

Voorlopige agenda van de commissie Financiën en Veiligheid van 29 april 2015

Hierbij wordt u uitgenodigd voor de openbare vergadering van de commissie Financiën en Veiligheid

Datum: woensdag 29 april 2015
Aanvang: 13:00 uur
Locatie: Oude raadzaal
Voorzitter: dhr. B.N. Benjamins
Griffier: dhr. W.T. Meijer, 050-367 7726, wolbert.meijer@groningen.nl

Opening

Bijlage - Uitnodigingsbrief met toelichting op de agenda (pdf)

A Algemeen deel

A1. Opening en mededelingen

A2. Vaststelling verslag 1 april 2015

Verslag F&V 1 april (pdf)

A3. Vaststelling agenda

A4. Afspraken en planning

a. Besluitenlijst 1 april 2015

Bijlage - Besluitenlijst F&V 1 april (pdf)

b. Lange termijn agenda

Bijlage - LTA F&V 29 april 2015 (pdf)

c. Lijst initiatiefvoorstellen en moties

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, niet afgehandeld (pdf)

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld (pdf)

A5. Conformstukken

a. Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

(raadsvoorstel 9 april 2015)

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad (pdf)

b. Begroting nieuwe stijl: uitwerking structuur

(raadsvoorstel 16 april 2015)

Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl (pdf)

commissie Financiën en Veiligheid - woensdag 29 april 2015

[Bijlage - brief aan raad over besproken punten AC 8 april 2015](#) (pdf)
[Bijlage - verslag audit committee 8 april 2015 met aanbesteding](#) (pdf)

- c. Wensen en bedenkingen t.a.v. Aankoop aandeel Waterbedrijf Groningen (collegebrief 15 april 2015)
[Collegebrief - Wensen en bedenkingen t a v Aankoop aandeel Waterbedrijf Groningen](#) (pdf)

A6. Ingekomen stukken

[Bijlage - Lijst ingekomen collegebrieven voor F&V 29 april 2015](#) (pdf)

A7. Rondvraag

B Inhoudelijk deel

- B1.** Jaarverslag gemeentelijke ombudsman Groningen 2014 'Leef je in' (ingekomen stuk 4 maart 2015)
i.c.m.
Jaarverslag klachten 2014, Jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke Ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders (collegebrief 14 april 2015)
[Ingekomen stukken - Jaarverslag ombudsman 2014](#) (pdf)
[Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014](#) (pdf)
[Collegebrief - Jaarverslag klachten 2014, jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke Ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders](#) (pdf)
- B2.** Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015 (raadsvoorstel 2 april 2015)
[Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015](#) (pdf)
- B3.** Invulling toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015 (collegebrief 25 februari 2015)
Agendering op verzoek van CDA en Stadspartij
[Collegebrief - Invulling toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015](#) (pdf)
[Bijlage - Bespreekpunten CDA en Stadspartij bij collegebrief Invulling toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015](#) (pdf)

Sluiting

Bij de inhoudelijke agendapunten onder A en B (uitgezonderd de ingekomen stukken) kunnen burgers gebruik maken van het inspreekrecht. Men krijgt daarvoor maximaal drie minuten. De totale inspreektijd per vergadering is maximaal een kwartier. Insprekers dienen zich minimaal 24 uur voor de vergadering aan te melden bij de commissiegriffier. De agenda's zijn onder voorbehoud. De definitieve agenda's worden in de vergadering vastgesteld.

commissie Financiën en Veiligheid - woensdag 29 april 2015

U kunt deze vergadering live volgen via www.gemeenteraad.groningen.nl

Bijlage - Uitnodigingsbrief met toelichting op de agenda

Onderwerp Uitnodiging commissievergadering 29 april a.s.

Leden Raadscommissie Financiën en Veiligheid

Telefoon (050) 367 77 26	Bijlage(n)	Ons kenmerk
Datum 17 apr. 2015	Uw brief van	Uw kenmerk

Geachte commissieleden,

Namens uw voorzitter, de heer Benjamins, nodig ik u uit voor de commissievergadering Financiën en Veiligheid van **woensdag 29 april a.s. om 13.00 uur, Oude Raadzaal**. Hoewel het dan nog april is, betreft het hier de reguliere commissie uit de mei-cyclus.

Huishoudelijk deel

Het presidium heeft besloten dat het punt 'ingekomen stukken' voortaan aan het begin van de agenda komt. Het leek ons handig om dat dan ook met het verslag te doen, en dus het hele huishoudelijk deel (C) te integreren in het algemeen deel (A).

LTA – evaluatie drugsbeleid

In een vorige vergadering is de wens geuit om voorafgaand aan de actualisatie van het drugsbeleid in september eerst een keer het huidige drugsbeleid te evalueren. Uw voorzitter heeft dit meegenomen en gevraagd of het haalbaar is om nog voor de zomer een evaluatie aan te leveren. Gebleken is dat een uitgebreide evaluatie niet gaat lukken, maar dat het college wel komt met een inventarisatie van het huidige beleid, een korte terugblik, en uitgangspunten voor nieuw beleid; we zijn voornemens dit in juni te agenderen.

Conformstukken

De wijziging van de GR Meerstad is in het Algemeen Bestuur al akkoord bevonden, het betreft nu enkel een officiële afhechting, daarom conform. Omdat het hier niet de inhoudelijke maar de bestuurlijke kant van Meerstad betreft, hebben we gekozen voor agendering in F&V.

Het voorstel over de begroting nieuwe stijl is een uitwerking van een eerder voorstel hierover, met aandacht voor de indeling, de doelenboom en de indicatoren. Dit is in het auditcomité uitgebreid doorgesproken (brief en verslag AC zijn bijgevoegd). Het lukt niet meer om u hier vooraf een presentatie over aan te bieden, maar als u een toelichting of nadere uitleg wenst, kunt u hierover altijd contact opnemen met de steller van het stuk, of met Peter Kommerij, griffie / audit comité (tel. 367 7727)

Bijlage - Uitnodigingsbrief met toelichting op de agenda

Bladzijde 2 van 2
Onderwerp



Toegevoegd is tenslotte nog een collegebrief die gelegenheid biedt om wensen en bedenkingen in te brengen bij een voorgenomen collegebesluit. Het betreft de aankoop van een extra aandeel van het Waterbedrijf. Afspraak is om dergelijke brieven altijd even op de agenda te zetten; aangezien wij hier geen discussie over verwachten hebben we het op de conformlijst gezet.

Ingekomen stukken – Veiligheidsregio

Met betrekking tot de ingekomen stukken vestig ik uw aandacht even speciaal op de brief van de burgemeester inzake de stemverhoudingen in de Veiligheidsregio. Dit punt is de afgelopen jaren herhaaldelijk in uw commissie aan de orde geweest, en u heeft hier ook een motie over aangenomen. Het lijkt erop dat e.e.a. nu naar wens is geregeld.

Jaarverslag Ombudsman en jaarverslag klachten c.a.

Hoofdpunt van de vergadering is de jaarlijkse opwachting van de gemeentelijke ombudsman met haar jaarverslag. Het is de eerste keer dat de nieuwe ombudsman met een eigen jaarverslag bij u komt. Zoals gebruikelijk worden ook de gemeentelijke verslagen over de klachtenprocedure en de klokkenluidersregeling hieraan gekoppeld. Ik vestig uw aandacht er even op dat aan de brief van het college over de laatste verslagen ook een memo toegevoegd is van de griffie over de ingediende klachten t.a.v. de raad en de griffie.

Verordening behandeling bezwaarschriften

Al geruime tijd prijkt op uw LTA het punt van een gemeentebrede bezwaarprocedure. Er wordt nu een nieuwe verordening aan u voorgelegd waarin meer ambtelijk horen mogelijk wordt gemaakt en de bezwaarschriftencommissie minder wordt ingeschakeld. Ook wordt geanticipeerd op nieuwe wetgeving die zal bepalen dat raadsleden geen lid meer mogen zijn van bezwaarschriftencommissies.

Toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015

CDA en Stadspartij hebben tijdens de vorige vergadering verzocht om agendering van de collegebrief over dit onderwerp (zie hun bijgevoegde bespreekpunten). De SP suggereerde toen om daar dan ook een nog te verschijnen brief over de gesprekken met Veiligheidszorg bij te betrekken. Helaas gaat het niet lukken om deze laatste brief tijdig voor deze commissie aan te leveren, in verband de Chinareis van betrokken portefeuillehouders. De brief wordt eind april verwacht, hopelijk nog net voor de commissie zodat u er voor de bespreking toch nog even kennis van kunt nemen. De voorzitter heeft besloten de agendering van dit onderwerp hierom niet door te schuiven, omdat de commissie van juni anders te vol wordt.

Met vriendelijke groet,
namens de voorzitter,

Wolbert Meijer,
raadsadviseur

Verslag F&V 1 april

VERSLAG RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

Datum: 1 april 2015
Plaats: oude raadzaal
Tijd: 13.00 – 14.30 uur

Aanwezig: de heer **B.N. Benjamins (voorzitter, D66)**, de dames L.R. van Gijlswijk (SP), C.E. Bloemhoff (PvdA), E. Akkerman (VVD), S.A. Koebrugge (VVD), A. Kuik (CDA), de heren J.H. Luhoff (D66), D.J. van der Meide (PvdA), M. van der Glas (GroenLinks), W.B. Leemhuis (GroenLinks), A. Sijbolts (Stadspartij), R. Bolle (CDA), E.B. Koopmans (ChristenUnie), M.M. van den Anker (Student en Stad) en T. van Zoelen (Partij voor de Dieren)

Namens de griffie: de heer W.T. Meijer (commissiegriffier)

Namens het college: de heren J.M. van Keulen (VVD) *tot BI*, T. Schroor (D66) *mede namens burgemeester*

Afwezig m.k.: de heer P.E.J. den Oudsten (burgemeester)

Insprekers: mevrouw Van Oosten (op persoonlijke titel)

Verslag: de heer J. Bosma

A. ALGEMEEN DEEL

A.1. Opening en mededelingen

De voorzitter:

- Opent de vergadering om 13.00 uur en heet iedereen hartelijk welkom.
- Verzoekt deze week inbreng te leveren aan de commissiegriffier over te bespreken onderwerpen tijdens de werkbezoeken aan het Veiligheidshuis en de politie.

A.2. Vaststelling agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.3. Afspraken en planning

Mw. Bloemhoff (PvdA):

- Beschouwt de motie over jobcarving niet als afgehandeld en verwacht een breder verhaal dan de collegebrief.
- Verzoekt de raad dit voorjaar bij te praten over de aanpak van radicalisering.

Dhr. Leemhuis (GroenLinks):

- Stelt voor de motie over drugstests voor aanvang van het danceseizoen uit te voeren. September zou wat laat zijn.

Wethouder Van Keulen:

- Wil jobcarving voortdurend in het oog houden en nadrukkelijk aan de orde laten komen tijdens de jaarlijkse commissievergadering over personeel en organisatie.
- Neemt de motie over drugstests mee in de update van het evenementenbeleid binnen twee weken.

Wethouder Schroor:

- Spreekt graag over radicalisering en verzoekt bespreekpunten aan te leveren.

A.4. Ingekomen stukken

Mw. Kuik (CDA):

- Agendeert de brief over invulling van toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015.
- Hekelt het feit dat de afgelopen jaren de toekomst niet verkend is, nadat de raad door de tariefverhoging voor het blok werd gezet.

Dhr. Sijbolts (Stadspartij):

- Sluit aan bij het CDA.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Ziet graag snel een brief over de gesprekken tussen college en Veiligheidszorg Noord, zodat deze gelijktijdig geagendeerd kan worden.

Verslag F&V 1 april

A.5. Rondvraag

Dhr. Sijbolts (Stadspartij):

- Krijgt klachten vanuit de Oosterkade N.Z. over bevoorradende drugsrunners richting de Steentilstraat. Kent het college deze signalen en wil het extra inzet plegen?

Dhr. Leemhuis (GroenLinks):

- Leest in de media dat de meldkamer in Drachten gelukkig niet onderbezet is, maar dat nog wel vanaf eilandjes per dienst en regio wordt gewerkt. Hoe staat het hiemeer en hoe kan het beter?

Wethouder Schroor:

- Antwoordt dat de signalen over drugsrunners onbekend zijn bij het college, de ambtelijke organisatie, de politie en het Meldpunt Zorg en Overlast.
- Ontvangt graag de specifieke signalen om ze te kunnen onderzoeken.
- Komt in de volgende vergadering terug op de meldkamer, die aan het eind van de opbouwfase zit.

B. INHOUDELIJK DEEL

B.1. Gedragscode politiek ambtsdragers (raadsvoorstel 13 februari 2015)

Mw. Van Oosten (inspreker op persoonlijke titel):

- Constataert dat het blijkbaar nodig is goed fatsoen op papier te zetten.
- Pleit voor sancties op wangedrag die verder gaan dan discussie of de eer aan zichzelf houden.
- Hekelt het feit dat de gemeente bij monde van de burgemeester sommige burgers jarenlang sancties oplegt zonder uitzicht op herstel van normale verhoudingen door een discussie vooraf.
- Blijft van mening dat insprekers toegang moeten krijgen tot de rondvraag en dat het Forum niet gebouwd moet worden.

Mw. Koebrugge (VVD):

- Wil de goede werkwijze in de politiek behouden.
- Keert zich tegen artikel 25 over kwetsend, beledigend of anderszins onbetamelijk taalgebruik. Dit is subjectief en verschilt per ontvanger. Bovendien bespreekt de raad incidenten al.
- Vindt de omgangsstijl van hard op de inhoud, zacht op de relatie (artikel 26) voldoende.

Mw. Bloemhoff (PvdA):

- Vindt het goed dat de gedragscode het grijze gebied bestrijkt van niet-integer handelen dat wel binnen de wet valt en dankt de griffie voor het verzette werk.
- Hecht eraan bij twijfel niet in te halen en het eigen of andermans gedrag bespreekbaar te maken.
- Herkent zich in de vergelijking van gedeputeerde Moorlag van het politieke ambt met een geleende fiets: je weet dat deze weer terug moet.

Dhr. Luhoff (D66):

- Vindt het goed om een code op te stellen, hoewel de omgangsvormen goed zijn en kwesties bespreekbaar. Integriteit is heel belangrijk in het openbaar bestuur.
- Steunt wel het uitgangspunt elkaar niet te kwetsen en elkaar daarop aan te spreken.

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Dankt de griffie voor het goede vervolg op de heisessies vanuit de commissie Cultuurverandering.
- Kan zich vinden in de gedragscode.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Vindt het goed ongeschreven omgangsvormen vast te leggen en er bewust bij stil te staan hoe je in het debat overkomt op een ander.
- Pleit voor meer onderscheid tussen raads- en collegeleden.
- Roept op gemaakte afspraken prominenter op de collegewebsite te plaatsen en de declaraties te actualiseren. Waarom lopen deze structureel achter?

Dhr. Van der Glas (GroenLinks):

- Dankt de griffie voor het heldere en zorgvuldige stuk.
- Denkt dat de code zich in de praktijk zal moeten bewijzen. Sommige formuleringen zijn dwingend, andere meer vrijblijvend.
- Vindt dat de code voor het college scherper mag zijn dan voor de raad vanwege de grote uitgaven en

Verslag F&V 1 april

verantwoordelijkheden. Dit mag explicieter aan bod komen richting de buitenwereld.

Dhr. Van den Anker (Student en Stad):

- Noemt integriteit een essentiële voorwaarde voor openbaar bestuur. Hoewel integriteit al in politici zou moeten zitten, is het goed dit in een gedragscode duidelijk vast te leggen.
- Vindt de formulering wat breed dat raads- en collegeleden binnen een jaar na het verstrijken van hun ambtstermijn geen werk voor de gemeente uit mogen voeren. Waar ligt de grens precies?

Dhr. Bolle (CDA):

- Vindt het goed de gedragscode nu vast te leggen en niet pas als er iets misgaat.
- Vraagt zich af of artikel 4 wel verstandig is, waarin zonder onderscheid tussen raads- en collegeleden nevenfuncties verder beperkt worden dan in de Gemeentewet.

Dhr. Sijbolts (Stads partij):

- Is blij dat raadsleden hier goed met elkaar omgaan.
- Is zich er bewust van dat het eigen handelen onder een publiek vergrootglas ligt.
- Vindt het voorstel helder, herkent de input vanuit de raad en stemt ermee in.
- Ziet het probleem van de VVD met artikel 25 niet zo.
- Wil met Student en Stad weten tot waar het verbod op werk voor de gemeente een jaar na de ambtstermijn zich uitstrekt. Geldt het ook voor samenwerkingspartners?
- Constateert dat het niet vanzelfsprekend is dat politici de eer aan zichzelf houden.

Dhr. Van Zoelen (Partij voor de Dieren):

- Kan zich voorstellen dat de gemeente zelf bij sollicitaties controleert of een kandidaat het afgelopen jaar een politiek ambt bekleedde. Het raadslidmaatschap is beperkter dan het collegelidmaatschap.
- Leest dat geschenken onder de 50 euro niet gemeld hoeven te worden. Hoe zit het met cumulatieve giften, bijvoorbeeld meerdere kaartjes van een cultureel centrum van 20 euro per stuk?
- Oppert non-verbaal kwetsen ook op te nemen.

Wethouder Schroor:

- Staat als college achter het prima voorstel en deelt de complimenten voor de griffie.
- Ziet er geen punt in vast te leggen dat politici elkaar niet kwetsen.
- Benadrukt dat politici in de media ambtenaren niet moeten diskwalificeren met termen als asociaal en mensonterend. Het college is aanspreekbaar op vermeende misstanden, niet ambtenaren.
- Erkent dat het college fulltime bestuurt en herkenbaar is, maar ziet geen onderscheid in integriteit.
- Zorgt ervoor dat de declaraties van het college op de website snel geactualiseerd worden.

De voorzitter:

- Meldt dat de griffie overweegt onderscheid aan te brengen tussen college- en raadsleden.

Het raadsvoorstel wordt vooralsnog als éénminuutinterventie geagendeerd voor de raad van 22 april 2015.

B.2. Stand van zaken Publieke Dienstverlening: Kernwebsite en webrichtlijnen 2015 (presentatie) + Voortgang KCC Groningen (collegebrief 12 maart 2015)

Dhr. Van der Leest (SCC, afdeling communicatie):

- Houdt de presentatie over de kernwebsite en de webrichtlijnen 2015.

Dhr. Luhoff (D66):

- Mist de wijkwebsites en persoonlijke pagina's voor inwoners.

Dhr. Van den Anker (Student en Stad):

- Wijst erop dat Google Translate hilarische vertalingen oplevert. Waarom is er niet voor gekozen de 20% meest bezochte pagina's echt te vertalen?

Dhr. Van Zoelen (Partij voor de Dieren):

- Constateert dat Google Translate gemeente soms als kerk vertaalt en vindt ook dat de bovenlaag van de website wellicht beter echt vertaald kan worden.
- Begrijpt dat met één centrale redactie onderhoud bewerkelijk is en gesneden wordt in het aantal pagina's. Het zou beter zijn het beheer te delegeren en te decentraliseren zodat de diepgang blijft.

Dhr. Van der Glas (GroenLinks):

- Herinnert aan de motie Groningen Alert. Is het mogelijk een app te ontwikkelen om omgevingsvergunningen in de buurt zichtbaar te maken?

Verslag F&V 1 april

- Is benieuwd in hoeverre bellende klanten zich begrepen voelen en problemen achter genoemde problemen achterhaald zijn.
- Vraagt hoe het staat met het aangekondigde track&trace-systeem.

Dhr. Sijbolts (Stadspartij):

- Denkt dat een centrale webredactie en het snoeien in pagina's meer duidelijkheid op zal leveren. Zoekopdrachten leveren vaak te veel diffuse resultaten op.

Mw. Akkermans (VVD):

- Concludeert dat het goed gaat met de omvorming van het KCC en moedigt aan zo door te gaan.

Dhr. Van der Meide (PvdA):

- Vindt de evaluatie positief. Wanneer is de omvorming van het KCC helemaal afgerond? Zijn er al positieve financiële effecten?

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Vindt het niet een echte evaluatie, maar meer een stand van zaken.
- Sluit zich aan bij de vragen van de PvdA.
- Krijgt regelmatig klachten dat bellers met een algemene vraag onnodig hun BSN in moeten vullen.

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Is benieuwd hoelang de 20% bellers moet wachten die niet binnen 30 seconden geholpen wordt.

Wethouder Schroor:

- Blijft Google Translate gebruiken en is bezig verkeerde vertalingen te verbeteren. Deze oplossing voldoet voor 80 à 90% aan de vraag en is efficiënt, aangezien echt vertalen veel tijd en geld kost.
- Antwoordt dat dit plan niet in apps voorziet, maar dat de gemeente wel partijen uitnodigt en steeds meer data beschikbaar stelt voor geïnteresseerde ontwikkelaars.
- Stelt dat de reorganisatie van het KCC in principe is afgerond.
- Streeft altijd naar betere beoordelingen, al is de 7,4 een mooi meetpunt.
- Wil track&trace introduceren, zodat eerdere vragen van burgers gelijk in beeld komen. Het zal leiden tot meer begrip en snellere afhandeling.
- Verzoekt concrete klachten door te geven, zodat het college er wat aan kan doen.
- Zal kijken naar de klacht over het invoeren van het BSN bij een algemene vraag en eventueel aanpassingen aanbrengen. Het is niet maatgevend voor de resultaten van het KCC.

B.3. Verhoging budget Rekenkamercommissie met 30.000 euro structureel (raadsvoorstel 20 maart 2015)

De voorzitter:

- Meldt dat dhr. Koopmans (ChristenUnie) niet deelneemt aan de beraadslagingen wegens zijn betrokkenheid bij de Rekenkamercommissie.

Dhr. Sijbolts (Stadspartij):

- Benadrukte vaak het belang van een goed functionerende Rekenkamercommissie.
- Is blij met het voorstel en benieuwd naar de reactie van het college.

Dhr. Van der Meide (PvdA):

- Vindt het een goed idee het budget te verhogen, maar waakt voor onderzoek om het onderzoek.

Dhr. Van den Anker (Student en Stad):

- Kan instemmen met de verhoging van het budget. Meer gedegen onderzoek is geen luxe in tijden van decentralisaties en herindelingen.
- Stelt als voorwaarde dat de Rekenkamercommissie luistert naar wensen van de raad.

Dhr. Bolle (CDA):

- Waardeert het onafhankelijke controle-instrument en is voor uitbreiding.
- Ziet duidelijk een rol voor de raad om zelf onderzoeksonderwerpen aan te dragen.

Dhr. Luhoff (D66):

- Kan zich voorstellen dat extra geld nodig is nu ook het takenpakket en het inwonertal van de gemeente groeien.
- Roept de raad op actiever onderwerpen aan te dragen.

Verslag F&V 1 april

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Vindt de onderbouwing mager. Er is geen lijst van onderzoeken die onuitgevoerd zouden blijven. Het argument dat andere rekenkamercommissies meer budget hebben overtuigt niet.
- Mist terugkoppeling van de Rekenkamercommissie over de al dan niet gekozen onderwerpen.
- Wijst erop dat vier fracties al jaren hameren op een onderzoek naar Meerstad, maar dat zou te ingewikkeld zijn.
- Is tegen structurele verhoging en beoordeelt liever incidentele kredietaanvragen voor onderzoeken.

Mw. Akkermans (VVD):

- Stemt in met het voorstel.
- Vertrouwt erop dat de Rekenkamercommissie geen onderzoek om het onderzoek zal doen.

Dhr. Van der Glas (GroenLinks):

- Stemt in met het voorstel.

Dhr. Van Zoelen (Partij voor de Dieren):

- Is akkoord.

Wethouder Schroor:

- Kan zich goed voorstellen dat de Rekenkamercommissie meer middelen nodig heeft als de ambitie is meer nuttige onderzoeken te doen.
- Benadrukt dat het budget niet geheel besteed hoeft te worden.
- Kan zich voorstellen dat de raad kiest voor een verhoging voor twee jaar om daarna te beoordelen of de verhoging structureel zou moeten worden.

Het raadsvoorstel wordt als conformstuk geagendeerd voor de raad van 22 april 2015.

B.4. Memo griffie over Verbonden Partijen

Dhr. Sijbolts (Stadspartij):

- Stemt in met deze praktische oplossing.

Dhr. Van den Anker (Student en Stad):

- Sluit aan bij de bijdrage van de Stadspartij.

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Sluit aan bij de bijdrage van de Stadspartij.

Mw. Koebrugge (VVD):

- Sluit aan bij de bijdrage van de Stadspartij.

Dhr. Van der Glas (GroenLinks):

- Sluit aan bij de bijdrage van de Stadspartij.

Dhr. Luhoff (D66):

- Sluit aan bij de bijdrage van de Stadspartij.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Kan nog niet overzien of het gaat werken.
- Wil het proberen en na een of twee jaar kijken hoe het gaat.

Mw. Bloemhoff (PvdA):

- Stemt in met het memo.
- Doet de suggestie met andere griffies te overleggen over eenduidige aanlevering.

Dhr. Bolle (CDA):

- Sluit aan bij de bijdrage van de SP.

Dhr. Van der Zoelen (Partij voor de Dieren):

- Verwijst naar zijn woordvoering tijdens de vorige vergadering.

Wethouder Schroor:

- Neemt afscheid van concerncontroller dhr. Dijkstra, die gemeentesecretaris van Assen wordt.
- Waardeert enorm de prettige samenwerking en typeert zijn werk als 'van crisis naar stabiliteit'.
- Krijgt bijval van de gehele commissie.

C. HUISHOUDELIJK DEEL

Verslag F&V 1 april

C.1. Vaststelling verslag 4 maart 2015

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

De voorzitter sluit de vergadering onder dankzegging om 14.30 uur.

