachtenfunctionarissen
- Kennismaking nieuwe en afscheid klachtenfunctionarissen
- Informatiebijeenkomsten over IKB en verzuimmanagement.
- Gesprekken met GMT- leden, stedelijk manager WIJ, directie MO, gemeentesecretaris
  
- Congres Montesquieu-instituut Den Haag: Zeg ken jij de (Nationale) ombudsman?
- Consultatiegesprek bij de Rechtbank Noord Nederland: “Waar is rechtspraak nodig”
- Regulier overleg met collega’s Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Nationale ombudsman – Rotterdam en Utrecht.
- Overleg met klachten coördinatoren, collega ombudsmannen en BZK (PCMO) over landelijke regeling voor klachtafhandeling etc. - Utrecht
  
- Collega ombudsmannen en hun personeel ontvangen in Groningen voor presentatie over klachtafhandeling door onafhankelijk raadsman aardbevingen met aansluitend rondleiding langs bouw (aardbevingsbestendig) Forum.

**Andere rechtspersonen**

In 2016 zijn er geen wijzigingen in de dienstverlening aan andere rechtspersonen geweest. Met ingang van 1 januari 2017 bestaat de GR Meerstad niet meer en is de dienstverlening van de gemeentelijke ombudsman Groningen aan de gemeenschappelijke regeling automatisch beëindigd.

## Gebruikte afkortingen

## BIJLAGE 2

BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CJG	Centra voor Jeugd en Gezin
DIV	Documentaire informatievoorziening
GMT	Groningen Managementteam
GR	Gemeenschappelijke Regeling
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
MJD	Maatschappelijk Juridische dienstverlening
PCMO	Prettig contact met de overheid
PGB	Persoonsgebonden budget
SSC	Shared Service Centre
STIP's	Steun- en informatiepunten
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WOZ	Waardering onroerende zaken
Zzp-er	Zelfstandige zonder personeel