Bijlage - Besluitenlijst F&V 1 april

BESLUITENLIJST RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

Datum: 1 april 2015
Plaats: Oude raadzaal
Tijd: 13.00 – 14.30 uur

- **AGENDAPUNTEN VOOR DE RAAD**
 - Raadsvoorstel Gedragscode politiek ambtsdragers
 - Vooralsnog ter discussie naar raad van 22 april (via presidium)
 - Griffie kijkt nog naar de ingebrachte punten, t.w.
 - Art. 4: gaat dit artikel niet verder dan de wet, zou het niet alleen voor collegeleden moeten gelden?
 - Art. 7: moet niet duidelijker worden geformuleerd dat het gaat om werken in betaald dienstverband?
 - Art. 11: geschenken onder de 50 euro hoeven niet gemeld te worden, maar hoe werkt dit cumulatief (meerdere kleine geschenken vrij snel achter elkaar)?
 - Art. 14 e.v.: gelden veel van deze bepalingen niet alleen voor collegeleden, daar raadsleden sowieso niet kunnen declareren?
 - Raadsvoorstel Verhoging budget rekenkamercommissie met 30.000 euro structureel
 - Conform naar de raad van 22 april
 - SP is tegen, komt met stemverklaring
- **TOEZEGGINGEN VAN DE PORTEFEUILLEHOUDERS**
 - Burgemeester Den Oudsten (bij monde van weth. Schroor):
 - Komt volgende vergadering mondeling terug op berichtgeving over problemen bij meldkamers – Drachten: werken in eilandjes (DvhN 1/4/15)
- **LTA, MOTIES/TOEZEGGINGEN, INGEKOMEN STUKKEN**
 - Besluitenlijst 4 maart:
 - Toezeggingen kunnen naar LTA
 - LTA/IM:
 - Akkoord met voorstellen in blauw, behoudens:
 - Motie Maak meer werk van jobcarving laten staan, moet terugkomen bij HR-commissie in september (PvdA)
 - PvdA wil een keer spreken over aanpak radicalisering, zal t.z.t. besprekpunten aanleveren
 - Motie Weer waar je aan begint (testen drugs), niet pas i.c.m. drugsnota september, maar al bij evenementenbeleid (B&V mei)
 - Ingekomen stukken
 - CDA en Stadspartij verzoeken agendering van collegebrief 'toezicht en handhaving na 1 maart 2015' / SP suggereert om hierbij dan ook de nog te verschijnen brief over Veiligheidszorg Noord bij te betrekken
- **VERSLAG**
 - Verslag 4 maart conform vastgesteld
- **VERGADERINGEN, WERKBEZOEKEN E.D.**
 - Er wordt een werkbezoek aan de politie voorbereid. Graag nog deze week aangeven als u tijdens dat werkbezoek aandacht wilt voor speciale onderwerpen.
 - Er is gedeeltelijk belangstelling voor een werkbezoek aan het veiligheidshuis. Bezien zal worden of een werkbezoek kan worden georganiseerd dat meerwaarde

Bijlage - Besluitenlijst F&V 1 april

heeft boven de voorlichtingsbijeenkomst waar al een aantal fracties zijn geweest.
Ook hier gelegenheid tot het indienen van wensen.

Bijlage - LTA F&V 29 april 2015

Lange Termijn Agenda per 15-4-2015

J

maand/ kwartaal	nummer	die	onderwerp	vorm document	portefeuille	opmerkingen
PM	2015-65	F&V	Komt met brief over mogelijkheid integraal controlesysteem kamerverhuurpanden (brandveiligheid i.c.m. onderhoudssituatie), de vraag hoe het zit met verschild tussen panden met vier resp. vijf kamers, en met overzicht van hoeveel kamers er zijn, hoeveel controles er zijn uitgevoerd etc.	brief	den Oudsten	
PM	2014-305	F&V	info over voortgang initiatieven terugdringen aantal inbraken	brief	den Oudsten	n.a.v. LTA-overleg november 2014
PM	2013-287	F&V	Politie-eenheid Noord-Nederland, Verslagen RBPO		den Oudsten	burgemeester doet mondeling verslag van wat besproken wordt, afspraak in F&V 22/10/14
PM	2013-285	F&V	Agenda's en notulen Veiligheidsregio		den Oudsten	Afspraak 13-3-13
PM	2014-113	F&V	Problemen inschrijvingen UWV zijn eind 2013 geregeld		v. Keulen	toez. F&V 11-12-13
PM	2014-172	F&V	Bevestigd toezegging oud-burgemeester Rehwinkel dat bij eerstvolgende handelsmissie naar Rusland/Moermansk de mensenrechten (m.n. homosituatie) ter sprake zal worden gebracht		den Oudsten	toezegging 07/05/14
1-apr-15	2014-295	F&V	Info over huisvesting politie	brief	den Oudsten	wijziging bij LTA-overleg feb. 2015
1-apr-15	2014-212	F&V	Overzicht vergaderingen lokale driehoek	brief	den Oudsten	halfjaarlijks oktober en april (afspraak LTA-overleg Oudsten aug.'14)
29-apr-15	2015-23	F&V	Evaluatie acties A-kwartier		den Oudsten	wijziging n.a.v. LTA-overleg feb. '15
29-apr-15	2014-4	F&V	Gemeentebrede bezwaarprocedure	voorstel	den Oudsten	wijziging n.a.v. LTA-overleg feb. '15
29-apr-15	2015-34	F&V	Jaarverslag Ombudsman + gemeentelijk jaarverslag klachten		den Oudsten	toegevoegd bij LTA-overleg feb. 2015
20-mei-15	2014-112	F&V	Onrechtmatige personeelsvergoedingen komen in tweede helft 2013 niet meer voor		v. Keulen	wordt meegenomen bij gemeenterekening (toezegging JMWK bij LTA-overleg april
20-mei-15	2015-14	F&V	Hardheid weerstandsvermogen komt bij rekening aan de orde		Schroot	bij gemeenterekening 2015. toezegging F&V 10-12-14

Legenda:

Blaauw=nieuw

Rood= verwacht discussiepunt in commissie

1/3

Bijlage - LTA F&V 29 april 2015

Lange Termijn Agenda per 15-4-2015

J

maand/ kwartaal	nummer	die	onderwerp	vorm document	portefeuille	opmerkingen
			Na invoering van nieuwe kadernota Veiligheid zal jaarlijks worden gemonitord op tenminste enkele kerfactoren, zoals geweld en inbraken; ook zal de inzet van instrumenten, zoals huisuitzettingen en damoclesbeleid, kwantitatief worden verantwoord		den Oudsten	bij gemeenteraekening 2014. N.a.v. LTA-overleg november 2014.
20-mei-15	2014-173	F&V				
20-mei-15	2014-220	F&V	Gemeenteraekening	voorstel	Schroor	
10-jun-15	2014-318	F&V	convenant horeca/veilig uitgaan, met info over gesprekken met horeca inzake happy hour	brief	den Oudsten	uitstel aangekondigd in F&V maart 2015
10-jun-15	2015-78	F&V	terugblik en vooruitblik drugsbeleid, ter voorbereiding op actualisatie september		den Oudsten	
10-jun-15	2014-298	F&V	Info over huisvesting brandweer		den	
17-jun-15	2014-180	F&V	Uitgebreide stresstest	brief	Oudsten	wijziging n.a.v. LTA-overleg feb. '15
17-jun-15	2014-221	F&V	Voorjaarsbrief c.a.	brief	Schroor	Schroor bij voorjaarsbrief, LTA-gesprek feb. 2015. extra F&V
3e kw 15	2015-13	F&V	Zodra onderzoek ICT outsourcing meer duidelijkheid geeft en houvast voor strategie wordt commissie geïnformeerd en kan er desgewenst over gesproken worden	brief	Schroor	vraagt benen op tafel gesprek, i.c.m. weth. P&O, LTA-overleg feb. 2015.
3e kw 15	2013-286	F&V	Politie-eenheid Noord-Nederland, Jaanverslag	brief	den Oudsten	jaarlijks 3 ^e kwartaal (afsprak LTA-overleg aug.'14)
3e kw 15	2013-295	F&V	Regionaal risicoprofiel en regionaal beleidsplan Veiligheidsregio	brief	den Oudsten	één keer per vier jaar. wensen en bedenkingen
9-sep-15	2014-265	F&V	Actualisatie integraal drugsbeleid		den Oudsten	wijziging bij LTA-overleg feb. 2015.
9-sep-15	2014-299	F&V	Prostitutiebeleid	brief	den Oudsten	wijziging bij LTA-overleg feb. 2015.
9-sep-15	2015-74	F&V	Gaat na hoe het zit met het convenant 2010 en de evaluatie daarvan en neemt het mee bij de behandeling van het prostitutiebeleid in september		den Oudsten	toezegging F&V 4 maart 2015
9-sep-15	2015-75	F&V	Neemt punt PvdD mee 'komt er genoeg informatie uit de prostitutiebranche zelf'		den Oudsten	toezegging F&V 4 maart 2015
23-sep-15	2014-199	F&V	aanscherping HRM-beleid, incl. verkenning mogelijkheden jobcarving	brief	v. Keulen	betrekken bij extra HR-commissie
4e kw 15	2015-37	F&V	Discussie bevoegdheden burgemeester		den Oudsten	Afspraak tijdens actualiteitendebat 21-1-15 en raad 18-2-15
4e kw 15	2015-35	F&V	Belastingssamenwerking, i.c.m. Helpunt		Schroor	toegevoegd n.a.v. LTA-overleg feb. 2015

Legenda:

Blaauw=nieuw

Rood= verwacht discussiepunt in commissie

Lange Termijn Agenda per 15-4-2015

J

maand/ kwartaal	nummer	die	onderwerp	vorm document	portefeuille	opmerkingen
14-okt-15	2014-213	F&V	Overzicht vergaderingen lokale driehoek	brief	den Oudsten	halfjaarlijks oktober en april (afspraak LTA-overleg aug. '14)
14-okt-15	2015-72	F&V	Ten behoeve van de jaarlijkse behandeling Verbonden Partijen brengt college de specifieke risico's van de te bespreken VP's in beeld	brief	Schroor	toezegging F&V 4 maart 2015
14-okt-15	2015-73	F&V	Stuurt voorafgaand aan de jaarlijkse behandeling VP's rappelbriefje VP's waarin aangegeven wordt welke drie VP's het college zou willen bespreken; raad kan dan desgewenst nog een wijziging voorstellen	brief	Schroor	toezegging F&V 4 maart 2015
nov. 2015	2015-12	F&V	Raad krijgt bij begroting 2016 brief over renterisico /gevoelighedsanalyse	brief	Schroor	toezegging F&V 10-12-14
2018	2015-9	F&V	Evaluatie inkoopbeleid		v. Keulen	afpraak in F&V 7-1-15

Legenda:

Blauw=nieuw

Rood= verwacht discussiepunt in commissie

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, niet afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M - Indieners	Titel	Datum	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
2013-46	9 CDA, PvdA, VVD, Stadspartij, CU, PvdD	Stemverhoudingen in de Veiligheidsregio	Bestaat het college toestemming te geven met de overgelede nieuwe gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Groningen in te stemmen, met dien verstande dat het college het overleg binnen het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio zodanig -en vasthoudend- dient te voeren dat een meer gewogen stemverhouding wordt bereikt die meer recht doet aan de inbreng van de deelnemers	F&V	Motiebrief 10/10/14; in mei jl aan de orde gesteld; besluit: meenemen bij evaluatie VR in 2016		motie	Wijziging gemeenschappelijke regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Groningen		den Oudsten
2014-28	6 PvdA, D66, VVD, GL	Maak meer werk van jobcarving	1. om intern onderzoek te doen naar de mogelijkheden om jobcarving binnen de gemeentelijke organisatie in te voeren en ons daarvoor voor 1 november te rapporteren; 2. om de diverse gremia van werkgevers- en werknemersorganisaties te informeren over het instrument jobcarving teneinde implementatie te bevorderen bij organisaties en bedrijven in stad en omland.	F&V / W&I	betrekken bij HR-commissie sept. 2015		motie	Voorjaarsdebat		v. Keulen / van der Schaaf
2014-49	6 S&S, CU, CDA	Brandweercontroles kamerverhuurpanden	te streven naar een minimaal aantal kamerverhuurcontroles van 1123 zoals in 2012 reeds het geval was, in 2015.	F&V / R&W	motiebrief 10/10/14; betrokken bij uitvoeringsprogramma toezicht en handhaving WABO 2015; info over resultaten bij evaluatie uitvoeringsprogramma voorjaar 2016		motie	Voorjaarsdebat		den Oudsten / Van der Schaaf
2014-92	11 GL, PvdA, D66	Weet waar je aan begint	1. er bij het Rijk op aan te dringen om het laten testen van drugs op festivals opnieuw mogelijk te maken; 2. daarbij het verzoek te doen om hier in Groningen komend festivalseizoen mee te experimenteren; 3. als onderdeel hiervan organisatoren op de mogelijkheden van het faciliteren van zelf-aests te wijzen; 4. de raad over de uitkomsten hiervan te informeren.	F&V / B&V	betrekken bij evenementenbeleid mei > cite F&V én B&V		motie	Begroting 2015		den Oudsten

In groen is verzoek aan griffie

1/2

17-4-2015

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, niet afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M - Indieners	Titel	Datum	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
<i>verzoekt het college:</i>										
2014-97	11 Stadspartij, PvdA	Wijsheid uit het oosten	1. om ervoor te zorgen dat de gemeentelijke website overzichtelijker, begrijpelijker en duidelijker wordt; 2. een voorbeeld te nemen aan bijvoorbeeld de websites van de gemeente Enschede of Hardenberg.	F&V	motiebrief 11/12/14; rond 1 maart 2015 info over voortgang project 'kernwebsite en webrichtlijnen 2015'		motie	Begroting 2015		Schroor
2014-100	11 CU, CDA, SP, GL, D66, PvdA, PvdD, Stadspartij	Opvang vrouwen (gedwongen) prostitutie	de mogelijkheden te onderzoeken naar hulpverlening en huisvesting van slachtoffers van mensenhandel, vrouwen die uit de prostitutie willen stappen, vrouwen uit de prostitutie die op aanden willen komen, vrouwen uit de prostitutie die huisvesting nodig hebben en meisjes die slachtoffer zijn van loveboys en de raad hierover te rapporteren voor de zomer van 2015.	F&V	motiebrief 11/12/14; nieuw prostitutiebeleid april/mei 2015		motie	Begroting 2015		den Oudsten
2014-107	12 CU, PvdA, VVD, SP, S&S, Stadspartij, CDA, PvdD	Motie Aanvullend gaswinnings-akkoord	1. alles in het werk te stellen om de uitvoering van het Akkoord te verbeteren en te versnellen; 2. samen met de Provincie bij de NAM en het Rijk te bewerkstelligen dat er een aanvulling op het Akkoord komt, waarin in ieder geval wordt geregeld dat er voldoende passende voorzieningen en financiële middelen beschikbaar komen voor allen die hinder/schade ondervinden van de aardbevingen, maar tot nu toe buiten de werkingssfeer van het huidige Akkoord vallen; 3. de belangen van de burgers te beschermen door er, samen met de Provincie, bij het Rijk op aan te dringen de publieke belangen zeker te stellen, doro het borgen van de kwaliteit en het versnellen van de aanpak van de problemen, waarbij een grotere rol voor de Rijks-overheid is voorzien	F&V			motie	Voortgang aanpak aardbevingen		den Oudsten
2015-3	2 alle fracties	Terugdraaien gaswinning	het kabinet duidelijk te maken de gemeenteraad van Groningen erop aan te dringen dat de gaswinning wordt terug getraaid naar een zo laag mogelijk niveau als voor de veiligheid en commercieel nodig is binnen een handbreedte van 21 tot 30 miljard kub.	F&V			motie	Stand van zaken aardbevingen		den Oudsten

In groen is verzoek aan griffie

2/2

17-4-2015

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M - Indieners	Titel	Datum	Cie	Gepaalde afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
<i>verzoekt het college:</i>										
2011-82	Student & Stad	Groningen kansen voor talent		F&V	1. met de akkoordpartners in gesprek gaan om te kijken naar mogelijkheden om samen traineeshipprogramma te ontwikkelen	Afgehandeld	motie	Begroting		
2012-14	3 PvdA, GL, CDA, VVD, Stadspartij, CU	Een crisisbestendig begrotingsproces		F&V	1. Een voorstel uit te werken met doel voorspelbaarheid en betrouwbaarheid (meerjaren)begroting op niveau te houden in tijd van crisis en rijksbezuinigingen 2. dit voorstel in mei te agenderen in de raad zodat de uitkomsten kunnen worden gebruikt bij het begrotingsproces 2013 3. de raad periodiek informeren over impact economische recessie en Kabinetsbeslissingen voor div. beleidsvelden en lopende begroting en meerjarenbegroting	Afgehandeld	motie	Begroting		
2012-27	5 D66, GL, SP, VVD, PvdD, CDA, CU, S&S, PvdA, Stadspartij	Ontwikkelstrategie voor kantoorsoftware		F&V	1. om bij de nieuwe ICT-wisie een ontwikkelstrategie voor kantoorsoftware te presenteren om de onafhankelijkheid van Microsoft op de werkplek te vergroten en de kosten voor nieuwe licenties te beperken	Afgehandeld	motie	Digitale werkpl.		
2012-30	5 Stadspartij	Budget Rekenkamer-commissie		F&V	verzoekt de RKC in overleg met het presidium uitwerking te geven aan de door de Raad in zijn vergadering van 30 mei 2012 gevoerde discussie over model en toerusting	Afgehandeld	motie	Evaluatie RKC		
2012-51	7 VVD, CDA, D66, S&S, PvdA	Stelsel voor logiesbelasting		F&V	1. Te onderzoeken op welke wijze een ander stelsel van toeristenbelasting ervoor kan zorgen dat er een "level playing field" ontstaat in de hotelbranche in Groningen en hiervoor een voorstel te doen; 2. Hierbij te berekenen: - dat het stelsel niet meer administratiekosten met zich meebrengt; - het stelsel een neutraal effect heeft op de gemiddelde kosten van een overnachting.	Afgehandeld	motie	Tarieven logiesbelasting 2013		

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M	Indiener	Titel	Datum	Cie	Gepelde afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
verzoekt het college:											
2012-55		9 D66, SP, CDA, VVD, Stadspartij, S&S	Oprichting (motie 7a)	1. te komen tot een conceptbegroting 2013 die beleidsarm van karakter is en geen tram bevat; 2. alle fractievoorzitters voorafgaand aan het vaststellen van de conceptbegroting te consulteren.	F&V		Afgehandeld	<i>motie</i>	Interpellatie debat over de actuele politieke situatie		
2012-56		9 PvdA, CU, GL	Openbaarmaking	het voorlopig collegebesluit van 25 september over de begroting 2013 en de onderliggende stukken openbaar te maken.	F&V		Afgehandeld	<i>motie</i>	Interpellatie debat over de actuele politieke situatie		
2012-58		11 PvdA, CU, Stadspartij, VVD	Gespreide betaling OZB	1. mogelijkheden te onderzoeken voor de gespreide betaling met automatische incasso, ook voor OZB aanslagen hoger dan €4.000,-; 2. de raad hierover in uiterlijk begin januari 2013 te informeren.	F&V	uiterlijk begin januari 2013 / motiebrief 30/11: onderzoek naar financiële consequenties, te bespreken in febr. '13	Afgehandeld	<i>motie</i>	Gemeentebegroting 2013		
2012-72		11 S&S, D66, CU, CDA, PvdA	Groningen kansen voor talent II	binnen de gemeentelijke organisatie enkele traineeships te ontwikkelen.	F&V	Motiebrief 3-10-13: moeijke zaak vanwege reorganisaties/bezuiningen en verantwoordelijkheidsverplichtingen voor herplaatsingskandidaten. Kijken wat in deze context mogelijk is.	Afgehandeld	<i>motie</i>	Gemeentebegroting 2013		
2012-73		11 S&S, CDA, PvdA	Geen structurele stijging OZB	1. deze verhoging vooralsnog niet structureel maar incidenteel plaats te laten vinden en hierover met de partners van het Fonds Oudernemend Groningen in gesprek te gaan; 2. dit mee te nemen bij de tarievennota.	F&V	afgehandeld d.m.v. motiebrief 30/11	Afgehandeld	<i>motie</i>	Gemeentebegroting 2013		

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M	Indiener	Titel	Dictum	Cie	Geplandte afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
2012-76		PvdA	Hotspots overlast	<p>1. in kaart te brengen wat de "hotspots" zijn van structurele overlast op straat, zoals drugshandel-/gebruik, geluidsoverlast en afval;</p> <p>2. aan te geven welk beleid gevoerd wordt om deze vormen van overlast duurzaam te voorkomen, dan wel beheersbaar te maken;</p> <p>3. aan te geven welke (andere) maatregelen denkbaar zijn om straatoverlast verder terug te dringen;</p> <p>4. de raad hierover uiterlijk 1 februari 2013 te informeren.</p>	F&V	uiterlijk 1 februari 2013 / motiebrief 30/11; wordt meegenomen in Jaarplan Veiligheid 2013 en Handhavingsprogr 2013	Afgehandeld	motie	Gemeentebegroting 2013		
2013-1		PvdA, VVD, Staatspartij, S&S en CDA	Cold Turkey	<p>1. een wijziging van de Verordening Cameratoezicht van de gemeente Groningen voor te bereiden, waardoor het mogelijk wordt cameratoezicht binnen de gemeentegrenzen in te zetten in situaties waar sprake is van verstoringen van de openbare orde, die samenhangen met handel en gebruik van verdovende middelen;</p> <p>2. het voorstel zodanig tijdig aan te leveren dat het inhoudelijk behandeld kan worden in de commissie F&V van 17 april 2013.</p>	F&V		Afgehandeld	motie	Actualiteitsdebat over wenselijkheid en de condities waaronder cameratoezicht ingezet kan worden tegen druggerelateerde overlast (geweld) in het bijzonder in het A-kwartier.		

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M nd	Indiëners	Titel	Dictum	Cie	Gepland afhandeling/ overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda- punt	Thema	Porte- feuille houder
2013- 2	1	GL, PvdA, CU en SP	Veiligheid A-kwartier	<p>verzoekt het college:</p> <ol style="list-style-type: none"> op zeer korte termijn maatregelen te nemen om de veiligheid op straat in het A-kwartier te verbeteren; voor de zomer aan de raad te rapporteren welke maatregelen zijn getroffen en of het effect van die maatregelen al merkbaar is volgens bewoners, prostituees, welzijnswerkers en de politie. 	F&V	Zie speciale brieven hierover van 15-8-13 en 17-9-13.	Afgehandeld	<i>motie</i>	Actualiteit- n- debat over wenselijke id en de condities waarvoor cameratoe- zigt ingezet kan worden tegen druggerela- teerde overlast (geweld) in het bijzonder in het A- kwartier.		
2013- 11	2	SP, PvdA, Stadspar- tij, CU, VVD, CDA, S&S	Motie evaluatie Damoslesbeleid	<p>verzoekt de burgemeester de raad in maart 2015 een grondige evaluatie van het Damoslesbeleid ter bespreking voor te leggen.</p>	F&V	Motiebrief 24/5/13: in maart 2015 kan geëvalueerd worden.	Afgehandeld	<i>motie</i>	Damosles- beleid (=stappenpl an drugshande l)		den Oudsten

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M - Indieners	Titel	Datum	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
<i>verzoekt het college:</i>										
2013-12	3 GL, S&S, PvdD, Staatspartij	Motie vreemd aan de orde van de dag, inzake wietteelt		F&V	zich zoveel mogelijk aan te sluiten bij de diverse initiatieven om te komen tot vormen van gereuleerde wietteelt door intensief contact te houden, actief mee te doen aan gezamenlijke activiteiten en samen op te trekken richting Kamer en kabinet.	Motiebrief 24/5/13; in april is particulier initiatief doorgestuurd naar minister, met verzoek dit mee te nemen in onderzoek; verder aansluiting bij andere gemeenten	afgehandeld	motie	Motie vreemd aan de orde van de dag, inzake wietteelt	
2013-15	4 SP, D66, PvdA, GL, CU en S&S	Strafbaarstelling illegaal verblijf		F&V	de zorgen van de raad en het college ten aanzien van de gevolgen van het wetsvoorstel strafbaarstelling illegaal verblijf uitdrukkelijk onder de aandacht van het kabinet te brengen.	Motiebrief 24/5/13; in april is inmiddels brief naar staatssecr. met standpunt gemeente, kopie ontvangen	afgehandeld	motie	Motie vreemd aan de orde van de dag	
2013-16	5 PvdA, VVD, CDA	Beterschap		F&V	1. beterschap te tonen bij het houden van functioneringsgesprekken en deze met alle medewerkers te houden; 2. meer in te zetten op preventie van ziekteverzuim, door hier aanvullend beleid op te ontwikkelen.	Motiebrief 10/10/14; hierop is in 2014 stevig ingezet, rapportage in rekening 2014, 2e helft 2014 preventieve maatregelen in arbobeeldplan.	afgehandeld	motie	Gemeenterekening 2012	v.Keulen
2013-17	5 PvdA, CDA	Intern in plaats van extern		F&V	1. in kaart te brengen hoeveel boventaligen om- en bijschoold kunnen worden om extern personeel te vervangen; 2. in kaart te brengen hoeveel boventaligen met om- of bijscholing uit de pot extern personeel betaald kunnen worden; 3. in kaart te brengen welk financieel voordeel dit oplevert; 4. de raad hierover zo mogelijk voor het voorjaarsdebat, maar uiterlijk voor de begroting te rapporteren.	Beantwoord met aparte brief over dit onderwerp 26-9-13.	afgehandeld	motie	Gemeenterekening 2012	

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar- Nr	M Indiener	Titel	Datum	Cie	Geplande afhandeling/ overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda- punt	Thema	Porte- feuille houder
2013- 18	5 D66, CDA, VVD, S&S en CU	Openbaar subsidierijster	<i>verzoekt het college:</i> 1. om alle actuele subsidies te publiceren op de website en hierbij in ieder geval te vermelden op welk deelprogramma uit de gemeentebegroting de subsidie betrekking heeft, wie de subsidieontvanger is, een omschrijving van de subsidieaanvraag en de hoogte van het verleende subsidiebedrag; 2. deze faciliteit zo snel mogelijk, maar in ieder geval per 1 januari 2014 te realiseren en de gemeenteraad daarover te informeren; 3. de lijst met verstrekte subsidies bij de volgende jaarrekening aan de raad te verstrekken, waarbij de totalen per deelprogramma terug te vinden zijn overeenkomstig met de jaarrekening; 4. dit tevens te communiceren naar de inwoners.	F&V	Motiebrief 3-10-13: Afgehandeld informatie op website wordt toegezegd, zo mogelijk per 1-1-14. Informatie jaarrekening wordt toegezegd m.i.v. jaarrekening 2013. motiebrief 4-6-14	Afgehandeld	motie	Gemeenterekening 2012		Schroor
2013- 19	5 CU, D66, PvdA	Follow-up aanbevelingen accountant	om bij de voortgangsrapportage bij de begroting aan te geven hoe de aanbevelingen van de accountant zijn opgevolgd.	F&V	Motiebrief 3-10-13: Afgehandeld gebeurt al. Voorstel op 'afgehandeld' zetten	Afgehandeld	motie	Gemeenterekening 2012		
2013- 21	5 SP, PvdD, S&S, CU, GL en Stadspartij	Vredes Informatie Centrum	de komende maanden actief met het Vredes Informatie Centrum mee te denken over de toekomstige huisvestings situatie, met creatieve oplossingen te komen en de gemeenteraad daarvoor voor 1 december 2013 te informeren.	F&V	zie collegebrief 19/12/13.	Afgehandeld	motie	Kadernota Inter-nationalisering		
2013- 22	5 S&S, PvdA, CU en Stadspartij	Welcome Center: daad bij het woord	daad bij het woord te voegen en nog dit jaar een businesscase voor de oprichting van een Welcome Center aan de raad voor te leggen en in deze businesscase zoveel mogelijk aansluiting te zoeken met bestaande activiteiten.	F&V	motiebrief 4/6/14 'voor zomerreces wordt duidelijk of ook provincies meedoen, zo ja, dan kan welcome center van start op 1 oktober 2014'. zie motiebrief 10/10/14	Afgehandeld	motie	Kadernota Inter-nationalisering	den Oudsten	
2013- 24	6 PvdA, VVD	Right to Challenge	1. het 'right to challenge' geen tweede inspraak of beroepsmogelijkheid is; 2. sectoren en instellingen die getroffen worden een 'right to challenge' zouden moeten hebben om met een budgetneutraal alternatief te komen in hun eigen veld; 3. deze voorstellen wel evenveel moeten opleveren als bezuiniging als het oorspronkelijke voorstel.	F&V	Motiebrief 3-10-13: Afgehandeld is uitgevoerd, uitkomsten in aanbiedingsbrief begroting 2014. Voorstel op 'afgehandeld' zetten.	Afgehandeld	motie	Voorjaarsbr ief		

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M - Indiaten	Titel	Datum	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
<i>verzoekt het college:</i>										
2013-29	6 GL, CDA, PvdA, CU, D66, SP en PvdD	Effecten bezuinigingen		F&V	<p>1. bij de Begroting 2014 de maatschappelijke en financiële effecten van de mogelijke bezuinigingen op korte en lange termijn volledig inzichtelijk te maken en zijn keuzes daarin te motiveren;</p> <p>2. in kaart te brengen wat de gemeentelijke en/of Rijksbezuinigingen concreet voor mensen in de stad betekenen;</p> <p>3. in de aanloop naar de Begroting 2014, in overleg met betrokken partijen in de stad, een plan te maken over hoe de negatieve maatschappelijke effecten van de bezuinigingen zo veel mogelijk kunnen worden ondervangen;</p> <p>4. de raad bij de Begroting 2014 op deze wijze in staat te stellen een wel overwogen keuze te maken uit de lijst bezuinigingsmogelijkheden.</p>	Afgehandeld	<i>motie</i>	Voorjaarsbr ief		
2013-34	6 CDA, SP, VVD, D66 en CU	Gratis huwelijken		F&V	<p>1. het beleid voor gratis huwelijken aan te passen en duidelijk te versoberen dat alleen minima gebruik kunnen maken van een gratis ceremonie;</p> <p>2. de raad tijdig voor de begroting te informeren over de uitkomsten zodat de gemeenteraad hierover een oordeel kan vormen in aanloop naar de begrotingsbehandeling.</p>	Afgehandeld	<i>motie</i>	Voorjaarsbr ief		
2013-35	6 CU, CDA en PvdA	Wijkloketten Hoogkerk en Lewenborg		F&V	<p>1. te onderzoeken of dienstverlening eventueel geleverd kan worden op een andere manier, bijvoorbeeld vanuit de STIPS;</p> <p>2. indien dat geen of niet voldoende besparing oplevert, te kijken naar andere bezuinigingsmogelijkheden zodat de wijkloketten open kunnen blijven;</p> <p>3. hiervoor middelen te vinden, bijvoorbeeld uit het versoberen van de gratis huwelijken;</p> <p>4. de raad tijdig voor de begroting te informeren over de uitkomsten zodat de gemeenteraad hierover een oordeel kan vormen in aanloop naar de begrotingsbehandeling.</p>	Afgehandeld	<i>motie</i>	Voorjaarsbr ief		
2013-41	6 PvdA, Stadspartij, D66 en CU	Bevorderen integraal handhaven		F&V	<p>Roep de burgemeester en het college op, ieder voor zover het hun eigen verantwoordelijkheid betreft, (nog) meer werk te maken van het bevorderen van een integraal handhavingbeleid.</p>	Afgehandeld	<i>motie</i>	Stadstoezic ht		den Oudsten

7/11

17-4-2015

In groen is verzoek aan griffie

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M	Indiëners	Titel	Datum	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Porte-feuille houder
2013-55		CDA, PvdA, D66, VVD, SP	Motie van teleurstelling	verzoekt het college:	F&V	In januari verschijnt verbeterplan Stadstoezicht.	Afgehandeld	motie	Stadstoezicht: resultaten onderzoek en hoofdlijnen verbetering en		
2013-56		PvdA, CDA, VVD, D66, SP	Leren voor de toekomst	Vraagt het college: * hoe het ervoor gaat zorgen dat fouten en onvolkomenheden zoals deze zich bij de vorming van Stadstoezicht hebben voorgedaan, bij toekomstige reorganisaties vermeden gaan worden; Verzoekt het college: * bij het beantwoorden van deze vraag aandacht te geven aan bovenstaande overwegingen en aanbevelingen van KPMG en specifiek in te gaan op de wijze waarop deze gebijgd gaan worden; * de raad hierover uiterlijk op 1 januari 2014 schriftelijk te informeren.	F&V		Afgehandeld	motie	Stadstoezicht: resultaten onderzoek en hoofdlijnen verbetering en		
2013-60		VVD, CDA, D66	Bereken zelf uw WOZ-waarde	* de mogelijkheid te onderzoeken voor een pilot waarbij woningeigenaren zelf digitaal wijzigingen kunnen aanbrengen wanneer zaken zoals inhoud, legging, bouwjaar en staat van onderhoud niet kloppen en vergelijkbare woningen kunnen kiezen.	F&V	zie collegebrief 30 januari 2014.	Afgehandeld	motie	Gemeentebegroting 2014 en Belasting-tarieven 2014		

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M - Indiaten	Titel	Dictum	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Porte-feuille houder
2013-62	11 VVD, CDA, D66, SP	Kaders goed voor ogen	* begin 2014 te komen met een voorstel voor concrete kaders voor de invulling van het cofinancieringsfonds waardoor de raad achteraf zijn controlerende taak	F&V	motiebrief 4/6/14 'coalitieakkoord: co-creatie en cofinanciering onderdeel dagelijks werk gemeente, apart cofinancieringsfonds niet langer nodig, gereserveerde middelen daarom opgenomen als dekking intensivering'	Afgehandeld	motie	Gemeente-begroting 2014 en Belasting-tarieven 2014		Schroor
2013-64	11 GL, CU	Mensenhandel	* er voor te zorgen dat deze bezuiniging op de middelen voor veiligheid niet ten koste gaat van de activiteiten in het kader van het bestrijden van mensenhandel.	F&V	Motiebrief 28/11/13: is inmiddels geborgd met ketenregisseur en zorgcoördinator.	Afgehandeld	motie	Gemeente-begroting 2014 en Belasting-tarieven 2014		
2013-73	11 CDA, D66, VVD	Mijnwijk-groeninge naal	* de gemeentelijke informatie op wijkniveau via mijnwijk.groeninge.nl zo inclusief mogelijk te maken, door informatie die de wijk aangaat te bundelen.	F&V	Motiebrief 10/10/14: wordt meegenomen in bredere beleid betere inzet juiste digitale kanalen in communicatie, ook in kader van gebiedsgericht werken kijken naar samenhang met 'mijnwijk	Afgehandeld	motie	Gemeente-begroting 2014 en Belasting-tarieven 2014	VSD	Schroor

9/11

17-4-2015

In groen is verzoek aan griffie

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M	Indieners	Titel	Datum	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
<i>verzoekt het college:</i>											
2013-77		11 S&S, GL, PvdA, D66	Actieve rol naar partners		* om bij activiteiten die als gevolg van een bezuiniging wegvallen, een proactieve houding te hebben naar de cofinancieringspartners; * om hierbij niet enkel te reageren op aanvragen maar actief contact te leggen met de partners, met als doel de samenwerking voort te zetten vanuit het cofinancieringsfonds.	F&V motiebrief 4/6/14 'coalitieakkoord geeft aan hoe co-creatie en cofinanciering in praktijk te brengen'	Afgehandeld	motie	Gemeente-begroting 2014 en Belasting-tarieven 2014		Schroor
2014-15		5 SP, S&S, CU, PvdD, Stadspartij, PvdA, D66, GL, CDA	Kinderpardon		deze motie onder de aandacht van de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie te brengen.	F&V 'motie onder de aandacht gebracht van staatssecretaris', voorstel: op afgehandeld zetten	Afgehandeld	motie	Motie vreemd aan de orde van de dag		den Oudsten
2014-20		5 CU, PvdA, Stadspartij, SP, CDA, S&S en GL	aanpak mensenhandel		de benodigde middelen bij de ketenaanpak mensenhandel te inventariseren, deze mee te nemen in de kadernota Integratie Veiligheid, en de raad hierover te informeren uiterlijk bij de begroting 2015.	F&V Motiebrief 10/10/14; verwerkt in begroting 2015 en kadernota Veiligheid, te behandelen in december.	Afgehandeld	motie	Gemeente rekening 2013		den Oudsten
2014-24		6 D66 en GL	Debat Veiligheid & Privacy		1. op korte termijn een fundamenteel debat zoals hierboven onschreven voor te bereiden; 2. de raad hierbij te voorzien van informatie over de maatschappelijke effecten en de effectiviteit en kosten van maatregelen zoals het instellen van (mobiel) camera-zicht en preventief fouilleren.	F&V motiebrief 9/7/14; debat kan in november plaatsvinden.	Afgehandeld	motie	Voorjaarsdebat		den Oudsten
2014-38		6 VVD, PvdA, D66, GL	De veiligheidsweek		1. jaarlijks in samenwerking met politie, brandweer en andere genoemde partijen die hierbij betrokken kunnen worden 'De veiligheidsweek' te organiseren waarin bewoners geïnformeerd worden over de veiligheidspartners, preventie en veiligheidsinitiatieven; 2. om gedurende 'De Veiligheidsweek' bewoners van Groningen actief te informeren door gebruik van de gemeentelijke communicatiemiddelen en fysiek in de wijken aanwezig te zijn; 3. de 'veiligheidsweek' jaarlijks in de maand oktober of november te organiseren en als onderdeel te zien van gebiedsgericht werken; 4. over de veiligheidsweek te rapporteren richting de begroting 2015	F&V Motiebrief 10/10/14; oktober is maand van de veiligheid.	Afgehandeld	motie	Voorjaarsdebat		den Oudsten

In groen is verzoek aan griffie

10/11

17-4-2015

Bijlage - IM-lijst F&V 29 april 2015, afgehandeld

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M - Indieners	Titel	Datum	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt	Thema	Portefeuille houder
<i>verzoekt het college:</i>										
2014-39	VVD, PvdA, D66, GL	Prettig contact kost minder	1. te onderzoeken hoe de gedragsverandering aan overheidzijde vorm kan worden gegeven met oog voor de aanbevelingen van de ROB en de hulpmiddelen van het kennis- en informatiecentrum Prettig contact met de overheid; 2. voordelen van de gedragsverandering in termen van tevredenheid van de burger en besparingen op de overheidsfinanciën inzichtelijk te maken en waar mogelijk te kwantificeren.	F&V	Uitgebreide info in motiebrief 10/10/14.	Afgehandeld				Schroor
2014-43	6 CDA, Stadspartij, CU	Meer kansen voor lokale en regionale bedrijven bij aanbestedingen	de gemeentelijke inkoop en het aanbestedingsbeleid zo aan te passen dat lokaal en regionaal aanbesteden maximaal gefaciliteerd wordt en dit voor de begroting 2015 te presenteren.	F&V	motiebrief 9/7/14; wordt betrokken bij ontwikkeling nieuw inkoop- en aanbestedingsbeleid.	Afgehandeld	<i>motie</i>	Voorjaarsdebat		Van Keulen
2014-44	6 CDA, CU, PvdD	Aardbevingsrisico kwetsbare gebouwen	te onderzoeken in hoeverre ten aanzien van deze gebouwen maatregelen nodig zijn om aardbevingsrisico's tot een aanvaardbaar niveau terug te brengen, en de raad hierover bij de begroting 2015 te rapporteren.	F&V	motiebrief 9/7/14; wordt meegenomen bij uitvoering achtstappenplan.	Afgehandeld	<i>motie</i>	Voorjaarsdebat		den Oudsten
2014-104	11 S&S	EPI-Centrum Noord Nederland	om met het EPI-Centrum in gesprek te gaan om de mogelijkheden te onderzoeken voor samenwerking.	F&V	motiebrief 10/10/14; in oktober 2014 nadere info.	Afgehandeld	<i>motie</i>	Begroting 2015		den Oudsten

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

Raadsvoorstel



Onderwerp **Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad**
Registratienr. 4950813 Steller/tefnr. B. vd Noord/8190 Bijlagen 6

Classificatie	<input checked="" type="radio"/> Openbaar <input type="radio"/> Geheim
	<input type="checkbox"/> Vertrouwelijk
Portefeuillehouder	Weth. Van der Schaaf Raadscommissie

Voorgesteld raadsbesluit

De raad besluit:

- I. voor zover het zijn bevoegdheid betreft het besluit tot wijziging van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad vast te stellen en in werking te laten treden op 11 juni 2015;
- II. dit besluit bekend te maken door plaatsing in het elektronisch gemeenteblad.

Samenvatting

xx

Het college stelt voor in te stemmen met het voorstel van het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad om de bestuursstructuur van de GR Meerstad te wijzigen in een college GR Meerstad. Een vereenvoudiging is gewenst aangezien de taken en bevoegdheden zijn afgenomen door de aanpassing van de regeling in 2011. Met een college GR blijft het bindende karakter van de bestuurlijke samenwerking intact. De gemeenteraden van beide gemeenten worden geïnformeerd via bijeenkomsten georganiseerd door Bureau Meerstad.

B&W-besluit d.d.: 07-04-2015

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

Vervolg voorgesteld raadsbesluit

Aanleiding en doel

Hierbij ontvangt u het voorstel tot wijziging van de bestuursstructuur van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad met bijbehorend voorstel tot wijziging van de tekst van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad (GR Meerstad).

In de bijgevoegde brief van het Dagelijks Bestuur GR Meerstad wordt uiteengezet dat de gewijzigde taken en bevoegdheden van het Algemeen Bestuur en het Dagelijks Bestuur aanleiding zijn het bestuur te wijzigen in een college GR. Dit college, bestaande uit twee wethouders van beide gemeenten en de voorzitter, draagt zorg voor de afstemming tussen de colleges van beide gemeenten betreffende de openbare voorzieningen en het beheer van het gebied.

Deze samenwerking krijgt de vorm van een bedrijfsvoeringsorganisatie overeenkomstig de mogelijkheid die op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen in 2014 is geïntroduceerd. In de evaluatie van de opzet van de GR Meerstad sinds 2011, en de daarop volgende afweging van de gewenste structuur, hebben de leden van het Algemeen Bestuur aangegeven dat de behoefte aanwezig is geïnformeerd te blijven over Meerstad. Hiertoe zal in ieder geval 1 à 2 keer per jaar een informatieve bijeenkomst voor beide gemeenteraden worden georganiseerd door Bureau Meerstad. Met een college GR Meerstad blijft het gewenste bindende karakter van de bestuurlijke samenwerking intact.

Kader

In december 2008 hebben de raden van de gemeenten Slochteren en Groningen ingestemd met de instelling van de GR Meerstad per 1 juli 2009. De colleges van Slochteren en Groningen hebben in de evaluatie in 2011 voorgesteld de GR Meerstad te herzien. Besloten is dat per aug. 2011 de aangepaste GR :

- de kaders vaststelt maar geen publiekrechtelijke bevoegdheden heeft, en
- het gewijzigde doel is "het nemen van besluiten over de beleidskaders voor het ontwikkelen van publieke voorzieningen in Meerstad".

Daarnaast heeft de GR Meerstad een platformfunctie in de zin dat in het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur zaken kunnen worden geagendeerd tussen beide gemeenten die relevant worden geacht voor de publieke kant van Meerstad. Deze samenwerking heeft voor de realisering van Meerstad z'n betekenis aangetoond.

Met een college GR kunnen we efficiënt en doelgericht invulling blijven geven aan onze publieke taken in Meerstad.

Argumenten en afwegingen

Zie brief Dagelijks Bestuur.

Maatschappelijk draagvlak en participatie

Zie brief Dagelijks Bestuur.

Financiële consequenties

De gemeente Groningen draagt jaarlijks 112 duizend euro bij aan de GR Meerstad. Het DB van de GR Meerstad geeft aan een besparing te verwachten op de kosten van de GR Meerstad (zie brief DB in de bijlage). Op dit moment kan de omvang van de besparing nog niet goed worden ingeschat. De financiële gevolgen voor de bijdrage van de gemeente Groningen worden meegenomen in de begroting voor 2016 en de jaarrekening 2015.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

Overige consequenties

Geen.

Vervolg

De regeling wordt van kracht na vaststelling van de wijziging door beide gemeenteraden.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad



BIJLAGE

3d
1

Besluit tot wijziging van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad 2015

- I. In artikel 1, lid 1 en 2 en in artikel 3 en artikel 10 wordt openbaar lichaam vervangen door bedrijfsvoeringsorganisatie;
- II. Het hoofdstuk over algemeen bestuur komt te vervallen, waar verder in de tekst algemeen bestuur stond wordt dit nu vervangen door het bestuur (nu nog het DB);
- III. Artikel 17 komt te luiden:
 1. Het bestuur stelt de begroting vast in het jaar voorafgaande aan dat waarvoor zij dient.
 2. Het bestuur zendt de begroting binnen twee weken na vaststelling, doch in ieder geval vóór 1 augustus van het jaar voorafgaande aan dat waarvoor de begroting dient, aan gedeputeerde staten.
- IV. Artikel 20 komt te luiden:
 1. Het bestuur zendt de concept-jaarrekening toe aan de raden. Bij de jaarrekening wordt een verslag gevoegd van het onderzoek naar de deugdelijkheid van de jaarrekening, ingesteld door de door het algemeen bestuur aangewezen registeraccountant als bedoeld in artikel 23.
 2. De raden kunnen binnen zes weken na toezending van de jaarrekening het bestuur van hun gevoelen doen blijken.
 3. Het bestuur stelt de jaarrekening vast in het jaar volgende op het jaar waarop deze betrekking heeft.
 4. Het bestuur zendt de jaarrekening binnen twee weken na de vaststelling, doch in ieder geval vóór 15 juli van het jaar volgende op het jaar, waarop de jaarrekening betrekking heeft, aan gedeputeerde staten.
- V. Artikel 17 betreffende inlichtingen en verantwoording aan het algemeen bestuur komt te vervallen;
- VI. Overgangsrecht
Aanvragen en verzoeken die zijn ingediend bij de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad vóór de inwerkingtreding van deze wijzigingsregeling worden afgehandeld door het bestuursorgaan dat ná de inwerkingtreding van deze wijzigingsregeling bevoegd bestuursorgaan is, met inbegrip van inspraak, bezwaar, beroep en hoger beroep. Dit geldt tevens voor andere publiekrechtelijke procedures.
- VII. Deze regeling treedt in werking op 11 juni 2015.

Aldus besloten:
in hun gezamenlijke vergadering van het college en de burgemeester van <datum>,

De burgemeester
Peter den Oudsten
en,

de burgemeester,
Peter den Oudsten

de secretaris,
Peter Teesink

in haar raadsvergadering van <datum>,

de voorzitter,
Peter den Oudsten

de griffier,
Ton Dashorst

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

2

BIJLAGE

2

Gemeenschappelijke Regeling "Meerstad"

De Raden, de Colleges van burgemeester en wethouders en de Burgemeesters van de gemeenten Groningen en Slochteren, ieder voor zover zij voor de eigen gemeente bevoegd zijn.

Overwegende:

- dat de gemeenten Groningen en Slochteren reeds ter zake van een verdere ontwikkeling, realisatie van de integrale gebiedsontwikkeling Meerstad samenwerken in de rechtsvorm van een publiek-privaatrechtelijke samenwerking genaamd Grondexploitatie Maatschappij Meerstad;
- dat genoemde gemeenten het verder wenselijk achten in dit kader samen te werken daar waar het hun publieke taken betreft;
- dat genoemde gemeenten hebben besloten met inachtneming van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen een bedrijfsvoeringsorganisatie "Gemeenschappelijke Regeling Meerstad" aan te gaan;
- dat de genoemde gemeenten het noodzakelijk achten de regeling vast te stellen conform de hierna volgende tekst;
- dat naast deze gemeenschappelijke regeling er overeenkomsten zullen worden gesloten en nadere afspraken zullen moeten worden gemaakt ter uitvoering van het in deze gemeenschappelijke regeling bepaalde,

Gelet op:

de bepalingen van de Wet gemeenschappelijke regelingen en de Gemeentewet;

Besluiten:

De bedrijfsvoeringsorganisatie voor de gemeenschappelijke regeling Meerstad vast te

stellen volgens de hierna volgende tekst.

1 ALGEMENE BEPALINGEN

Begrippen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a) het project: het project Meerstad;
 - b) de deelnemende gemeenten: de gemeenten Groningen en Slochteren;
 - c) de raden: de raden van de deelnemende gemeenten;
 - d) Gemeenschappelijke Regeling Meerstad: de bedrijfsvoeringsorganisatie als bedoeld in artikel 3;
 - e) het taakgebied: het gebied van de bedrijfsvoeringsorganisatie zoals omschreven in artikel 3, lid 3;
 - f) publieke voorzieningen: voorzieningen van (gemeentelijke) overheidszijde geregeld met een algemeen nut, zoals (maar niet uitsluitend) scholen, multifunctionele centra, sportvelden en bibliotheken.
 - g) het bestuur: het bestuur als bedoeld in de artikelen 7-10;
 - h) de voorzitter: de voorzitter als bedoeld in de artikelen 11-12;
 - i) de secretaris: de secretaris als bedoeld in de artikelen 13-15.
2. Daar waar in deze regeling artikelen en bepalingen van enige wet of andere regeling van overeenkomstige toepassing worden verklaard, dienen in die artikelen in plaats van "de gemeente", "de raad", "het college van burgemeester en wethouders" en "de burgemeester" te worden gelezen onderscheidenlijk: "de bedrijfsvoeringsorganisatie" "het bestuur" en "de voorzitter".

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

3

Duur

Artikel 2

1. De regeling is van tijdelijke aard en is van kracht gedurende de realisatie van Meerstad.
2. De regeling zal in overleg met de betrokken gemeenten bepalen op welk moment bepaalde taken en bevoegdheden aan de betrokken gemeenten zullen worden overgedragen.

Bedrijfsvoeringsorganisatie

Artikel 3

1. De deelnemende gemeenten richten bij deze regeling een bedrijfsvoeringsorganisatie op als bedoeld in artikel 8, lid 3 van de Wet gemeenschappelijke regelingen.
2. De bedrijfsvoeringsorganisatie is genaamd "Gemeenschappelijke Regeling Meerstad" en is gevestigd te Groningen/Slochteren.
3. Het taakgebied van de bedrijfsvoeringsorganisatie is gelijk aan het gebied zoals is aangeduid op de in bijlage I opgenomen kaart.

II DOEL, TAKEN

Doel

Artikel 4

Deze regeling heeft als doel het nemen van besluiten over de beleidskaders voor het ontwikkelen van publieke voorzieningen in Meerstad.

Taak

Artikel 5

1. De Gemeenschappelijke Regeling Meerstad oefent haar functie uit binnen het taakgebied als bepaald in artikel 1, in samenhang met artikel 3, derde lid; en binnen de in artikel 4 vastgestelde doelstelling.
2. Indien tijdens de voortgang van het project Meerstad mocht blijken dat het noodzakelijk is dat er taken en bevoegdheden aan de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad moeten worden overgedragen, kunnen de betrokken gemeentelijke bestuursorganen daartoe, in overleg met het bestuur, een afzonderlijk besluit nemen.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

4

III INRICHTING

Organen

Artikel 6

De organen van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad zijn:

- a) het bestuur;
- b) de voorzitter.

III B HET BESTUUR

Bestuur: samenstelling

Artikel 7

1. Het bestuur bestaat uit de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter als bedoeld in artikel 11 e.v. en twee andere leden door en vanuit de colleges te benoemen.
2. Ieder der deelnemende gemeenten is in het bestuur vertegenwoordigd met twee leden die ook deel uitmaken van het college van burgemeester en wethouders van de betreffende deelnemende gemeente.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

5

Bestuur: einde lidmaatschap

Artikel 8

1. Het lidmaatschap van het bestuur eindigt van rechtswege doordat om welke reden dan ook het betreffende lid geen deel meer uitmaakt van het college van burgemeester en wethouders.
2. De leden van het bestuur treden af op de dag, waarop de zittingsperiode van het college afloopt. Zij blijven daarna hun functie waarnemen tot het moment waarop hun opvolgers zijn aangewezen.

Bestuur: werkwijze en besluitvorming

Artikel 9

1. Het bestuur vergadert zo dikwijls als de voorzitter of een ander lid van het bestuur dit nodig acht, zulks onder de schriftelijke opgave van de te behandelen onderwerpen.
2. Voor zover deze regeling niets anders bepaalt, kan het bestuur zijn werkzaamheden verdelen over de leden. Artikel 168 Gemeentewet is van overeenkomstige toepassing.
3. In de vergadering van het bestuur heeft ieder lid één stem.
4. In de vergadering van het bestuur kan alleen worden beraadslaagd of besloten, indien ten minste de helft van het aantal zitting hebbende leden aanwezig is, mits beide gemeenten zijn vertegenwoordigd.
5. Besluiten kunnen door het bestuur slechts met volstrekte meerderheid van stemmen worden genomen, tenzij in deze regeling anders wordt bepaald.
6. Het bestuur kan deskundigen, uitnodigen de vergadering bij te wonen voor het geven van informatie en advies.

Bestuur: taken en bevoegdheden

Artikel 10

Tot de taken en bevoegdheden van het bestuur behoren:

- a) het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad te voeren, voor zover de voorzitter hier niet mee is belast;
- b) het voorbereiden van al hetgeen aan de colleges en/of de raden ter overweging en beslissing zal worden voorgelegd, ieder voor zover zijn bevoegdheid reikt;
- c) het behartigen van de belangen van de bedrijfsvoeringsorganisatie bij andere overheden, instellingen, bedrijven of personen waarmee contact, overleg of samenwerking in het belang van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad is;
- d) de zorg voor de archiefbescheiden;
- e) de zorg voor het informeren van de raden en colleges van de deelnemende gemeenten omtrent de werkzaamheden en de voortgang van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad;
- f) het beheer van de gelden van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad, in het bijzonder van die als bedoeld in artikel 17.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

6

III C DE VOORZITTER

Voorzitter: benoeming

Artikel 11

1. Het bestuur benoemt uit zijn midden de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad voor de duur van een collegeperiode met inachtneming van het bepaalde in lid 2 van dit artikel.
2. Bij afwezigheid wordt de voorzitter vervangen door de plaatsvervangend voorzitter.

Voorzitter: taken en bevoegdheden

Artikel 12

1. De voorzitter is belast met de leiding van de vergaderingen van het bestuur.
2. De voorzitter draagt zorg voor een spoedige afhandeling van zaken.
3. De voorzitter tekent alle stukken die van het bestuur uitgaan.
4. De voorzitter vertegenwoordigt de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad in en buiten rechte.

IV DE SECRETARIS

Secretaris: benoeming

Artikel 13

1. Het bestuur benoemt een secretaris, die zal worden belast met de dagelijkse leiding van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad.

Secretaris: taken en bevoegdheden

Artikel 14

1. De secretaris zorgt voor de verslaglegging van de vergaderingen van het bestuur. Deze verslagen worden in de eerstvolgende vergadering van het bestuur ter vaststelling aangeboden.
2. De secretaris ondertekent mede alle stukken die van het bestuur uitgaan.
3. De secretaris ziet toe op een goede voorbereiding en uitvoering van de taken en bevoegdheden genoemd in artikel 5.

Artikel 15

Indien voor een adequate vervulling van de taken tijdelijke ondersteuning noodzakelijk is, kan de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad gebruik maken van de ambtelijke diensten van de deelnemende gemeenten dan wel van de diensten van derden. De secretaris doet daartoe – in overleg met de deelnemende gemeenten - een voorstel aan het bestuur.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

7

V FINANCIËLE BEPALINGEN

Inkomsten

Artikel 16

De inkomsten van Gemeenschappelijke Regeling Meerstad bestaan uit:

- a) de daartoe in de begrotingen van de deelnemende gemeenten gereserveerde middelen en afdrachten;
- b) de door derden aan de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad beschikbaar gestelde middelen.

Begroting

Artikel 17

1. Het bestuur stelt de begroting vast in het jaar voorafgaande aan dat waarvoor zij dient.
2. Het bestuur zendt de begroting binnen twee weken na vaststelling, doch in ieder geval vóór 1 augustus van het jaar voorafgaande aan dat waarvoor de begroting dient, aan gedeputeerde staten.

Artikel 18

1. Het bestuur zendt de ontwerp-begroting toe aan de raden van de deelnemende gemeenten.
2. De ontwerp-begroting wordt door de zorg van de besturen van de deelnemende gemeenten voor een ieder ter inzage gelegd en, tegen betaling van de kosten, algemeen verkrijgbaar gesteld. Artikel 190, tweede en derde lid van de Gemeentewet is van overeenkomstige toepassing.
3. De raden van de deelnemende gemeenten kunnen bij het bestuur hun zienswijze over de ontwerp-begroting naar voren brengen.
4. Nadat de begroting is vastgesteld, zendt het bestuur zo nodig de begroting aan de raden van de deelnemende gemeenten, die ter zake bij gedeputeerde staten hun zienswijze naar voren kunnen brengen.
5. Het bepaalde in de leden 1 t/m 4 van dit artikel is mede van toepassing op besluiten tot wijziging van de begroting.

Kosten

Artikel 19

1. De begroting van Gemeenschappelijke Regeling Meerstad omvat de in het komende jaar te verwachten kosten, onder meer bestaande uit de kosten van de secretaris en verdere ondersteuning.
2. De uit te voeren werkzaamheden en de daarmee gemoeide kosten, als in dit artikel bedoeld, zullen jaarlijks door het bestuur worden vastgesteld en ter advisering worden voorgelegd aan de betrokken raden.

Jaarrekening

Artikel 20

1. Het bestuur zendt de concept-jaarrekening toe aan de raden.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

10

Bij de jaarrekening wordt een verslag gevoegd van het onderzoek naar de deugdelijkheid van de jaarrekening, ingesteld door de door het algemeen bestuur aangewezen registeraccountant als bedoeld in artikel 23.

2. De raden kunnen binnen zes weken na toezending van de jaarrekening het bestuur van hun gevoelen doen blijken.
3. Het bestuur stelt de jaarrekening vast in het jaar volgende op het jaar waarop deze betrekking heeft.
4. Het bestuur zendt de jaarrekening binnen twee weken na de vaststelling, doch in ieder geval vóór 15 juli van het jaar volgende op het jaar, waarop de jaarrekening betrekking heeft, aan gedeputeerde staten.

Resultaten

Artikel 21

1. Het bestuur kan besluiten de blijkens de jaarrekening behaalde negatieve resultaten geheel of ten dele:
 - a) af te boeken van reserves, voor zover aanwezig;
 - b) voor 65% ten laste te brengen voor de gemeente Slochteren en voor 35% voor de gemeente Groningen.
2. Het bestuur kan besluiten de blijkens de jaarrekening behaalde positieve resultaten geheel of ten dele:
 - a) te bestemmen voor een egalisatiereserve;
 - b) voor 65% uit te keren aan de gemeente Slochteren en voor 35% uit te keren aan de gemeente Groningen.

Bijzondere verplichting deelnemende gemeenten

Artikel 22

De deelnemende gemeenten zijn verplicht ervoor zorg te dragen dat de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad te allen tijde over voldoende middelen beschikt om aan al haar verplichtingen jegens derden te kunnen voldoen; in dit geval gelden deze schulden als verplichte uitgaven ex artikel 193 Gemeentewet, die de gemeenten op de begroting moeten plaatsen.

Financiën algemeen

Artikel 23

Met betrekking tot het financieel beleid, de regels voor het financieel beheer, de inrichting van de financiële organisatie en de controle zijn de artikelen 212 tot en met 215 Gemeentewet van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van artikel 213a Gemeentewet.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

11

VI ARCHIEF

Archief

Artikel 24

1. Het bestuur draagt, met in achtneming van de bepalingen van de Archiefwet, zorg voor de archiefbescheiden.
2. De secretaris is belast met de bewaring en het beheer van de archiefbescheiden.
3. Het bestuur wijst een archiefbewaarplaats aan ten behoeve van de op grond van de Archiefwet over te brengen archiefbescheiden.

VII TOETREDING, UITTREDING, WIJZIGING EN OPHEFFING

Toetreding

Artikel 25

1. Toetreden tot deze regeling van andere publiekrechtelijke rechtspersonen is mogelijk, mits de betrokken bestuursorganen van alle deelnemende gemeenten daarmee instemmen.
2. Bij toetreding van een andere publiekrechtelijke rechtspersoon, niet zijnde een gemeente, dient steeds waar in de regeling sprake is van "raad", "college van burgemeester en wethouders" respectievelijk "burgemeester" te worden gelezen de binnen de toetredende publiekrechtelijke rechtspersoon functionerende vergelijkbare bestuursorganen, één en ander binnen de kaders van de artikelen 93 en 96 Wet gemeenschappelijke regelingen.

Uittreding

Artikel 26

1. Uittreding uit deze regeling is mogelijk indien de betrokken bestuursorganen van de betreffende gemeente daartoe besluiten.
2. De uittreding gaat in op één januari van het vierde jaar volgende op dat waarin het besluit tot uittreding onherroepelijk is geworden.
3. Het bestuur regelt de financiële gevolgen, alsmede de overige gevolgen van de uittreding.

Wijziging

Artikel 27

Deze gemeenschappelijke regeling kan worden gewijzigd bij een daartoe strekkend besluit van de daartoe bevoegde bestuursorganen van alle deelnemende gemeenten.

Opheffing

Artikel 28

1. Deze gemeenschappelijke regeling kan worden opgeheven door een daartoe strekkend besluit van de betrokken bestuursorganen van de deelnemende gemeenten.
2. Het bestuur is belast met de vereffening van de gemeenschappelijke regeling.
3. De deelnemende gemeenten Slochteren en Groningen zijn, onafhankelijk van hun status ten tijde van de vereffening, verantwoordelijk en aansprakelijk voor respectievelijk 65 en 35%.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

12

IX EXTERN KLACHTRECHT

Artikel 29

1. In overeenstemming met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht en artikel 10 vierde lid van de Wet gemeenschappelijke regelingen, kan een ieder een klacht, zijnde een verzoekschrift zoals bedoeld in art. 9:18, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, indienen over een gedraging, in de uitoefening van zijn functie, van
 - a. een bestuursorgaan van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad of;
 - b. een voor de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad werkzame ambtenaar of;
 - c. een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon, inclusief hij die op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht werkzaam is voor de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad.
2. De behandeling van klachten als bedoeld in het eerste lid is opgedragen aan de gemeentelijke Ombudsman van de gemeente Groningen.

X SLOT - EN OVERGANGSBEPALING

Artikel 30

1. De onderhavige gemeenschappelijke regeling Meerstad treedt in werking na bekendmaking van de regeling.
2. De secretaris van de gemeenschappelijke regeling Meerstad draagt zorg voor het inzenden van de onderhavige gemeenschappelijke regeling Meerstad aan gedeputeerde staten van Groningen.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

Gemeenschappelijke Regeling Meerstad
Hoofdweg 10a, 9621 AL Slochteren
Postbus 13, 9620 AA Slochteren
Telefoon: 0598-425593

BIJLAGE

3

Aan de raad van de gemeente Groningen
Postbus 20001
9700 PB Groningen

Van: Dagelijks Bestuur Gemeenschappelijke Regeling Meerstad
Plaats/datum: Slochteren, 25 maart 2015
Ons kenmerk: 2015/01
Steller: Y.H. Goedhart-Otten
Bijlage: Div
Onderwerp: Voorstel tot wijziging van Gemeenschappelijke Regeling Meerstad met bijbehorend voorstel tot wijziging van de tekst van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u het voorstel tot wijziging van Gemeenschappelijke Regeling Meerstad met bijbehorend voorstel tot wijziging van de tekst van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad (GR Meerstad).

Aanleiding

In de vergadering van het AB van afgelopen december 2014 is de voorkeur uitgesproken voor een lichtere variant voor de GR Meerstad. De wederzijdse verantwoordelijkheden zijn met het verstrijken van de tijd behoorlijk gewijzigd. Sinds de wijziging van de GR in 2011 neemt het AB immers geen besluiten meer die dezelfde democratische controle vereisen als toen beide gemeenten nog gedeelde verantwoordelijkheid hadden voor de ontwikkeling van het gebied. De verhouding tussen de ontwikkeling van publieke voorzieningen en het beheer ervan, kan ook goed worden vastgelegd en gehandhaafd door middel van bestuurlijke afspraken tussen beide colleges. Daarom heeft het AB zich uitgesproken voor het wijzigen van de GR Meerstad naar een college Gemeenschappelijke Regeling. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de variant die de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) kent als de zogenaamde bedrijfsvoeringsorganisatie waaraan alleen de colleges deelnemen. Dit is de enige passende optie die de Wgr hiervoor biedt.

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

Pagina 2 (2)
Datum: 25 maart 2015
Onderwerp: Wijziging GR Meerstad 2015

BIJLAGE



4

GEMEENSCHAPPELIJKE
REGELING MEERSTAD

Argumenten

Omdat er niet langer sprake zal zijn van een geleed bestuur en het AB met deze wijziging komt te vervallen, moet hiervoor ook de tekst van Gemeenschappelijke regeling worden aangepast. In de bijlage is aangegeven welke wijzigingen er zijn gedaan in de tekst. De tekst is verder niet inhoudelijk gewijzigd. De bevoegdheden die eerder bij het AB lagen gaan nu over naar het DB, dat na deze wijziging het bestuur zal worden genoemd. Daarnaast zal na definitieve instemming van de raden met de voorgestelde wijziging van de GR Meerstad het Reglement van Orde voor de vergaderingen van het Algemeen Bestuur komen te vervallen omdat er dan geen Algemeen Bestuur meer is.

Financiële gevolgen

Deze wijziging van de GR Meerstad gaat een besparing opleveren. Er hoeven geen openbare vergaderingen van het AB meer plaats te vinden. Dit is op zich zelf al een besparing in tijd en geld. Maar daarnaast kan ook de website voor de GR Meerstad worden vereenvoudigd. De financiële gevolgen worden meegenomen in de begroting voor 2016 en de jaarrekening 2015 voor de GR Meerstad.

Communicatie

Er zal zorgvuldig moeten worden gecommuniceerd over deze wijziging van de GR Meerstad. Hierbij zullen de verschillende communicatie-afdelingen worden betrokken.

Voorstel

Het voorstel is daarom om

- in te stemmen met de wijziging van de huidige GR Meerstad naar een bedrijfsvoeringsorganisatie in de zin van de Wgr;;
- De gewijzigde concept tekst van de GR Meerstad vast te stellen;
- Vast te stellen dat het reglement van orde voor de vergaderingen van het AB komt te vervallen.

Tot slot

Wij zenden deze brief uiteraard ook aan de raad van Slochteren. Wij gaan er vanuit u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
Het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Meerstad,

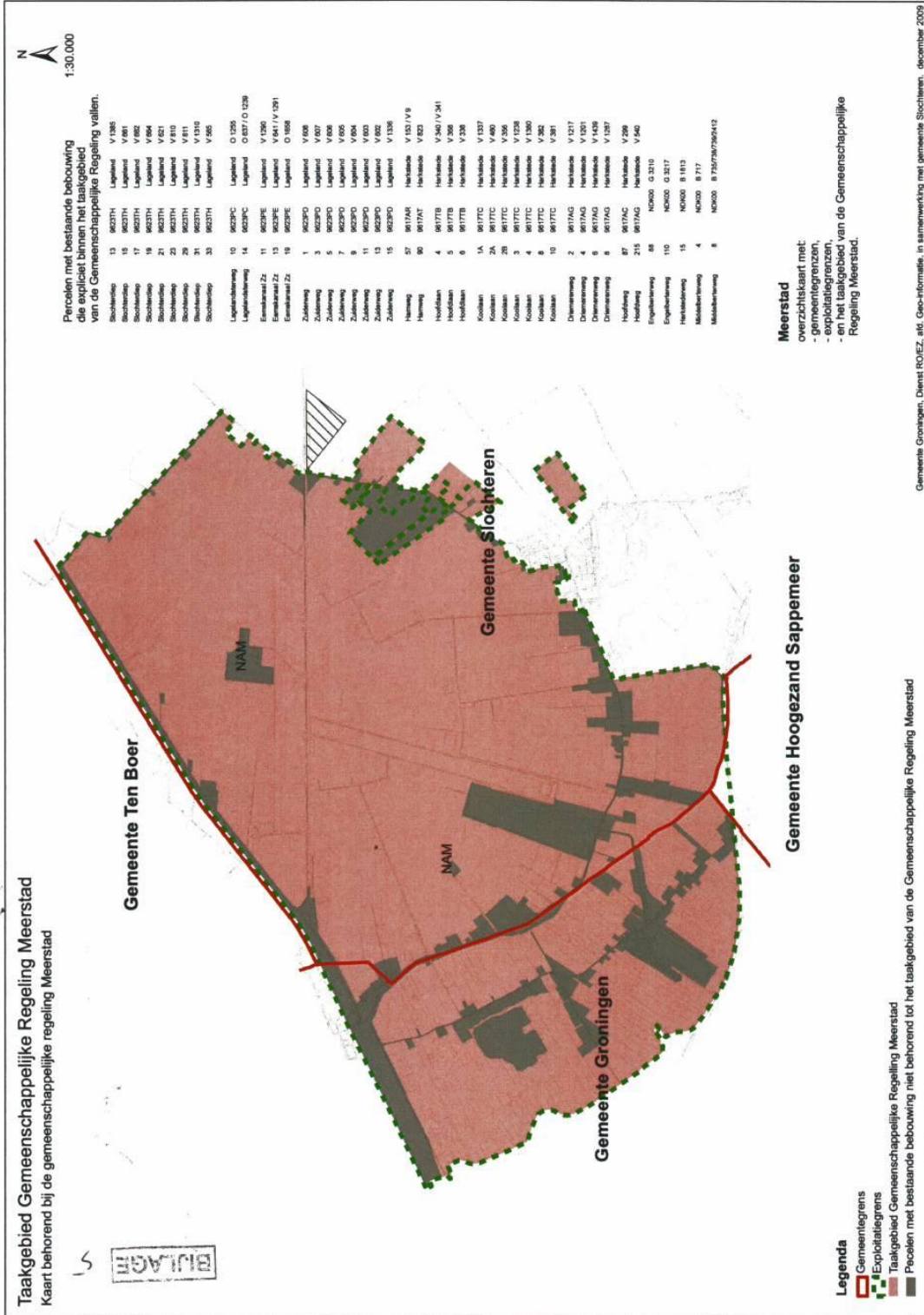
dhr. C.C.W. van den Akker,
secretaris

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

Bijlage overzicht van de wijzigingen tekst GR Meerstad

- De term openbaar lichaam is conform de WGR vervangen door de term bedrijfsvoeringsorganisatie
- Het hoofdstuk over algemeen bestuur is vervallen, waar verder in de tekst algemeen bestuur stond is dit nu vervangen door het bestuur (nu nog het DB)
- Het bestuur stelt de begroting en de jaarrekening vast in plaats van het AB
- Het artikel over inlichtingen en verantwoording aan het AB is vervallen
- Waar stond voor de duur van de raadsperiode is dit nu vervangen door voor de duur van de collegeperiode
- De geschillenregeling is vervallen, de externe klachtenregeling is wettelijk verplicht en blijft bestaan

Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad



Raadsvoorstel - Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad

2

BIJLAGE 6

Gemeentebladnummer: -

Datum bekendmaking:	Projectomschrijving:	Registratienummer:
Datum bekendmaking-	Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad	Registratienummer

Besluit

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Groningen maken bekend: dat zij in hun vergadering van <raadsdatum> , besluitnummer respectievelijk de gemeenschappelijke vergadering van <collegedatum> , besluitnummer , besloten hebben een wijziging Gemeenschappelijke Regeling Meerstad vast te stellen.

Door de wijziging wordt de bestuursstructuur van de GR Meerstad veranderd in een college GR Meerstad. Dit college, bestaande uit de voorzitter en twee wethouders van de gemeente Slochteren en van de gemeente Groningen, draagt zorg voor de afstemming tussen de colleges van beide gemeenten betreffende de openbare voorzieningen en het beheer van het gebied. Een vereenvoudiging is gewenst aangezien de taken en bevoegdheden zijn afgenomen door de aanpassing van de regeling in 2011.

Tevens heeft het college besloten het reglement van orde voor de vergaderingen van het AB in te trekken.

Inwerkingtreding en inzage

Dit besluit treedt in werking op 11 juni 2015. Op deze datum treden ook de vereiste besluiten van de gemeente Slochteren in werking.

Dit besluit ligt vanaf vandaag voor iedereen ter inzage en is kosteloos verkrijgbaar bij het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC), Kreupelstraat 1 (De Prefectenhof) te Groningen: open op maandag van 13.00-16.00 uur, dinsdag tot en met vrijdag van 9.00-16.00 uur, op donderdag ook van 18.00- 20.00 uur.

Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Raadsvoorstel



Onderwerp **Begroting nieuwe stijl**
Registratienr. 4966229 Steller/teintr. Froukje Bouma/ 8603 Bijlagen 2

Classificatie

Vertrouwelijk (bij gebruik van persoonsgegevens)

Portefeuillehouder Schroor Raadscommissie

Voorgesteld raadsbesluit

De raad besluit de voorgestelde indeling voor de programmabegroting 2016 (conform bijlage 2) te hanteren als uitgangspunt voor de navigatiestructuur voor de webpublicatie daarvan.

Samenvatting

Onlangs heeft uw raad een nieuwe indeling voor de programmabegroting (met ingang van 2016) vastgesteld die aansluit op maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. Daarbij heeft u ook besloten om ons college opdracht te geven betere stuurinformatie beschikbaar te stellen; dat wil zeggen aangescherpte prestatie- en effectindicatoren die duidelijk maken of voorgenomen acties door ons zijn uitgevoerd respectievelijk beoogde maatschappelijke doelen dichterbij gebracht zijn. Uw besluit omvatte verder de publicatie van een web-versie die begrotingsinformatie vanaf 2016 beter ontsluit en door een gelaagde informatiestructuur (doorklikken naar achterliggende beleidsteksten in plaats van herhalen) meer overzicht biedt. Met dit voorstel wordt de voorgestelde indeling van de programmabegroting 2016 als uitgangspunt gehanteerd voor de navigatiestructuur voor de webpublicatie daarvan.

B&W-besluit d.d.: 14-04-2015

Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Vervolg voorgesteld raadsbesluit

Aanleiding en doel

Onlangs heeft uw raad een nieuwe indeling voor de programmabegroting (met ingang van 2016) vastgesteld die aansluit op maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. Daarbij heeft u ook besloten om ons college opdracht te geven betere stuurinformatie beschikbaar te stellen; dat wil zeggen aangescherpte beleidsindicatoren. Uw besluit omvatte verder de publicatie van een web-versie die begrotingsinformatie vanaf 2016 beter ontsluit en door een gelaagde informatiestructuur (doorklikken naar achterliggende beleidsteksten in plaats van herhalen) meer overzicht biedt.

Het ontwikkelproces voor de Begroting Nieuwe Stijl is gestart met onder meer het waar nodig vernieuwen van de structuur naar deelprogramma's en beleidsvelden en het vastleggen van de gewenste beleidsindicatoren. Dit is in samenspraak met het auditcomité van uw raad gedaan.

Kader

Het is een bevoegdheid van uw raad om de programma indeling van de begroting vast te stellen. Op 25 maart 2015 heeft u de indeling voor de programmabegroting 2016 vastgesteld. De vaststelling van de onderliggende producten (deelprogramma's) is een bevoegdheid van ons college. De voorgestelde indeling in bijlage 2 wordt als uitgangspunt gehanteerd voor de navigatiestructuur voor de webpublicatie van de begroting 2016. In bijlage 1 is ter informatie de structuur van de huidige begroting weergegeven.

Argumenten en afwegingen

Snelheid versus kwaliteit.

Het kritische tijdpad voor de ontwikkeling van de Begroting Nieuwe Stijl dwingt ons college ertoe om in een vroeg stadium van het proces de nieuwe structuur vast te stellen. De bouwer van de web-versie en de financiële administratie moeten namelijk tijdig werkinstructies kunnen krijgen om de uiteindelijke opleverdatum te kunnen halen. Dat betekent dat wij met dit voorstel mogelijk niet geheel aansluiten op beleidsvisies die nog "in de steigers staan" en waarschijnlijk gedurende het ontwikkelproces van de begroting 2016 door uw raad zullen worden vastgesteld. Deze situatie zou zich bijvoorbeeld bij de nieuwe Woonvisie kunnen voordoen.

Polijsen in later stadium.

Wanneer er gedurende het verdere proces van het opstellen van de begroting 2016 sprake is van meer dan accentverschuivingen in de nu voorliggende indeling, zullen we het auditcomité van uw raad daarin mee nemen.

Referentiekader en opzet.

We hebben ons bij de uitwerking laten inspireren door web-versies van andere gemeenten, met name die van Zaanstad, die (het auditcomité van) uw raad in het bijzonder aansprak. Daarop is ook de indeling in effect- en prestatie-indicatoren geënt. Prestatie-indicatoren geven aan of en in welke mate de (met uw raad afgesproken) beoogde prestaties geleverd zijn. Het gaat daarbij dus om "output" van processen in de gemeentelijke organisatie. Effectindicatoren daarentegen liggen slechts ten dele binnen onze invloedssfeer. Ze zijn een graadmeter voor het bereiken van de beoogde maatschappelijke effecten en staan onder invloed van tal van externe factoren. Samengevat: prestatie-indicatoren geven u antwoord op de vraag "is er gedaan wat is afgesproken"; effectindicatoren geven antwoord op de vraag "hebben we bereikt wat we wilden bereiken". Dat betekent dat u prestatie-indicatoren op een lager abstractieniveau tegenkomt, namelijk op het niveau van beleidsvelden. Effectindicatoren daarentegen treft u vooral op een hoger abstractieniveau aan, vaak bij maatschappelijke doelstellingen op het overkoepelende niveau van (deel-)programma's.

In bijlage 2 vindt u per programma de effect- en prestatie indicatoren. De komende maanden zullen deze indicatoren, daar waar nodig, verder worden aangescherpt.

Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Financiële consequenties

Een nieuwe indeling van de programmabegroting brengt noodzakelijkerwijs aanpassingen in de financiële administratie met zich mee. Nieuwe categoriecodes moeten zorgen voor een adequate toekenning van budgetten aan beleidsvelden. Voor zover met de realisatie daarvan (via externe inhuur) kosten gemoeid zijn, kunnen deze gedekt worden uit bestaande budgetten.

Vervolg

Wij kunnen ons voorstellen dat u werkende weg tot de conclusie komt dat sommige indicatoren minder veelzeggend zijn dan gewenst en dat u aanvullende stuurinformatie nodig heeft. Wij gaan graag met uw raad in gesprek hierover.

Het in beeld brengen van keuzemogelijkheden voor uw raad in de vorm van "vrije beleidsruimte" is een aandachtspunt. Een eerste aanzet daartoe zullen wij bij de begroting 2016 doen en zullen wij nog voor de zomervakantie aan het auditcommittee van uw raad presenteren. Op hetzelfde moment zullen we eveneens het eerste ontwerp van de web-versie van de begroting presenteren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten

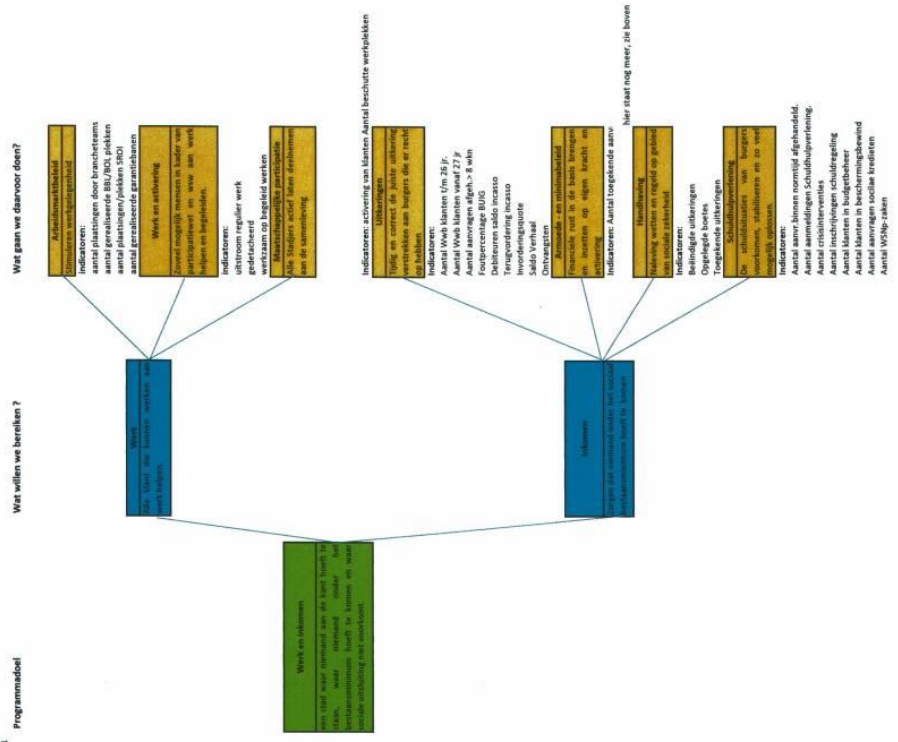


de secretaris,
Peter Teesink

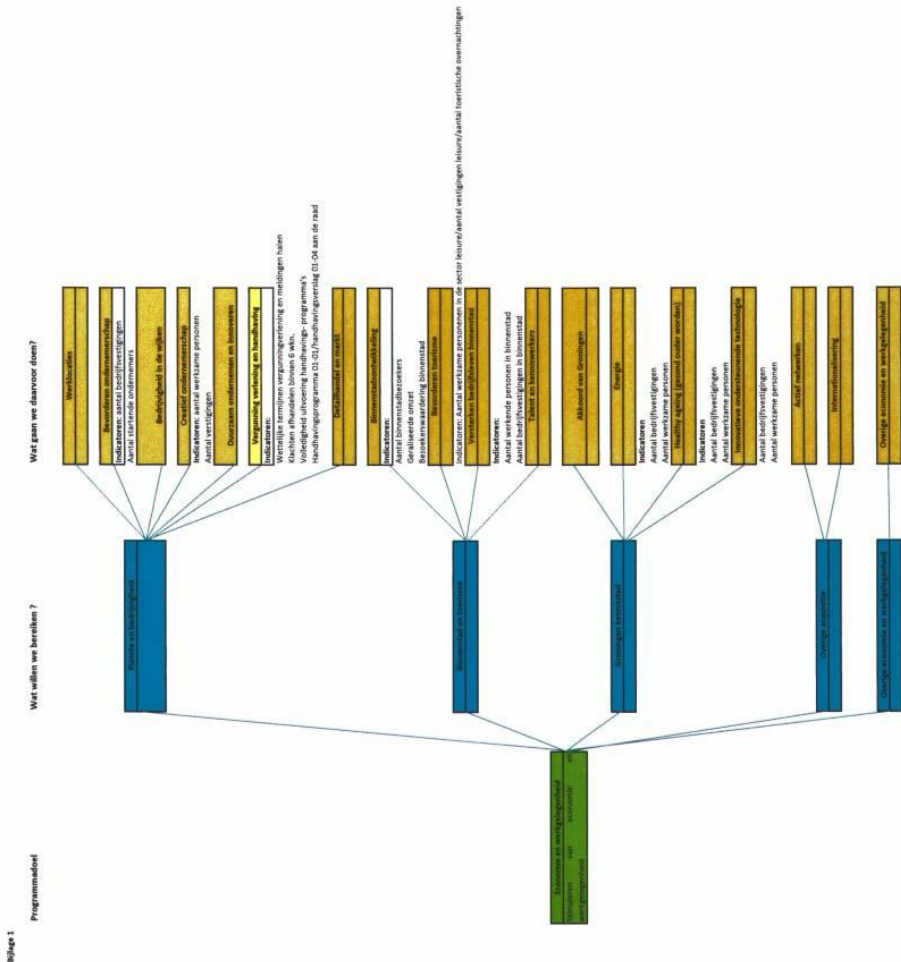
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

BIJLAGE

Bijlage 1 Programmadeel



Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl



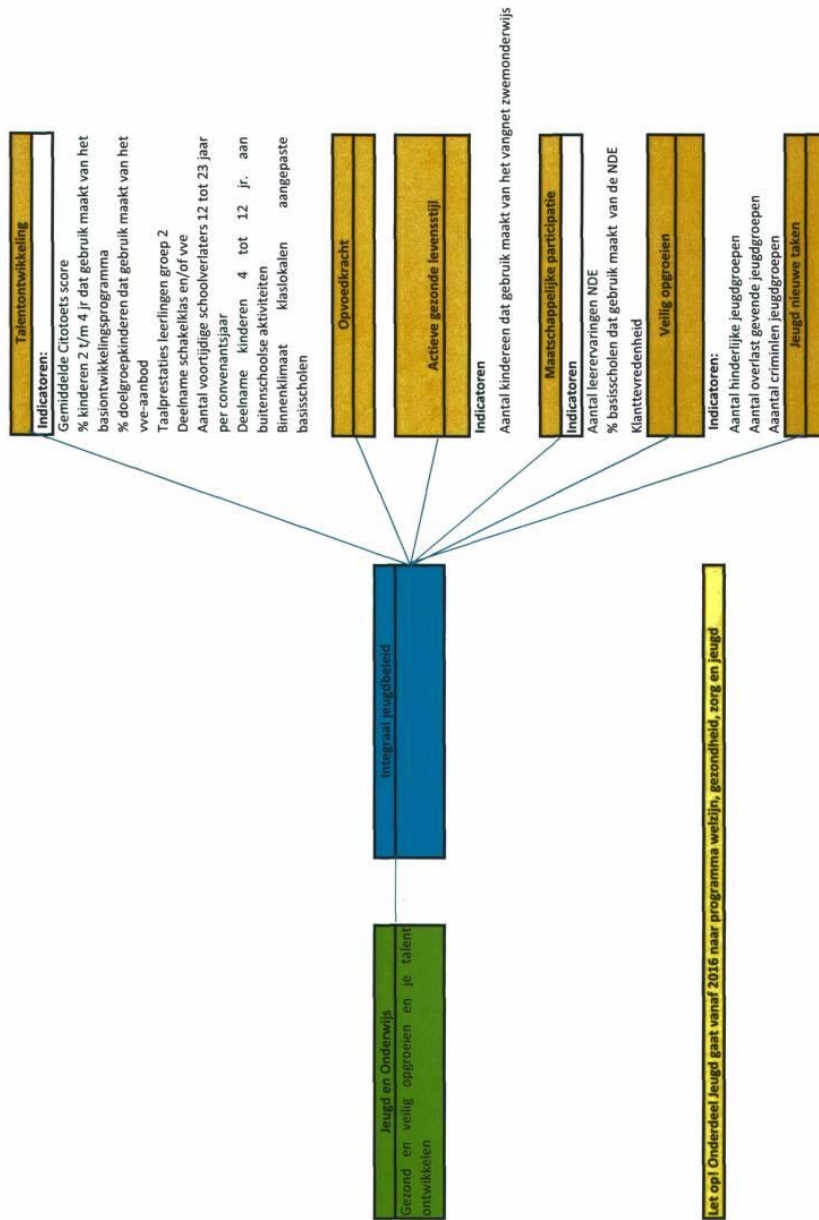
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1

Programmadoel

Wat willen we bereiken ?

Wat gaan we daarvoor doen ?



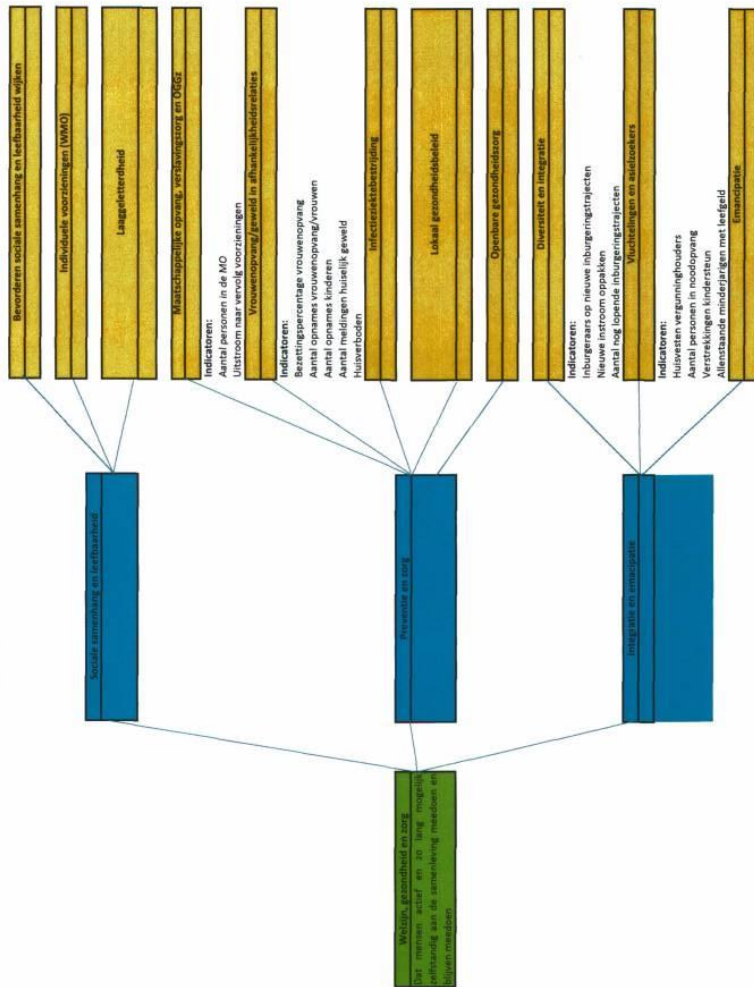
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1

Programmadoel

Wat willen we bereiken ?

Wat gaan we daarvoor doen?



Let op! Onderdeel Jeugd is vanaf 2016 onderdeel van dit programma: welzijn, gezondheid, zorg en jeugd

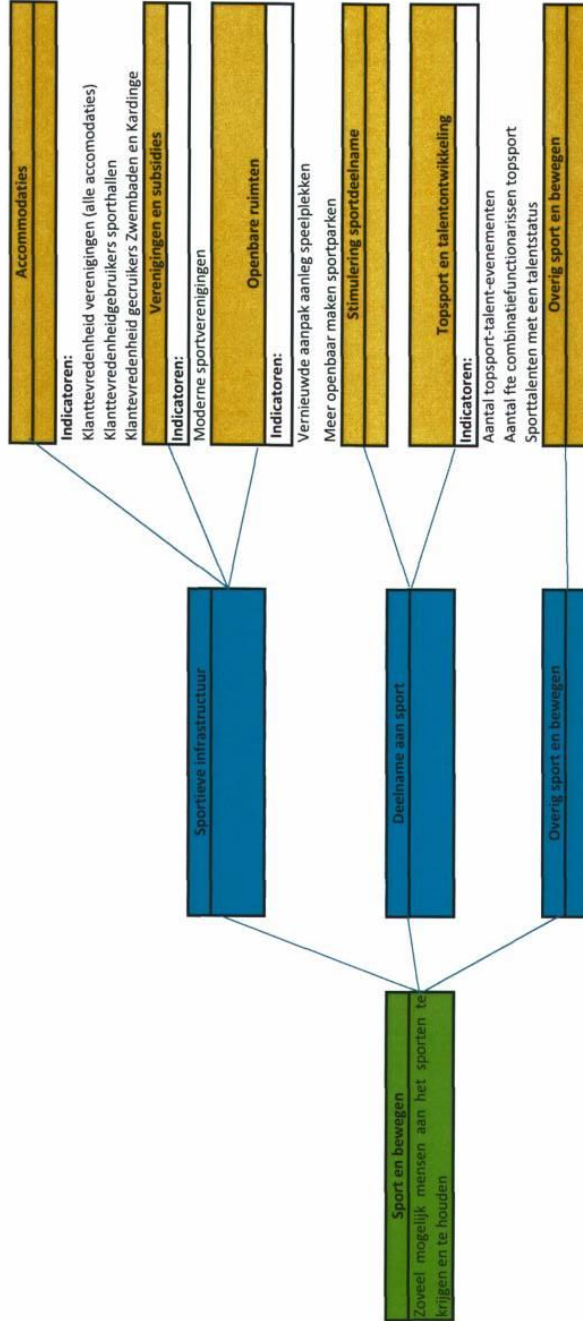
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1

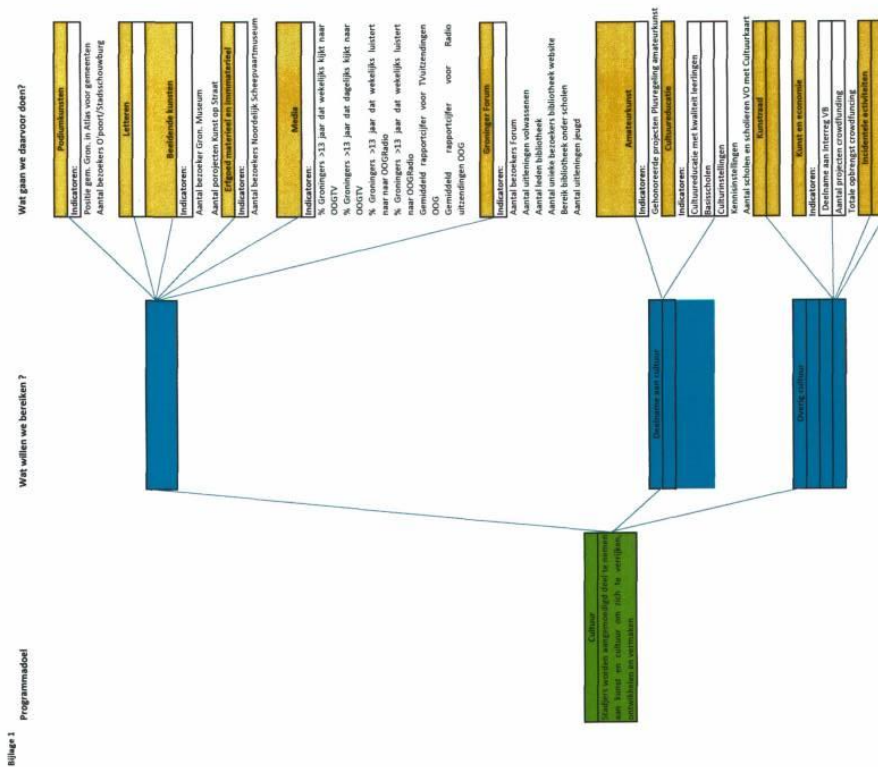
Programmadoel

Wat willen we bereiken ?

Wat gaan we daarvoor doen?

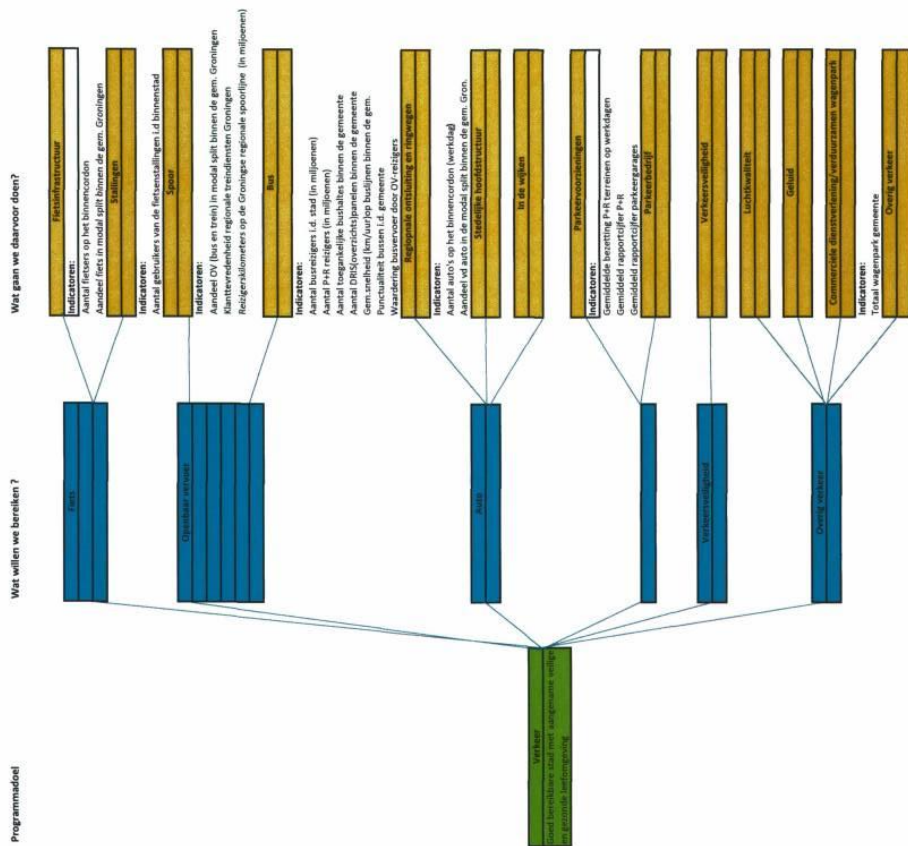


Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl



Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1
Programmadool

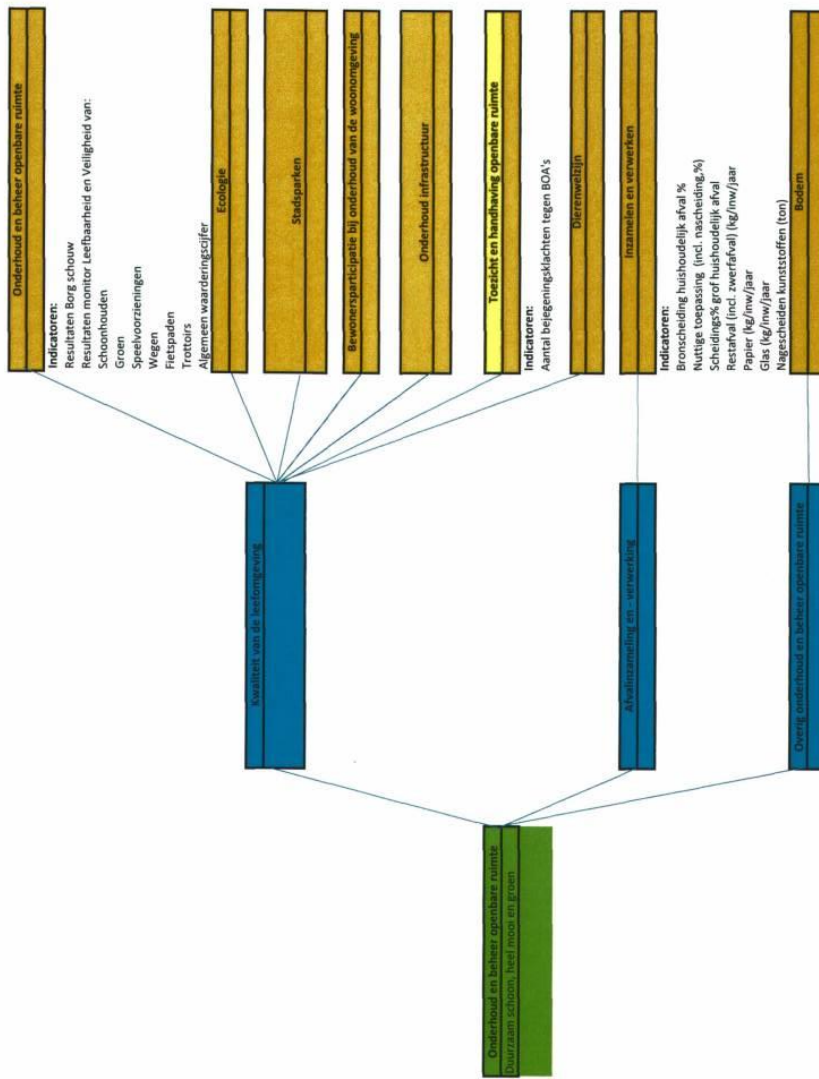


Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1

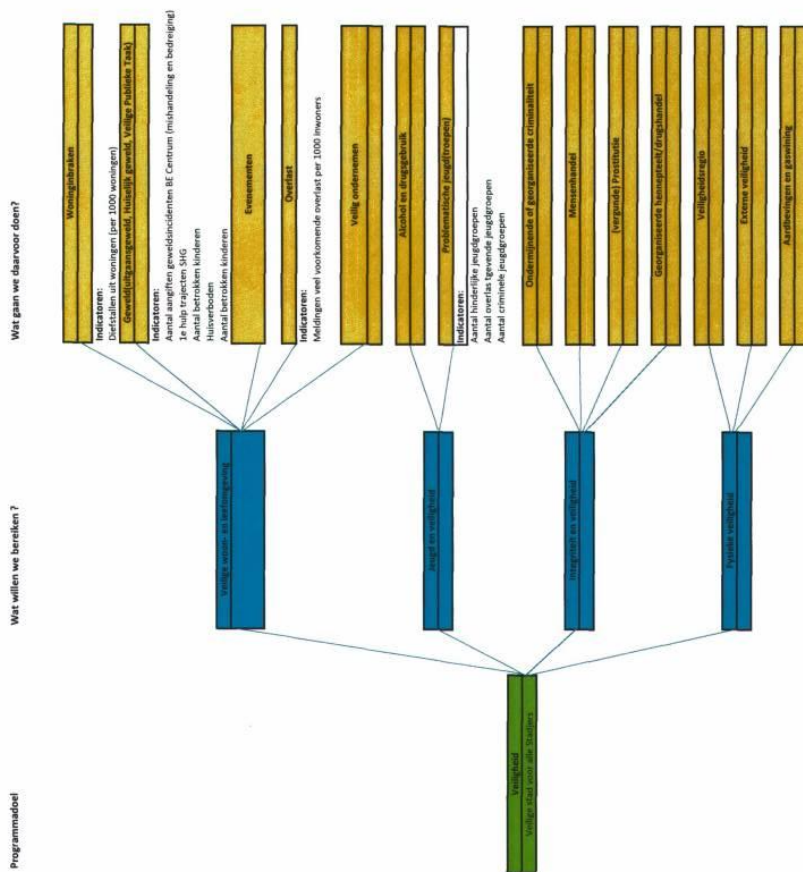
Programmadoeel

Wat willen we bereiken ?



Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

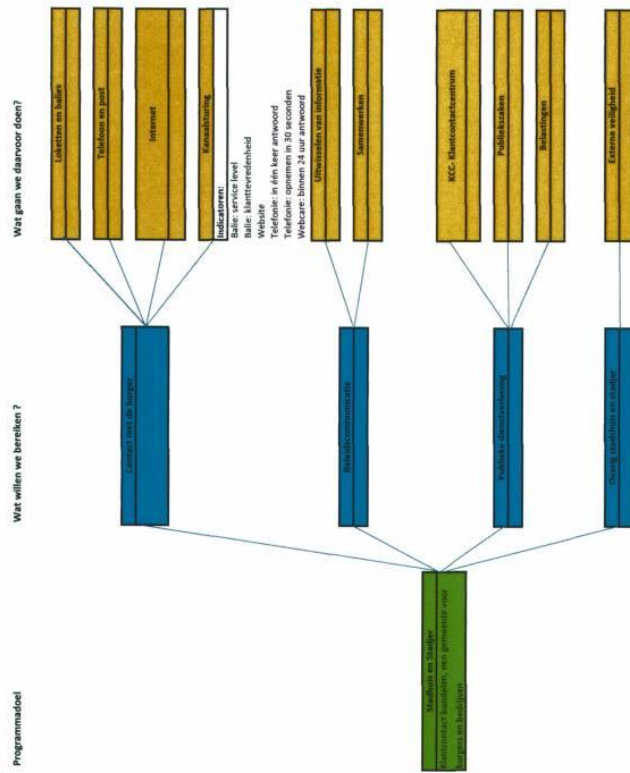
Bilaga 1
Programmaoef



Let op! Vanaf Begroting 2016 programma Veiligheid, toezicht en handhaving.
Welke deel van programma economie en leefbaarheid moet over naar programma Veiligheid, toezicht en handhaving?

Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1
Programmadoeel



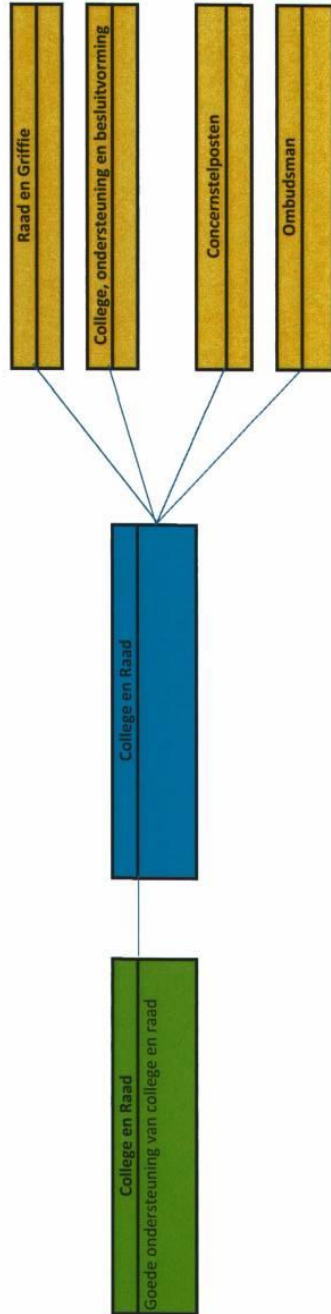
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1

Programmadoel

Wat willen we bereiken ?

Wat gaan we daarvoor doen?



Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1

Programmadoel

Wat willen we bereiken ?

Wat gaan we daarvoor doen?

Algemene inkomsten en post onvoorzien
Goede ondersteuning van college en raad

Algemene inkomsten en post onvoorzien

Algemene inkomsten en post onvoorzien

Algemene dekkingmiddelen
Onroerende zaakbelasting
Hondenbelasting
Logiesbelasting
Saldo financieringsfunctie
Gemeentefonds
Post onvoorzien
Rente reserves
Dividenden

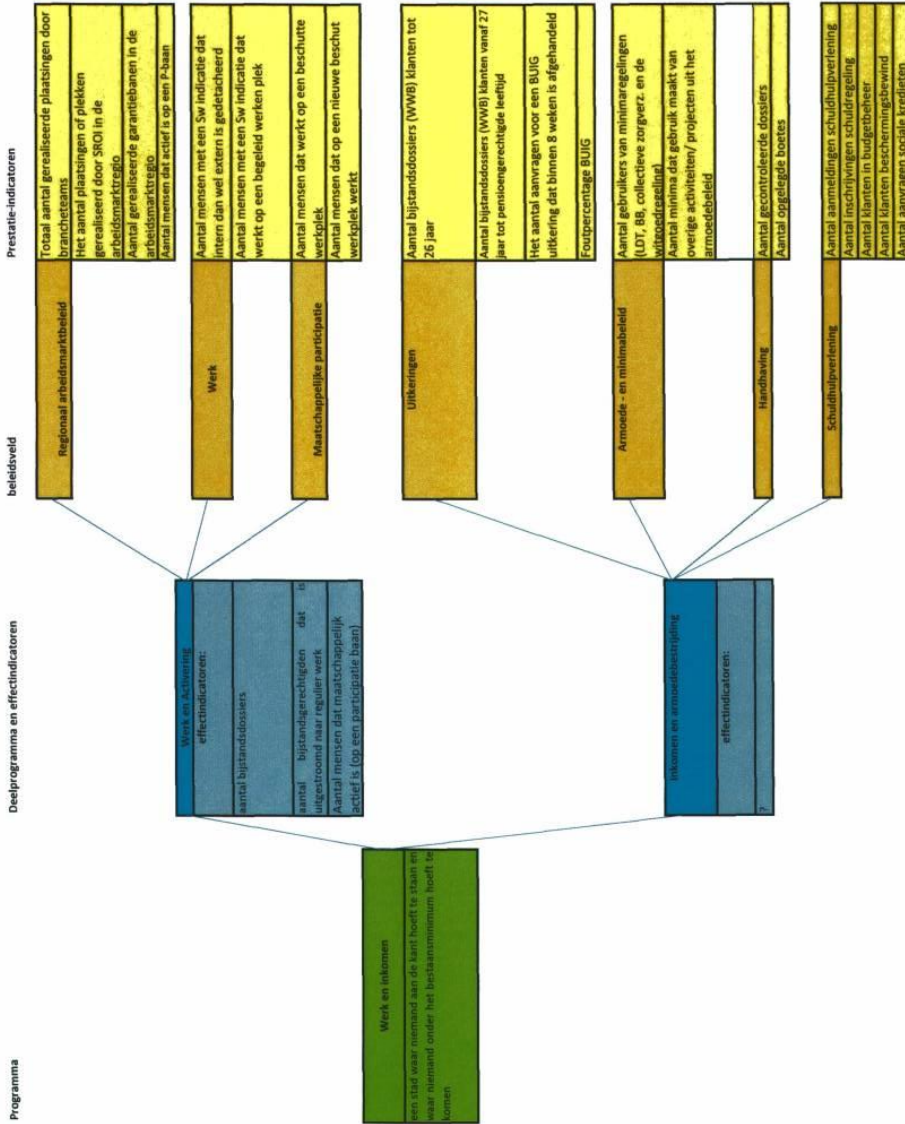
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 1	Programma­doel	Wat willen we bereiken ?	Wat gaan we daarvoor doen?
	Algemene ondersteuning Goede algemene ondersteuning van college, raad en ambtenaren	Algemene ondersteuning	Algemene ondersteuning

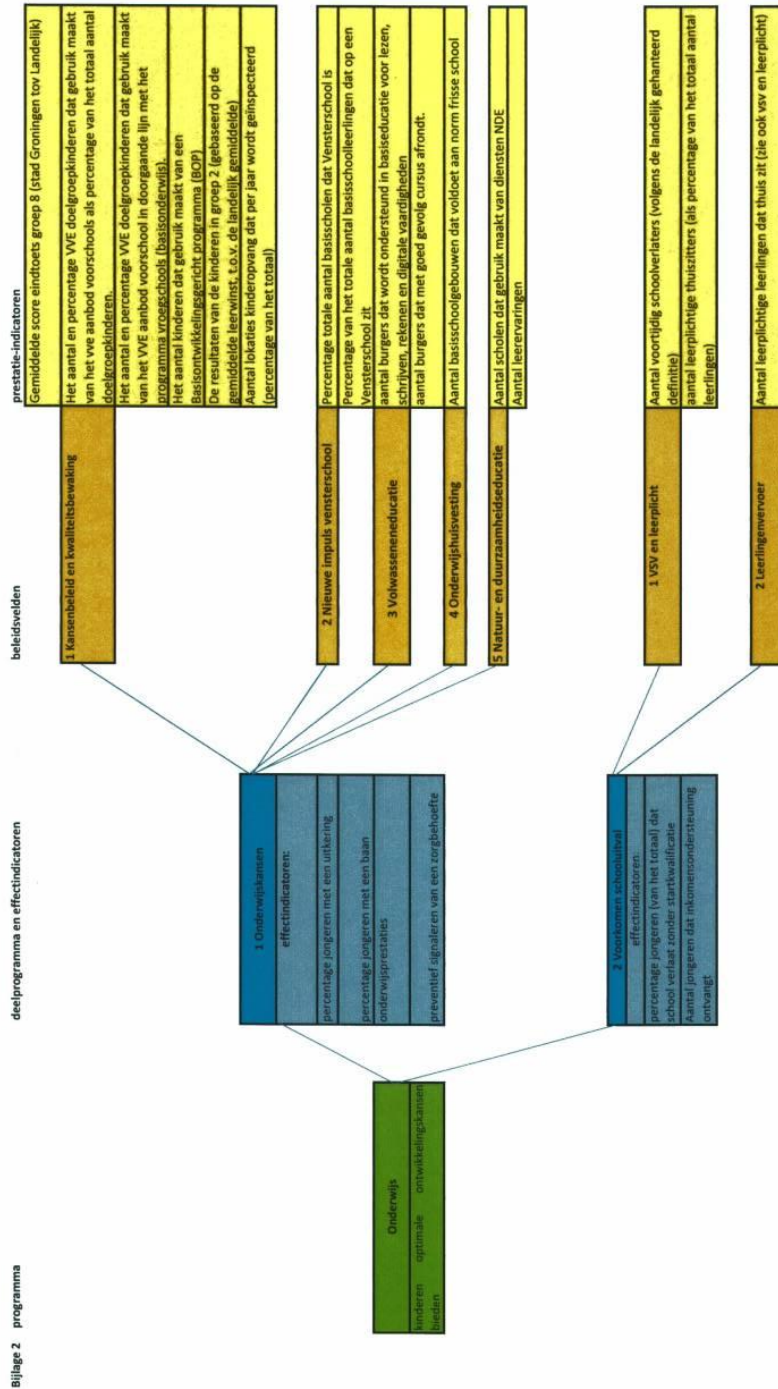
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

BIJLAGE

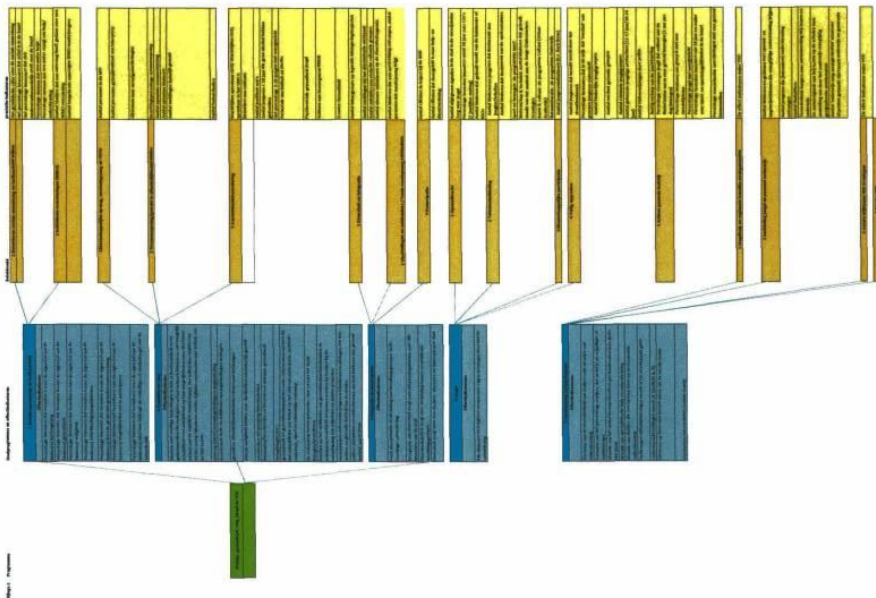
Bijlage 2 Programma



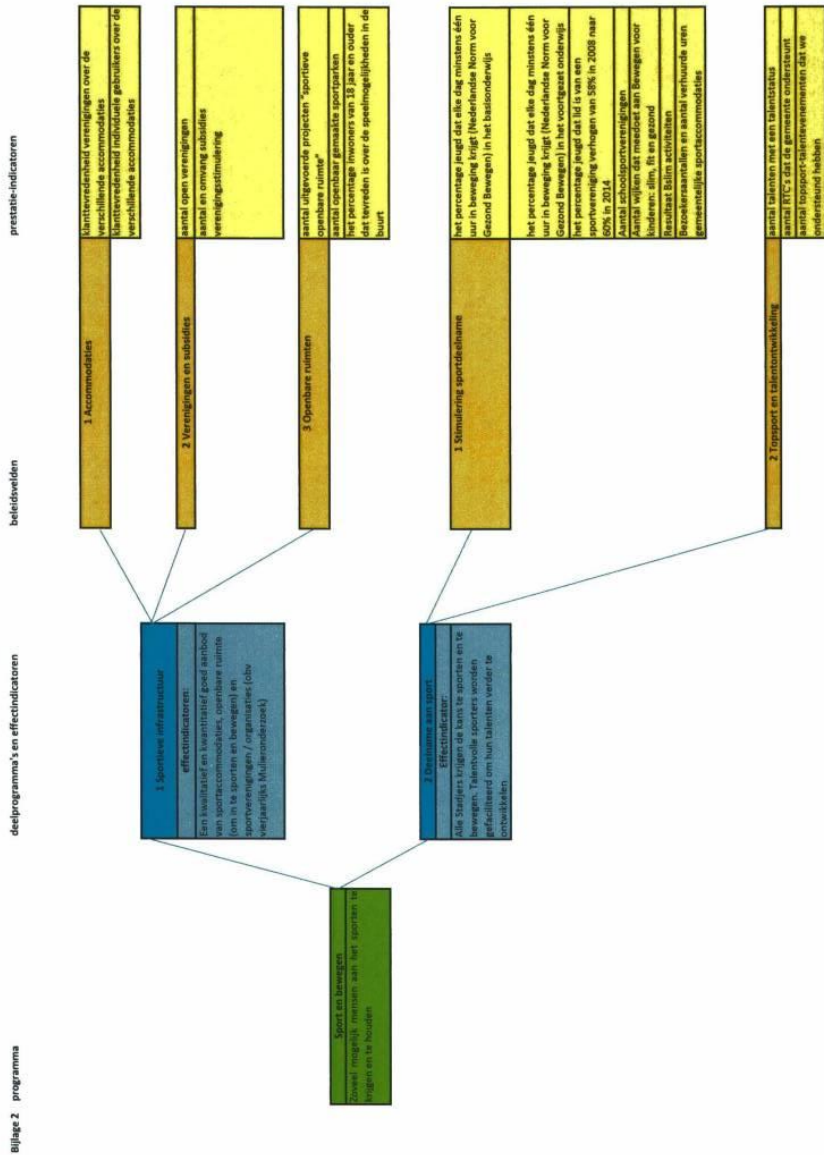
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl



Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

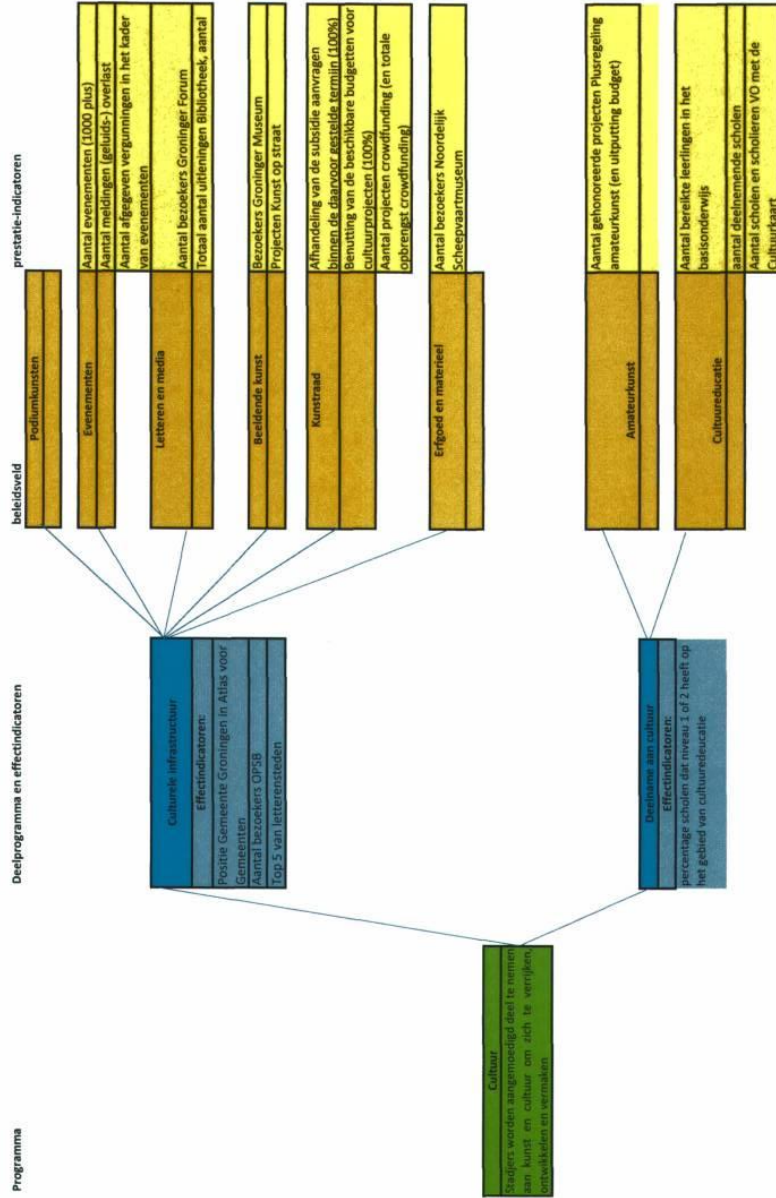


Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl



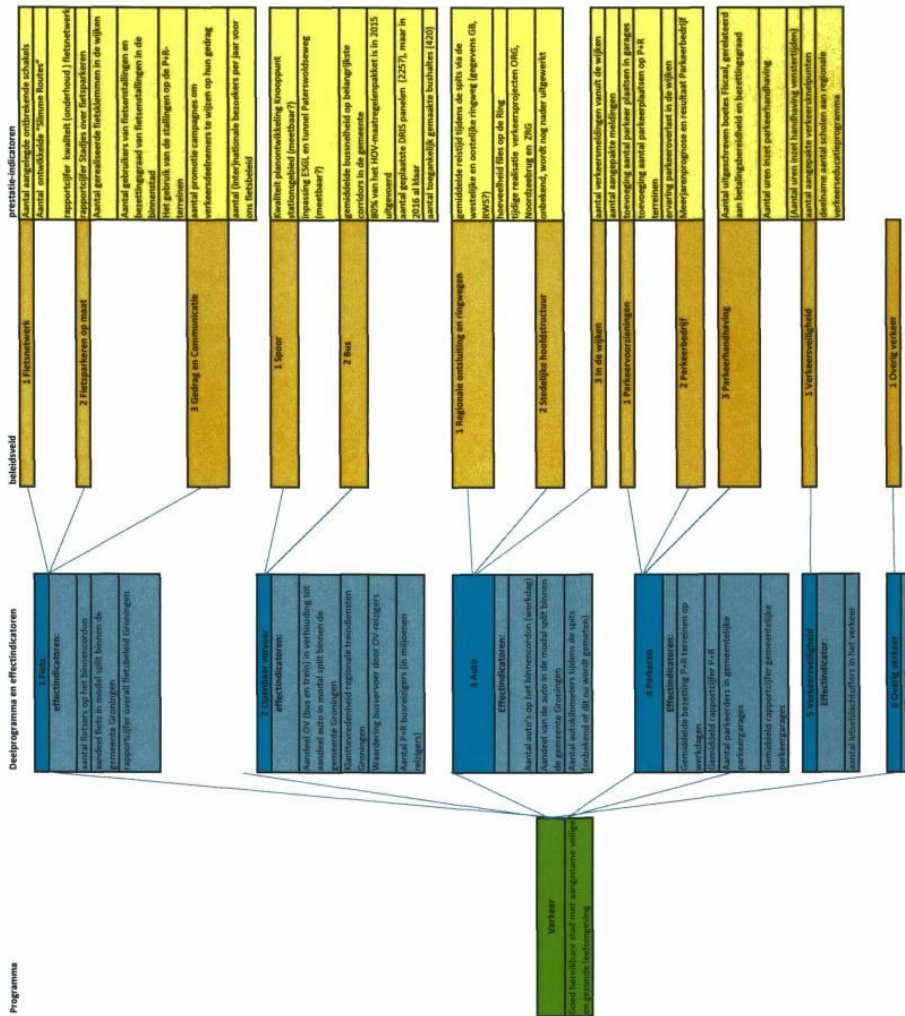
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 2 Programma



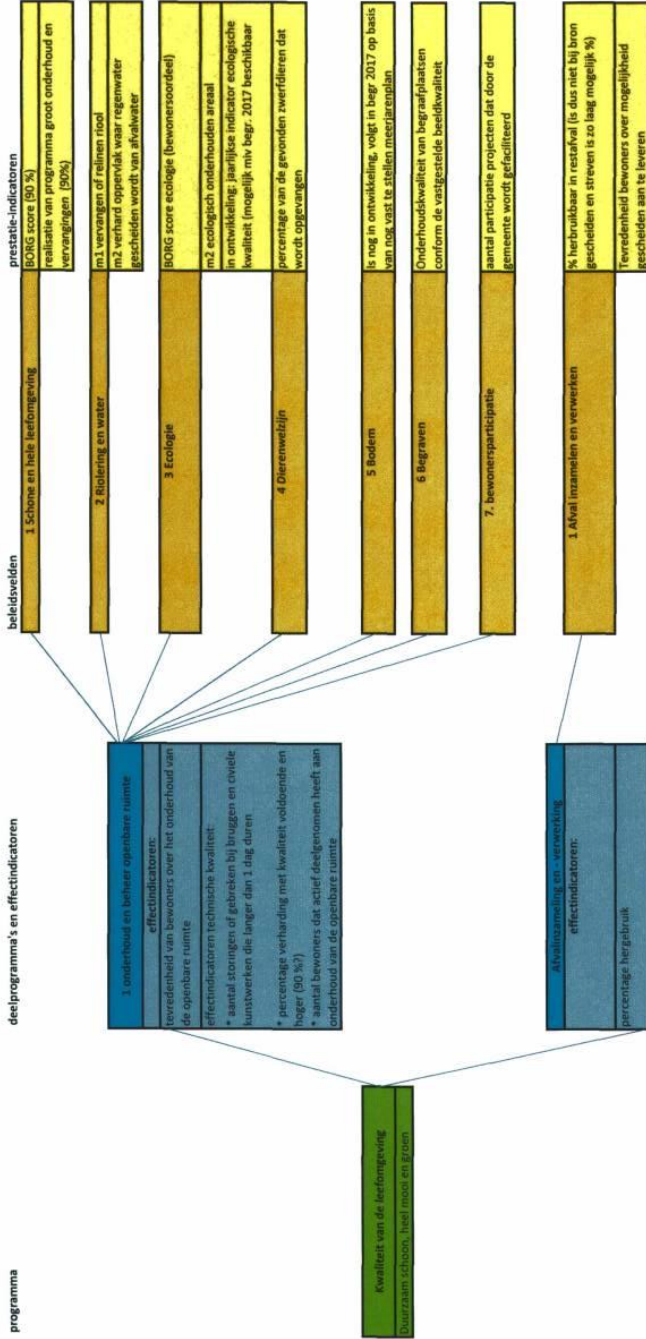
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 2 Programma



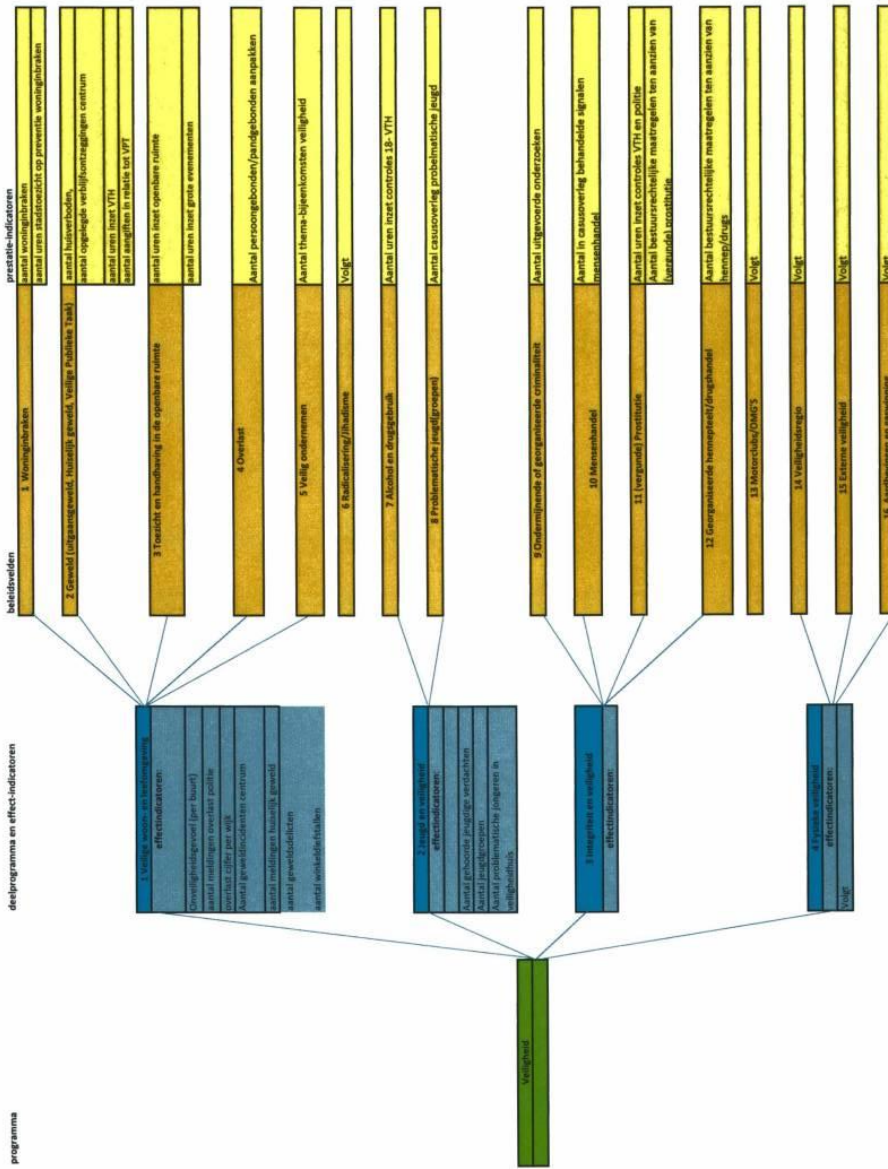
Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 2 programma

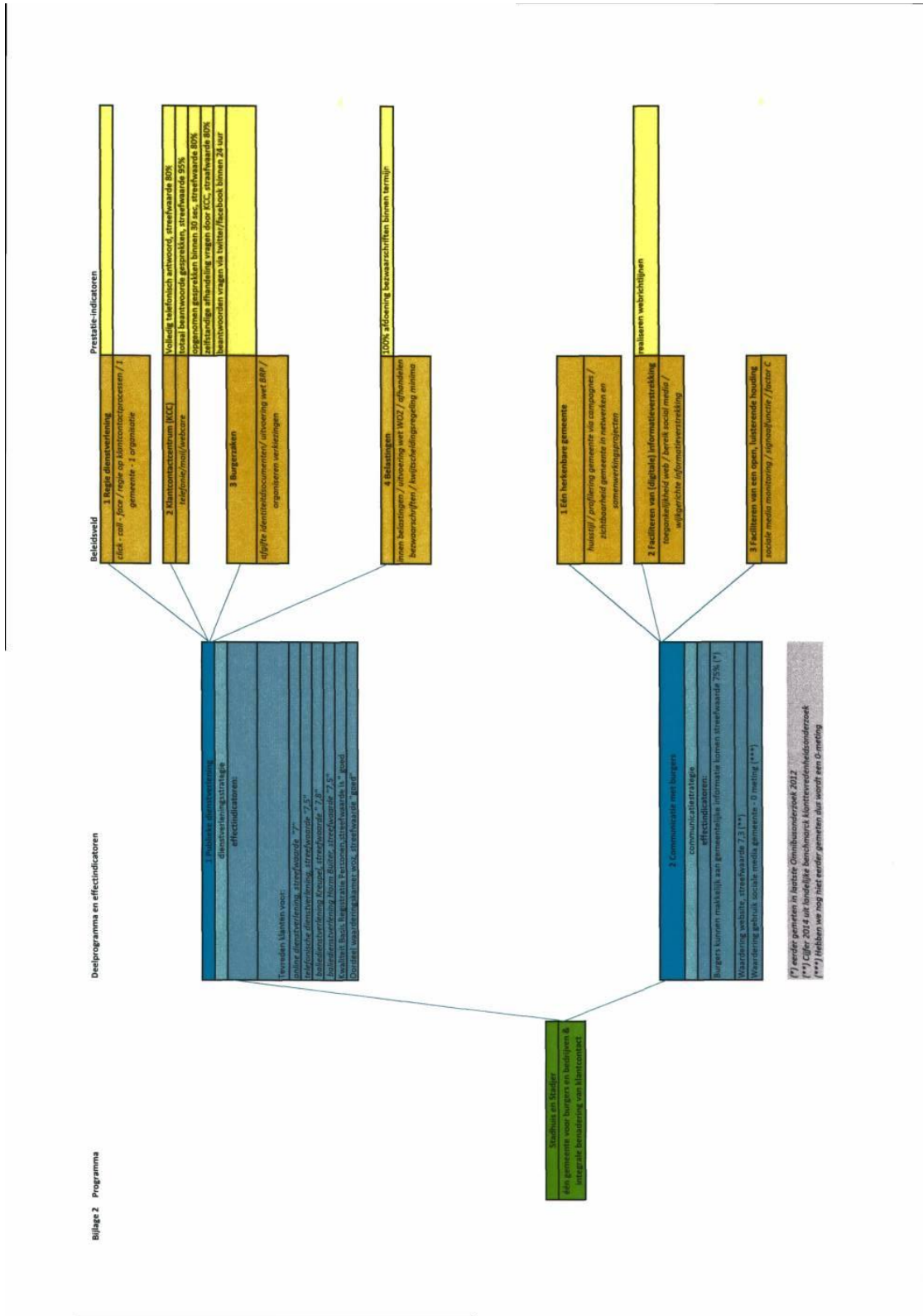


Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

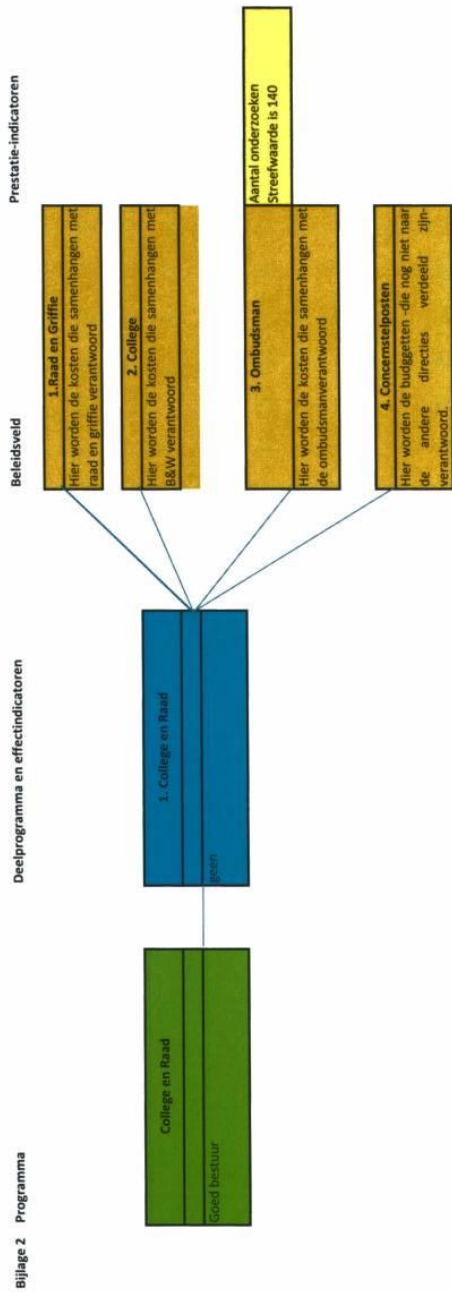
Bijlage 2 programma



Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl



Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

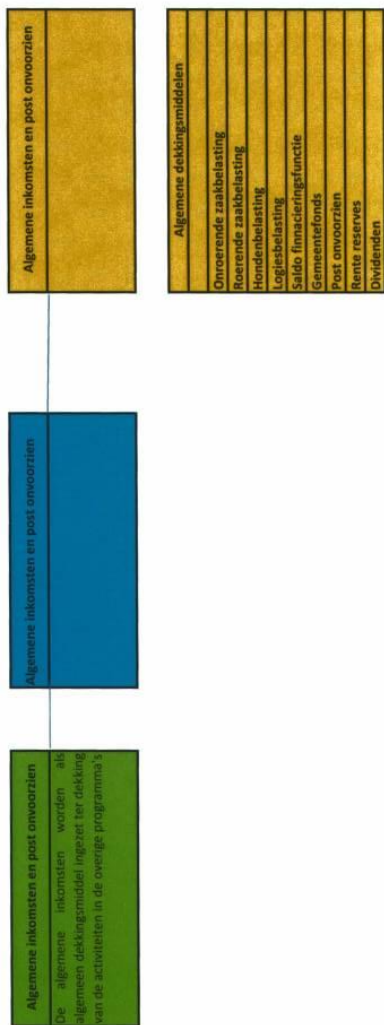


Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 2 Programma

Beleidsveld

Deelprogramma en effectindicatoren



Raadsvoorstel - Begroting nieuwe stijl

Bijlage 2 Programma	Deelprogramma en effectindicatoren	Beleidsveld	prestatie-indicatoren
Algemene ondersteuning Goede algemene ondersteuning van college, raad en ambtenaren	Algemene ondersteuning effectindicatoren: Volgt. Deze nemen we op in de paragraaf bedrijfsvoering	Algemene ondersteuning	Volgt. Deze nemen we op in de paragraaf bedrijfsvoering

Bijlage - brief aan raad over besproken punten AC 8 april 2015



AUDIT COMMITTEE

Onderwerp Besluitpunten AC-bijeenkomst 8 april 2015.

Aan de leden van de raad

Telefoon 050 367 77 27 Bijlage(n) Ons kenmerk 4980232
Datum 16-04-2015 Uw brief van Uw kenmerk

Geachte raadsleden,

Het audit committee heeft op 8 april vergaderd. Met deze brief informeren we u kort over wat daar besproken is. Het verslag van de bijeenkomst is zoals gebruikelijk naar de raadscommissie F&V gestuurd en zal op de lijst van ingekomen stukken worden geplaatst. De onderwerp tijdens deze vergadering waren de voortgang van de ontwikkelingen begroting nieuwe stijl en de aanbesteding van een nieuw accountantscontract.

Begroting nieuwe stijl

Na vaststelling van de programma-indeling en het autorisatieniveau door de raad was de volgende stap om per programma een doelenboom te maken, die inzicht geeft in de opbouw per programma in deelprogramma's en beleidsvelden. Enkele voorbeelden van deze doelenbomen zijn in het AC besproken. De doelenbomen zullen ook worden gebruikt als navigatie voor de webversie. Zo kan men bijvoorbeeld binnen het programma Sport snel doorklikken naar het beleidsveld Accommodaties. Ook is gesproken over de bij de deelprogramma's aangegeven effectindicatoren en de bij de beleidsvelden aangegeven prestatie-indicatoren. Bij effectindicatoren (op deelprogrammaniveau dus) gaat het om het na te streven effect wat je als gemeente wilt bereiken en waar je maar deels invloed op hebt (heeft te maken met de vraag: "wat willen we bereiken?"). Bij prestatie-indicatoren (op beleidsveldniveau dus) gaat het meer om wat je als gemeente zelf doet om het doel te bereiken en heb je daar ook meer invloed op (heeft te maken met de vraag: "wat gaan we daarvoor doen?"). Het audit committee stemde in met de hiervoor uitgestippelde lijn. Er waren de nodige vragen over het inzichtelijk maken van de voor de raad beïnvloedbare budgetten. Dit is nog wel een lastig punt waar ook andere gemeenten mee worstelen. De eerste vraag is wat er wordt verstaan onder 'beïnvloedbaar'. De werkgroep gaat dit punt nader uitwerken en komt er op terug bij het audit committee. Daarbij zal ook bij andere gemeenten worden gekeken hoe zij dit aanpakken. De vergelijkbaarheid met vorige jaren is ook een punt van aandacht voor het audit committee. Omdat de begroting vergeleken met vorige jaren qua indeling niet helemaal over de kop gaat, is de verwachting dat de vergelijkbaarheid grotendeels in stand blijft. De indeling per programma en een indicatie van de bijbehorende indicatoren zullen in een voorstel aan de raad worden voorgelegd. Op 29 april komt dit voorstel naar verwachting in de raadscommissie F&V aan de orde en gaat vervolgens door naar de raad van mei.

Bijlage - brief aan raad over besproken punten AC 8 april 2015

Volgvel 1

Onderwerp Besluitpunten audit committee bijeenkomst 8 april jl.



Europese aanbesteding accountantscontract

Aangezien het huidige contract met onze accountant Ernst&Young na zes jaar afloopt op 1 juli 2016, worden er voorbereidingen getroffen voor een Europese aanbesteding. Voor het opstellen van een programma van eisen, met daarin de omschrijving van de gevraagde dienstverlening en de wijze van beoordelen, zijn aan het audit committee een aantal keuzes voorgelegd. Het gaat dan bijvoorbeeld om de contractduur, de gewenste rol en positie van de accountant ten aanzien van het college en de raad, en de wijze waarop de offertes zullen worden beoordeeld. Het audit committee heeft hierover een aantal richtinggevende uitspraken gedaan, waarmee de ambtelijke werkgroep verder kan werken aan het opstellen van dit programma van eisen. Daarbij werd door het audit committee nog eens onderstreept dat de kwaliteit bij de beoordeling voorop moet staan en dat de geboden prijs hier ondergeschikt aan is. Het is de bedoeling dat het programma van eisen nog voor de zomervakantie door het audit committee wordt geaccordeerd. Naar verwachting zal het programma van eisen vervolgens in september aan de raad via de commissie F&V worden voorgelegd. Daarna kan de Europese aanbesteding echt van start en kunnen accountantsbureaus hun offertes uitbrengen. Na een procedure van beoordelen wordt er waarschijnlijk in februari volgend jaar een voorstel aan de raad voorgelegd waarin wordt aangegeven met welke accountant een nieuw contract wordt afgesloten. In de volgende bijeenkomsten van het audit committee zal dit proces verder worden begeleid.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief, dan kunt u uiteraard altijd contact opnemen met voorzitter Inge Jongman of secretaris Peter Kommerij. Voor meer informatie verwijzen we u naar het verslag van deze AC-bijeenkomst.

Met vriendelijke groet,
namens het audit committee,

Peter Kommerij, secretaris.

.

Bijlage - verslag audit committee 8 april 2015 met aanbesteding



GRIFFIE

Bijeenkomst Audit Committee 8 april 2015

Aanwezig: mevr. Jongman (ChristenUnie, voorzitter), dhr. v/d Anker (Student&Stad), dhr. Van der Meide (PvdA), Dhr. Bolle (CDA), mevr. Koebrugge (VVD), dhr. Dashorst (griffier), dhr. Schroor (wethouder), dhr. Dijkstra (concerncontroller), mevr. Bouma (concernstaf), dhr. Kommerij (secretaris).
Afwezig (m.k.): dhr. Leemhuis (GroenLinks).

1. **Opening en mededelingen**

De voorzitter opent de vergadering. Er zijn geen mededelingen.

2. **Voortgang aanpak begroting nieuwe stijl**

In het toegezonden memo en de bijbehorende doelenbomen wordt de stand van zaken tav de begroting nieuwe stijl weergegeven. Als voorbeeld wordt gewezen op de doelenboom sport en beleidsveld sportaccommodaties, gevraagd wordt om als indicator ook iets te zeggen over de bezettingsgraad van een sportveld of sporthal. Dat wordt aan de ene kant wel erg gedetailleerd genoemd, aan de andere kant zou er met een doorklikmogelijkheid deze informatie te ontsluiten moeten zijn. Hoe dat vorm en gestalte moet krijgen, zal nog worden bekeken. Er wordt ingegaan op het verschil tussen effectindicatoren en prestatie-indicatoren. Bij effectindicatoren (op deelprogrammaniveau) gaat het om het na te streven effect wat je als gemeente wilt bereiken en waar je maar deels invloed op hebt (heeft te maken met de vraag: “wat willen we bereiken?”). Bij prestatie-indicatoren gaat het meer om wat je als gemeente zelf doet om het doel te bereiken en heb je daar ook meer invloed op (heeft te maken met de vraag: “wat gaan we daarvoor doen?”).

Verder wordt gevraagd hoe het voor de raad beïnvloedbare budget in beeld kan worden gebracht. Dat is nog wel een lastige. Verwezen wordt naar het voorbeeld van Zaanstad, met onderscheid tussen personele lasten, materiële lasten, subsidies en overdrachten. De raadsleden vinden niet dat dit voldoende inzicht biedt. Uiteindelijk was dat een van de aanleidingen voor deze nieuwe begroting, om het inzicht in het beïnvloedbare budget voor de raad te vergroten, zodat er bijvoorbeeld makkelijker een tegenbegroting gemaakt kan worden. Het is ook een definitiekwestie: wat is beïnvloedbaar? Als de raad eerder heeft gekozen om bepaald beleid te voeren, zijn de middelen die daaraan worden besteed dan wel of niet vrij besteedbaar? De middelen die de gemeente naar eigen inzicht kan besteden, zitten in alle programma's. Daarnaast zijn er een aantal wettelijke taken die de gemeente sowieso moet uitvoeren. Eerder is er in het kader van bezuinigingen een overzicht gemaakt van mogelijke bezuinigingsposten. Zo'n lijst geeft enigszins inzicht in wat beïnvloedbaar is. Verder wordt er nu gewerkt aan de stresstest, waarbij ook gekeken wordt naar de mate waarin de gemeente tegenvallers kan opvangen en waar de afweegbare middelen zitten. Gezien de wens van de raadsleden vraagt dit onderwerp nadere uitwerking van de werkgroep: hoe is de vrije beleidsruimte inzichtelijk te maken? Het gaat er niet om dat

1

Bijlage - verslag audit committee 8 april 2015 met aanbesteding

per beleidsveld te doen, maar meer in het algemeen door de begroting heen. Ook wordt aandacht gevraagd voor een goede vergelijkbaarheid met vorige gemeentebegrotingen. Omdat de structuur van de begroting niet radicaal over de kop gaat, moet deze wens wel te honoreren zijn. Conclusie is dat de ingeslagen weg een goede is, er moet nog wel veel gebeuren.

3. Europese aanbesteding accountant

Nav de vorige vergadering ligt er een memo voor waarin een aantal keuzes worden geschetst en waarin wordt teruggekeken naar de vorige aanbesteding. Voor het gemak worden de aandachtspunten langs gelopen:

- Wat voor accountant zoeken we? Vooral de onafhankelijkheid wordt hierin benadrukt. De vraag is verder of bijv. extra bijeenkomsten zouden moeten worden opgenomen in het contract. Voorgesteld wordt om dit niet te doen, het contract zou zich voornamelijk op de controle moeten richten, daar zouden de bureaus op kunnen offeren. Je zou dan als raad een deel van het huidige budget achter de hand kunnen houden om indien nodig externe expertise in te huren, hetzij van de accountant, hetzij van een andere externe deskundige.
- Willen we een accountant van de raad, of een die ook het college bedient? Na enige discussie hierover is de conclusie dat je niet twee accountants, een voor raad en een voor college, zou moeten willen, dat levert allerlei praktische en inhoudelijke moeilijkheden op. Andere gemeenten hebben dat ook niet.
- Wat de contractduur betreft zou dit wat het AC betreft vier plus twee jaar kunnen zijn, daarmee wordt geen rekening gehouden met een afweegmoment rond de herindeling in 2018. De werkgroep kijkt nog na of er vanwege de herindeling misschien nadere regels gelden waaraan de gemeente zich moet conformeren.
- De te hanteren beoordelingscriteria (controleaanpak, visie op rol van accountant tov de raad, visie op natuurlijke adviesfunctie, visie op wijze van rapporteren, presentatie) worden akkoord bevonden.
- Het AC stemt ook in om in het contract de mogelijkheid op te nemen om de accountant door het college te laten inhuren voor adviesopdrachten die samenhangen met de controlefunctie. Daarvoor geldt wel dat dit vooraf aan het audit committee wordt gemeld en dat de accountant zijn eigen regels rond onafhankelijkheid in acht neemt. Overigens wordt geconstateerd dat er de laatste paar jaar vrijwel geen adviesopdrachten aan de accountant zijn gegund
- Om het voordeel voor de huidige accountant, die de gemeente goed kent en zo langzamerhand weet wat er wordt gevraagd, zo veel mogelijk te neutraliseren, zal er relatief veel informatie worden verschaft. Hopelijk draagt dat bij aan een level playing field.
- Om naast de grote bureaus (Ernst&Young, PWC, Deloitte) ook andere bureaus een kans te gunnen, wordt de omvang van de gemeente die een bureau minimaal in portefeuille moet hebben gesteld op 90.000 inwoners.
- De verwachting is dat de bureaus scherp gaan offeren. Onderstreept wordt dat de kwaliteit van de dienstverlening voorop moet staan en dus in de beoordeling van de offertes het zwaarst moet wegen. De werkgroep wordt gevraagd om nog eens goed naar kwaliteitscriteria van andere gemeenten te kijken die we in de eigen aanbesteding zouden kunnen gebruiken.

Met deze punten kan de werkgroep verder met het opstellen van het programma van eisen, deze zal in een volgende vergadering worden voorgelegd aan het AC.

Bijlage - verslag audit committee 8 april 2015 met aanbesteding

4. Rondvraag

Dhr. Van den Anker doet de suggestie om ook burgers te betrekken bij de verdere verbetering van de programmabegroting. Dit zou kunnen als de begroting eenmaal beschikbaar is. Ook de technische kant kan dan beoordeeld worden door mensen met verstand van zaken. Deze suggestie wordt meegenomen.

	Datum afspraak	Gemaakte afspraken	Status
1.	15 mei 2013	Afgesproken wordt dat er niet langer met de pre approval wordt gewerkt, maar dat de accountant vooraf een melding doet aan het AC wanneer het een opdracht van B&W gaat uitvoeren.	Staande afspraak
2	27 november 2013	In het AC zal de komende tijd de nodige aandacht worden geschonken aan de begroting nieuwe stijl, vooral wat betreft de presentatie.	Onderwerp staat vast op agenda AC
3.	2 juli 2014	Discussie over kengetallen ivm de stresstest wordt nog in AC gevoerd	

Volgende reguliere bijeenkomst 13 mei.

Collegedebrief - Wensen en bedenkingen t a v Aankoop aandeel Waterbedrijf ...



Onderwerp Wensen en bedenkingen t.a.v. Aankoop aandeel
Waterbedrijf Groningen

Steller S.H. Spoormans (SSC-J ruimtelijk domein)

De leden van de raad van de gemeente Groningen
Te GRONINGEN

(050) 367 76
Telefoon 342 Bijlage(n) - Ons kenmerk 4820275
Datum 15-04-2015 Uw brief van - U kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Groningen is de grootste aandeelhouder van de N.V. Waterbedrijf Groningen. Dit bedrijf is verantwoordelijk voor de drinkwatervoorziening in de provincie Groningen. Andere aandeelhouders van de vennootschap zijn de provincie en de andere gemeenten die gelegen zijn binnen het verzorgingsgebied van het Waterbedrijf.

Om de vijf jaar, voor het eerst per 1 januari 2014, bekijkt het bestuur van het Waterbedrijf aan de hand van de inwoneraantallen of gemeenten een evenredig belang hebben in het Waterbedrijf en of zij zo voldoende zeggenschap hebben. Op basis van het inwoneraantal van de gemeente Groningen op 1 januari 2014 heeft de Raad van Commissarissen op 9 oktober 2014 besloten de gemeente Groningen een extra aandeel aan te bieden.

Het aanbod houdt in dat wij één aandeel kopen voor de nominale waarde van € 500,-. Inclusief dit aandeel zal ons aandelenpakket 80 aandelen bedragen van de totaal 500 aandelen. Aankoop van dit extra aandeel levert echter geen extra zeggenschap op, maar wordt vanuit strategisch oogpunt wel voorgesteld.

December 2014 hebben wij u geïnformeerd over onze gesprekken met de provincie Groningen over een mogelijke verkoop van onze aandelen in het Waterbedrijf. We hebben de gesprekken daarover opgeschort, maar het is nog steeds onze intentie de aandelen te verkopen. Uit de waardering van de aandelen van het Waterbedrijf is gebleken dat de aandelen meer waard zijn dan de nominale waarde die we er voor moeten betalen.

Collegebrief - Wensen en bedenkingen t a v Aankoop aandeel Waterbedrijf ...

Bladzijde 2
Onderwerp Wensen en bedenkingen t.a.v. Aankoop aandeel
Waterbedrijf Groningen



Ons college is daarom voornemens, evenals in voorgaande jaren, in te gaan op de aanbieding van de Raad van Commissarissen van het Waterbedrijf om het aandeel voor de nominale waarde van € 500,- aan te schaffen en het aandelenpakket hiermee uit te breiden.

We gaan er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mochten er nog wensen en bedenkingen zijn of vragen bestaan, zouden wij dit graag binnen een termijn van 3 weken van u vernemen. Daarna zullen wij er vanuit gaan dat u instemt met dit voorstel.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
Peter den Oudsten

de secretaris,
Peter Teesink

Bijlage - Lijst ingekomen collegebrieven voor F&V 29 april 2015

Lijst ingekomen collegebrieven voor de commissie Financiën en Veiligheid van 29 april 2015

Nr.	Onderwerp	Ontvangen d.d.	Advies	opmerkingen
1	Uitnodiging Hafengeburtstag Hamburg 2015	25-3-2015	v.k.a.	
2	Huisvesting politie	2-4-2015	v.k.a.	
3	Voornemen missie naar China april 2015	2-4-2015	v.k.a.	
4	Informereren over reactie NAM over aardbevingbestendigheid te reconstrueren Zuidelijke Ringweg Groningen en brief Ministerie van Economische Zaken	9-4-2015	v.k.a.	
5	Jaarverslag klachten 2014, jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke Ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders	14-4-2015	op agenda, B1	
6	Stemverhouding Veiligheidsregio	14-4-2015	v.k.a.	
7	Discussienotitie doorberekening kosten evenementen	16-4-2015	mee-nemen bij bespreking evenementenbeleid in B&V	
8	Informatie voortgang verdiepingsonderzoek Noordelijk Belastingkantoor (NBK)	16-4-2015	v.k.a.	
9	Besluitpunten AC-bijeenkomst 8 april 2015	16-4-2015	v.k.a.	zie ook agendapunt A45b
10	Wensen en bedenkingen t.a.v. aankoop aandeel Waterbedrijf Groningen	16-4-2015	op agenda, A5c	

17-4-2015



Leef je in!



Voorwoord

In maart ben ik begonnen als de nieuwe gemeentelijke ombudsman.

In lijn met de vaak gestelde vraag naar de ervaringen van de eerste honderd dagen van een nieuwkomer, wil ik twee ervaringen uit mijn eerste jaar als ombudsman in dit voorwoord met u delen.

De eerste ervaring illustreer ik aan de hand van een zaak die aan mij werd voorgelegd.

Een man had ruim een jaar geleden een WWB-uitkering toegekend gekregen. Bij de toetsing destijds was zijn vermogen op nul gesteld, nadat hij en zijn zoon daarvoor een tijd hadden geleefd van de erfenis van zijn overleden vrouw. Ruim een jaar later krijgt deze man, volkomen onverwacht een nieuwe beschikking. Daarin staat dat hij vanwege de beschreven erfenis alsnog geacht wordt vermogen te hebben gehad. De verleende bijstand om niet wordt omgezet in leenbijstand die hij moet terugbetalen. Ook krijgt hij een maatregel opgelegd vanwege onvoldoende betoond besef van verantwoordelijkheid.

Wat mij daarin erg heeft getroffen, is de constatering dat het proces zo is ingericht dat niemand zich afvraagt wat deze boodschap betekent voor de ontvanger ervan. Het gaat om zeker 13.000 euro die moeten worden terugbetaald. Denkt u eens in dat u, totaal nietsvermoedend, ineens een brief krijgt waaruit blijkt dat u een enorme schuld heeft. Zou het niet goed zijn dat er voorafgaand aan het versturen van zo'n brief een gesprek plaatsvindt? De vraag stellen is hem beantwoorden. U komt deze casus verderop in het jaarverslag tegen.

De ernstige problematiek van mensen staat soms in schril contrast tot de afstandelijke, niet inlevende manier waarop daar op gereageerd wordt vanuit de gemeente. Niet inleven uit zich dan door geen contact te leggen of geen persoonlijk contact te leggen of niet te laten zien hoe met de specifieke omstandigheden van het geval rekening is gehouden. Uiteraard zie ik niet de gevallen waarin het allemaal wel heel goed gaat. Maar het gaat ook geregeld mis en ik zie het als mijn taak als ombudsman om daar met dit jaarverslag aandacht op te vestigen, zodat er kans is op verbetering. De titel van dit jaarverslag komt uit deze waarneming voort.

Schrijnende problematiek is het afgelopen jaar vaker aan de orde gesteld. Ik wil u wijzen op het onderzoeksrapport¹ van de Nationale ombudsman, waarin hij de effectiviteit van de zgn. Fraudewet² aan de orde stelt. Hij komt tot de conclusie dat de wet voorbij schiet aan het doel waarvoor hij bedoeld was. Mensen die vergissingen maken, digitaal niet vaardig zijn of niet kunnen bewijzen dat de uitvoeringsorganisatie iets niet goed heeft gedaan, worden gezien als fraudeurs en krijgen forse boetes opgelegd. Niet elke uitvoeringsorganisatie ziet op grond van deze wetgeving ruimte om zich in te leven in de specifieke problematiek van mensen en boetes te matigen als er geen fraude aan ten grondslag ligt.

Mijn tweede ervaring is van geheel andere orde, maar niet onbelangrijk voor een klein bureau als het Groninger ombudsinstituut. Verrassend vind ik de gelijkmatige instroom van zaken over een reeks van jaren. Terwijl de problematiek verschilt, de mensen anders zijn en er andere thema's spelen. Zelfs binnen het jaar is de instroom redelijk gelijkmatig. Dit gegeven maakt het tot nu toe mogelijk dat het ombudsinstituut de meeste zaken binnen een redelijke termijn kan oppakken en afhandelen.

¹ Nationale ombudsman: Geen fraudeur, toch boete. Een onderzoek naar de fraudewet in de praktijk. Rapport 2014/159 - december 2014

² Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid van 4 oktober 2012, Stb. 2012, 462

Wat een ombudsman doet is het bieden van rechtsbescherming aan burgers die problemen hebben met of klachten hebben over gedragingen van de gemeente. De Algemene wet bestuursrecht biedt daarvoor het kader. Het klachtrecht is een tamelijk nieuwe loot aan de juridische stam van rechtsbescherming van de burger. Niet iedereen heeft er wat mee, want niet iedereen 'klaagt' graag. Of houdt van 'klagers'. Daarmee is het begrip 'klachtrecht' naar mijn mening niet een heel gelukkig gekozen term.

Het is echter mijn stellige overtuiging dat niet alleen de burger, maar ook de gemeente heel veel baat kan hebben bij de problemen of klachten die worden aangebracht. Het biedt de mogelijkheid tot herstel van fouten, tot het aanpassen van werkwijzen, tot verbetering van optreden. U leest hier meer over in het hoofdstuk 'Kansen'.

In een aantal zaken heeft de gemeente laten zien goed mee te denken met de burger. Met name de afdeling Belastingen heeft in een aantal gevallen laten zien veel aandacht voor en inleving in het specifieke geval te hebben waardoor, weliswaar na een klachtprocedure, een mooie oplossing in beeld kwam. Mijn belangrijkste aanbeveling aan het college is om inlevend gedrag breed in de organisatie uit te dragen en te stimuleren.

En soms is de uitkomst van de externe klachtprocedure dat het allemaal goed is gegaan en goed is gedaan, maar is het blijkbaar nodig om dat nog eens door een onafhankelijke derde uit te laten leggen. Hetgeen ook een signaal kan zijn.....

Met dit jaarverslag leid ik u op hoofdlijnen door de zaken die in 2014 gespeeld hebben, waarbij ik zaken rondom de thema's vertrouwen, informatievoorziening, overlast, privacy en kansen heb gegroepeerd. Eerst ga ik inhoudelijk in op de thema's. Ook deel ik een zorgpunt met u. Ik sluit af met de door de gemeente gedane toezeggingen, waarbij ik het college oproep toe te zien op de nakoming ervan. In de bijlagen vindt u de cijfers en informatie over het bureau.

Voor meer details of een totaaloverzicht van alle behandelde zaken, verwijs ik u naar het aparte bestand met alle samenvattingen. U kunt deze ook raadplegen via de site van de ombudsman: www.ombudsmangroningen.nl / onderzoeken 2014.

Ten slotte kan ik melden dat mij in 2014 geen meldingen van een vermoeden van een misstand hebben bereikt op grond van de Regeling klokkenluiders gemeente Groningen 2010.

Marijke Hermans
4 maart 2015

VERTROUWEN IN DE GEMEENTE

Vertrouwen is een belangrijk aspect in de relatie tussen burger en overheid. Uit wetenschappelijke literatuur zijn diverse factoren af te leiden die het maatschappelijk vertrouwen in de overheid bepalen. Enkele daarvan zijn deskundigheid, integriteit, ontvankelijkheid, rechtvaardigheid en communicatie³. Deze en andere criteria hebben een vertaling gekregen in de landelijke behoorlijkheidsnormen die onder leiding van de Nationale ombudsman zijn opgesteld. Deze normen zijn een uitwerking van het algemene begrip 'behoorlijkheid' waaraan een ombudsman de gedragingen van de overheid toetst⁴. Het is natuurlijk geen toeval dat gedrag dat als behoorlijk gedrag van de overheid wordt gezien, bijdraagt aan het vertrouwen in diezelfde overheid.

Luisteren naar de burger

Dit is zo'n uitwerking van de eis dat de overheid behoorlijk handelt. Ook het college geeft in het Coalitieakkoord 2014 – 2018⁵ aan dat het een overheid wil zijn die 'goed kijkt en luistert'. En dat er naar elkaar wordt geluisterd op basis van gelijkwaardigheid. Het geven van oprechte aandacht door goed te luisteren en te kunnen inleven in de situatie van de burger is een belangrijke randvoorwaarde om vertrouwen te winnen of te behouden.

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

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

De Raad voor het openbaar bestuur⁶ zegt daar het volgende over

In de wetenschappelijke literatuur is de perceptie van een eerlijke overheid gevangen in het begrip procedurele rechtvaardigheid. Mensen vinden door de overheid genomen beslissingen of gevoerd beleid makkelijker te aanvaarden als ze voldoende informatie hebben over de gevolgde procedure, daar zelf invloed op uit kunnen oefenen en zich in het proces gehoord en serieus genomen weten.... Procedurele rechtvaardigheid speelt een cruciale rol in het vertrouwen dat burgers hebben in de overheid en is onontbeerlijk voor effectief bestuur.

³ J.B. de Bree. Vertrouwen van burgers in de lokale overheid (2011)

⁴ Artikel 9:27 Awb

⁵ 1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

⁶ Pagina 5/6

⁶ Raad voor het openbaar bestuur: Hoe hoort het eigenlijk? Passend contact tussen overheid en burger (juni 2014)

Dat procedurele rechtvaardigheid niet vanzelfsprekend is blijkt uit de praktijk. De stap van persoonlijk contact (luisteren naar de burger) zodat over en weer, op basis van genoemde gelijkwaardigheid informatie kan worden verschaft, wordt soms geheel overgeslagen. Bijvoorbeeld in de casus waarover ik in mijn voorwoord repte en waarbij betrokkene na 14 maanden werd geconfronteerd met een andere zienswijze op

Op basis van dezelfde info wordt uitkering eerst toegekend, maar later ingetrokken

Meneer wordt geconfronteerd met een intrekking van het besluit waarmee hij 14 maanden eerder een uitkering kreeg toegekend. De reden voor deze wijziging is dat er sprake is van vermogen uit erfenis. Meneer geeft aan al ruim voordat de erfenis werd vrijgegeven de gemeente hierover te hebben geïnformeerd. Toen de erfenis beschikbaar kwam heeft hij eerdere leenbijsstand terugbetaald en vervolgens geruime tijd, met zijn minderjarige zoon, geleefd van de erfenis. Toen dit geld op was heeft hij opnieuw een uitkering aangevraagd en het vermogen is toen vastgesteld op nul. Het is voor meneer onbegrijpelijk dat er nu ineens een heel ander besluit wordt genomen. Zonder dat hem daarover iets is verteld. Als dat wel was gebeurd had hij de mensen van de gemeente kunnen wijzen op stukken die hij destijds heeft overgelegd en die hij nu niet aantroft in het digitale dossier. Bovendien krijgt hij nu een maatregel opgelegd vanwege onvoldoende betoond besef van verantwoordelijkheid.

Meneer heeft een bezwaarschrift ingediend, maar dat was te laat. Hij krijgt daarom geen herziening van zijn besluit. Hoewel het besluit juridisch vaststaat, geeft de gemeente na inmenging van de ombudsman toe in dit geval niet goed gehandeld te hebben. Er was geen sprake van nieuwe informatie en er is niet gecommuniceerd met meneer. En dat is de reden dat de gemeente besloten heeft de zaak opnieuw op te pakken.

basis van dezelfde feiten. Dit echter zonder dat meneer was geïnformeerd over het nieuwe onderzoek. Meneer voelde zich als 'fraudeur' weggezet. Het is voor de lezer goed om te bedenken dat het in deze situatie om vele duizenden euro's gaat die betrokkene dan terug moet betalen. ▲ ▲ ▲

De om-, ver- en herberekening van inkomsten met de uitkering is niet inzichtelijk

De inkomsten uit arbeid en WW-uitkering van mevrouw worden aangevuld met een bijstandsuitkering. Zij had echter het idee dat de aanvulling te weinig is. De uitkeringspecificaties met verrekeningen en herberekeningen zijn echter zo ingewikkeld dat mevrouw daar niet wijs uit wordt. Na meerdere malen de sociale dienst hierop te hebben gewezen, beloofde die dit te onderzoeken. Tijdens dat onderzoek kreeg mevrouw bruteringsbrieven. Er zou in het voorgaande jaar sprake zijn van een schuld die zij nog niet had terugbetaald. Mevrouw wist echter van niets en van het lopende onderzoek had zij ook nog niets gehoord.

De uitkomst van het onderzoek kwam een maand later. Tot haar verbazing kreeg mevrouw te horen dat zij teveel uitkering had ontvangen en dat nu moest terug betalen. Dat begrijpt zij niet. Ook werd met een boete gedreigd omdat zij onvolledige informatie zou hebben verstrekt. Zij stelt echter steeds bij de sociale dienst te hebben aangeklopt dat er iets niet klopte. Daarnaast werd een nabetaling geeïst, onder andere over een periode dat zij nog geen bijstandsuitkering ontving. Ten einde raad nam mevrouw contact met de ombudsman op.

Omdat de berekeningen ook voor de ombudsman onduidelijk waren besloot zij tot een gesprek. Tijdens het gesprek kon worden geconstateerd dat de bruteringsbrieven ten onrechte waren verzonden en betrokkene inderdaad steeds aan de bel heeft getrokken. Het verwijt dat zij de sociale dienst onvolledig heeft geïnformeerd, is dan ook niet juist. Er zal dan ook geen boete worden opgelegd. Ook is de nabetaling over de periode dat mevrouw nog geen uitkering ontving niet correct.

Tijdens het gesprek werd de systematiek van verrekening van inkomsten met de uitkering mevrouw goed uitgelegd. Voor een verrekening van de inkomsten uit arbeid (per week) en de WW-uitkering (per vier weken) met de bijstandsuitkering (per maand) moeten de inkomsten omgerekend worden per maand. De sociale dienst erkent dat deze om- en verrekening met de uitkering op de uitkeringspecificatie niet inzichtelijk is. Besloten is dat mevrouw zodra zij haar inkomstgegevens ontvangt die rechtstreeks mailt naar de behandelend ambtenaar. Nu een inzichtelijker uitkeringspecificatie niet mogelijk is zal hij een eigen berekening van de uitkering naar mevrouw toesturen. Mochten er dan nog vragen zijn, dan kan zij altijd contact met de ambtenaar opnemen.

Verder moest worden geconstateerd dat mevrouw in het voorgaande jaar inderdaad teveel bijstandsuitkering had ontvangen en dat dat moet worden terugbetaald. Dat werd mevrouw inzichtelijk uitgelegd. Besloten is dat zij een nieuw herzienings- en terugvorderingsbesluit met een betere berekening van het terugvorderingsbedrag zal ontvangen.

Een ander voorbeeld waaruit blijkt dat persoonlijk contact veel kan verhelderen is de zaak van een mevrouw die in een ingewikkelde situatie zat. Ze had werk, een WW-uitkering en een aanvullende WWB-uitkering. Door deze verschillende inkomensstromen moest er veel verrekend en omgerekend worden. Uitleg via de e-mail bood niet de gewenste duidelijkheid, of riep weer nieuwe vragen op. Directe interactie werd gemist.

Tijdens het bemiddelingsgesprek met de ombudsman liet de sociale dienst zien zich te kunnen inleven in de complexe inkomenssituatie van betrokkene. Daardoor ontstond over en weer ruimte om tot een goede oplossing te komen. ◀ ◀ ◀

Ik heb het afgelopen jaar ook in andere zaken gezien dat, weliswaar pas in de klachtprocedure, vertrouwen geheel of gedeeltelijk kan worden hersteld door wel goed te luisteren naar hetgeen de burger is overkomen. Een aansprekend voorbeeld daarvan is een kwestie met een loslopende hond. ▶ ▶ ▶

Hond los? Bezoek aan de deur

Omdat twee opsporingsambtenaren van Stadtoezicht meenden te hebben gezien dat mevrouw eerder die ochtend haar hond op straat liet loslopen, bezochten ze haar thuis. Mevrouw beklagde zich bij de ombudsman over de gang van zaken aan haar voordeur en over het feit dat zij het niet was geweest en toch werd lastiggevallen. Het bleek de ombudsman dat de standpunten van mevrouw en de gemeente op verschillende punten, ook na de interne klachtafhandeling, nogal uiteen bleven lopen. Daarom heeft ze beide partijen uitgenodigd voor een gesprek. Dit verliep in goede harmonie. Door beide partijen is toelichting gegeven op en uitleg over de werkwijzen. En omdat er van de zijde van de gemeente begrip was voor de indruk die het bezoek van de boa's bij mevrouw had achtergelaten, zijn er excuses gemaakt en is een boeket bloemen overhandigd. Deze zijn door mevrouw in dank aanvaard.

Voortvarendheid

Vertrouwen kan beschadigd raken als het lang duurt voordat een burger iets terug hoort van de gemeente. Zoals bleek uit de kwestie die een ondernemer uit de binnenstad voorlegde aan de ombudsman. Hij zat letterlijk klem tijdens Koningsdag en figuurlijk omdat de gemeente niet reageerde. Na een goed gesprek bij de ombudsman aan tafel, waarbij de gemeente het belang van betrokkene op een goede bereikbaarheid

Klemgezet!

Ondernemerspaar meldde zich bij de ombudsman met klachten over onbereikbaarheid van hun zaak op Koningsdag. Er waren schermen neergezet waardoor het publiek hun zaak als enige in het geheel niet meer kon bereiken. Over het jaar daarvoor hadden zij zich met dezelfde klacht tot de gemeente gewend, maar een inhoudelijke reactie daarop bleef uit. Ook na de toezegging van de gemeentelijk vertegenwoordiger tijdens de inloopavond van de Passion om alsnog inhoudelijk te reageren. Nadat de ombudsman zich eerst heeft laten informeren over het algemene beleid bij evenementen en in het bijzonder over Koningsdag 2014, heeft zij betrokkenen en de gemeentelijk vertegenwoordiger uitgenodigd voor een gesprek. In dat gesprek is het algemene beleid aan de orde geweest, maar zijn ook de specifieke maatregelen onderwerp van gesprek geweest.

De gemeente zegde toe dat de specifieke kant van de zaak zal worden meegenomen in de evaluatie van Koningsdag. Daarbij zal bekeken worden of de afsluiting niet anders kan worden georganiseerd. Indien dat niet kan, zal met de ondernemers worden gezocht naar alternatieven zodat tijdens dit soort dagen wel bedrijfsuitoefening kan plaatsvinden. Van de zijde van de gemeente zijn excuses gemaakt voor het uitblijven van een inhoudelijke reactie op de eerdere klacht. Verzoekers waren blij met het gesprek en voelden zich gehoord.

van zijn zaak onderkende was het vertrouwen voor een groot deel hersteld. Het is nu aan de gemeente om dat vast te houden door de afspraken na te komen. ◀ ◀ ◀

Een mevrouw moest lang wachten op een reactie van de gemeente op de vraag waarom de werkket van de

gemeente zoveel maanden in haar straat moest staan. In ruim vijf maanden tijd had ze drie mails gestuurd en pas na haar derde mail ontving ze een ontvangstbevestiging. Twee maanden daarna had ze echter nog geen inhoudelijke reactie. Pas nadat de ombudsman zich ermee bemoeide kwam de zaak in beweging. Ook in het geval van een klacht over tuinparkeren, werd het na de ontvangstbevestiging erg stil. In deze twee gevallen⁷ bleek mij bij onderzoek dat de brief of mail met daarin de klacht vele omzwervingen in de organisatie had gemaakt, waardoor het zicht erop verdwenen was.

Een meneer die een stukje grond van de gemeente wilde kopen kreeg, na diverse keren vragen maar geen schriftelijke reactie op zijn verzoek⁸. Wat bleek? Negen maanden daarvoor was wel een brief opgesteld, maar het was niet duidelijk of deze verzonden was. Er was alleen een ongetekende versie terug te vinden in het archief. Nu meneer zich beklagde over het uitblijven van een reactie moest aangenomen worden dat er geen antwoord was verstuurd en kreeg hij met excuses alsnog een brief met antwoord.

⁷ 14.1.118 en 14.1.095

⁸ 14.1.112

Ook de ombudsman moet soms lang wachten op een reactie van de gemeente⁹. Omdat ik in lang niet alle gevallen word geïnformeerd over een langere behandeltime en er zelf achteraan moet om te herinneren, is het de vraag hoe vaak de gemeente de burger informeert als de behandeling onverhoopt langer duurt. Het versturen van zo'n tussenbericht is een uitwerking van behoorlijk optreden door de gemeente dat vertrouwen wekt. Het vertrouwen dat er iemand met de zaak bezig is en dat het niet zo is dat de kwestie in de vergetelheid is geraakt. Het tussenbericht laat zien dat de gemeente zich inleeft in de burger.

Vijf zaken hebben de ombudsman bereikt die te maken hebben met een lange behandeltime van het bezwaarschrift. In twee van deze zaken was het in ieder geval duidelijk dat een tussenbericht over een langere behandeltime niet verstuurd was¹⁰. In de andere zaken werd dát niet als pijnpunt naar voren gebracht.

Betrokkenen hebben dan overigens de mogelijkheid om de gemeente in gebreke te stellen. Dat niet iedereen dat wil, blijkt uit de zaak van een mevrouw die de relatie met de gemeente niet wilde verstoren met zo'n ingebrekestelling omdat ze nog hoopte op een goede afloop. Bij de ombudsman wordt geregeld naar voren gebracht dat het niet heel rechtvaardig voelt als de burger zich aan heel precieze termijnen moet houden, terwijl de gemeente daar zelf minder zorgvuldig mee omgaat.

Betrouwbaarheid

Het nakomen van toezeggingen is een belangrijke gelegenheid voor de gemeente om te werken aan het vertrouwen in de gemeente. In twee zaken bleek de gemeente de toezeggingen die in eerdere jaren naar aanleiding van een klachtonderzoek door de ombudsman waren gedaan, niet of niet volledig te zijn nagekomen. Zie verder in het hoofdstuk 'Toezeggingen'. Ook in zaken van dit jaar bleken toezeggingen niet altijd gestand te worden gedaan. ▶▶▶

Herhaalde toezeggingen niet nagekomen

Nadat de gemeente op 8 mei 2014 had toegezegd de afhandeling van het bezwaarschrift na 7 maanden nu voortvarend op te pakken, meldde verzoeker zich 11 weken later, op 24 juli opnieuw bij de ombudsman. Ondanks twee tussentijdse toezeggingen, op 17 juni en in de week van 7 juli dat het bezwaar voor een bepaalde datum zou zijn afgehandeld, gebeurde er niets. Daarom had verzoeker op 24 juli wederom contact opgenomen met de gemeente en nu bleek de betrokken medewerker een paar weken op vakantie te zijn. Meneer was echt boos, omdat hij direct maatregelen krijgt opgelegd als hij te laat is met iets. Na tussenkomst van de ombudsman is met verzoeker afgesproken dat de zaak direct na terugkomst op 11 augustus van de betrokken medewerker voortvarend zal worden opgepakt. Daarmee eindigde de bemoeienis van de ombudsman, maar niet voor lang. Want 4 september meldde verzoeker zich opnieuw. Hij had niets meer vernomen van de gemeente.

Het bezwaarschrift was inmiddels een jaar geleden ingediend. Uit onderzoek van de ombudsman bleek dat er in juni een voorstel is gedaan dat door verzoeker is geaccepteerd. De verdere uitwerking van dit voorstel zou in samenwerking met een andere afdeling plaatsvinden en dat duurde te lang. Van de zijde van de gemeente worden oprechte excuses aangeboden. Toegezegd werd dat er in dezelfde week een besluit zou uitgaan en dat de terugbetaling uiterlijk de week erna zou plaatsvinden. Dat verzoeker weinig vertrouwen heeft in deze toezegging kan de ombudsman zich voorstellen. Verzoeker laat weten dat hij zich niet gehouden voelt aan de deal van juni, nu de afhandeling die voor 1 juli zou plaatsvinden, zo lang op zich laat wachten.

Regelmatig wordt naar voren gebracht dat de toezegging van een gemeentelijk medewerker dat iemand zal worden teruggebeld, niet wordt nagekomen. Dit leidt snel tot ergernis en zich niet serieus genomen voelen. Mijn aanbeveling aan de gemeente is om serieus om te gaan met deze kleine, maar zeker niet onbelangrijke toezeggingen.

⁹ Bijv. 14.1.052; 14.1.119; 14.1.059; 14.1.090; 14.1.037; 14.1.015

¹⁰ 14.1.065 en 14.1.087

INFORMATIEVOORZIENING

In bijna dertig zaken was de informatievoorziening door de gemeente aan de orde. In een aantal gevallen bleek de verstrekte informatie onvolledig of onjuist. Zo werd er in verschillende brieven niet duidelijk aangegeven waarover de omwonenden precies konden inspreken. Hierdoor ontstonden verschillende en te hoge verwachtingen ten aanzien van de inspraak¹¹.

Ook was de informatie over het gebruik van de invalidenparkeerplaats op Koningsdag onvolledig¹² en was de informatie over de verkeersmaatregelen tijdens The Passion gebrekkig. ▶ ▶ ▶

Een mevrouw ondervond problemen met de toegankelijkheid van de digitale Stadjerspas¹³. Ze was van mening bij verschillende instanties, met name het Klantcontactcentrum en Stip, niet goed te zijn geïnformeerd, waardoor ze problemen ondervond. Gelukkig bleek de projectleider die verantwoordelijk was voor de invoering van de nieuwe Stadjerspas bereid om mevrouw te helpen bij problemen met de digitale pas.

Een zaak die uiteindelijk gelukkig goed is afgelopen betrof onjuiste informatie in de hal van het Harm Buitenplein. Een meneer had een bordje zien staan waarop stond dat men in aanmerking kwam voor een participatiebaan als men een WWB-uitkering had. Zie voor het verloop de casus hieronder ▼ ▼ ▼

Onvolledige informatie over participatiebanen wekt ten onrechte verwachtingen

Op de balie in de hal van de sociale dienst zag meneer een bordje met informatie dat als men een WWB-uitkering had men een participatiebaan kon krijgen. De balie medewerkster bevestigde de informatie. Enthousiast ondernam hij direct actie en vond een participatiebaan. De sociale dienst ging hiermee akkoord. Bij de ondertekening van het contract bleek de sociale dienst echter dat meneer ook een WW-uitkering had en zei dat hij toch niet voor de participatiebaan in aanmerking kwam. Die gold namelijk alleen als men een *volledige* WWB-uitkering had. Teleurgesteld wendde betrokkene zich tot de ombudsman.

Omdat de ombudsman ook vaststelde dat de informatie over de voorwaarden voor een participatiebaan op de gemeentelijke website niet eenduidig was, startte zij hiernaar een onderzoek. Daarnaast adviseerde zij betrokkene de sociale dienst om een formeel besluit te vragen, zodat hij daartegen bezwaar kon maken.

Met nadere informatie over de precieze locatie heeft de sociale dienst uiteindelijk het bordje gevonden. Erkend werd dat de informatie niet volledig was en het bord werd uiteindelijk verwijderd. Ook stelde de sociale dienst vast dat de informatie op de gemeentelijke website niet adequaat was en heeft die aangepast. De ombudsman stelt vast dat op basis van de gebrekkige informatie onnodige verwachtingen bij meneer zijn gewekt. Dit terwijl de sociale dienst na raadpleging van het dossier had kunnen weten dat hij voor een participatiebaan niet in aanmerking kwam. De sociale dienst erkent dit niet tijdig te hebben onderkend en biedt hiervoor zijn excuses aan. Verder werd pas na een rappel van de ombudsman gereageerd op het verzoek van meneer om een formeel besluit. Hiertegen heeft meneer direct bezwaar gemaakt. De sociale dienst meldde de ombudsman in een later stadium dat de gebrekkige informatievoorziening en de verwachtingen die daardoor zijn ontstaan, in elk geval bij de behandeling van het bezwaarschrift zouden worden betrokken. Met de informatie kon de ombudsman betrokkene geruststellen dat serieus naar zijn bezwaren zou worden gekeken.

Uiteindelijk heeft de sociale dienst besloten dat meneer gelet op de omissies toch voor een participatiebaan in aanmerking kwam. En dat stemde betrokkene dermate tevreden dat hij zijn bezwaarschrift introk.

Gemeente niet verantwoordelijk voor verdwenen fiets tijdens The Passion

De ochtend van The Passion in Groningen heeft mevrouw haar fiets vastgeketend aan het hek van de openbare toiletten op de Grote Markt. Toen zij 's avonds terugkwam, bleek haar fiets te zijn verdwenen en stonden er schermen op die plek die onderdeel waren van de corridor voor de processie richting de Vismarkt. In de berichtgeving over de verkeersmaatregelen voor The Passion was de Grote Markt echter niet aangemerkt als gebied waarvoor een fietsparkeerverbod en wegsleepregeling gold. Mevrouw was dan ook verbaasd dat zij haar fiets daar niet aantrouf.

Verwijderde fietsen werden gebracht naar het fietsendepot in Vinkhuizen. Toen zij daar de volgende dag aankwam, bleek haar fiets niet aanwezig. Mevrouw heeft daarop de gemeente voor het verdwijnen van haar fiets aansprakelijk gesteld. De gemeente heeft de claim echter afgewezen. Zij stelt namelijk de fiets niet te hebben verwijderd.

Na onderzoek constateert de ombudsman dat de berichtgeving over de verkeersmaatregelen niet adequaat was. De gemeente erkent een fout te hebben gemaakt. Abusievelijk is niet vermeld dat tijdens The Passion ook voor de Grote Markt een fietsparkeerverbod gold en dat aangetroffen fietsen zouden worden weggesleept.

Wel stonden er tijdig rond de Grote Markt borden dat er tijdens het evenement een fietsparkeerverbod en wegsleepregeling gold. Mevrouw had dus op de hoogte kunnen zijn van de maatregel. Hoe dan ook, ondanks de geldende wegsleepregeling heeft de gemeente op de Grote Markt geen fietsen weggesleept. Andere plekken in de stad hadden op dat moment meer prioriteit. Daarnaast heeft de gemeente de bewuste schermen niet geplaatst. Ook om die reden heeft zij de fietsen niet hoeven te verwijderen. De organisatie die verantwoordelijk was voor de plaatsing van de schermen stelt desgevraagd ook geen fietsen bij de openbare toiletten te hebben weggehaald.

Wat er precies is gebeurd met zoektoesters fiets is niet (meer) te achterhalen. Het is echter niet aannemelijk dat de gemeente met het verdwijnen van de fiets iets van doen had. Daarom concludeert de ombudsman dat de gemeente tot een afwijzing van de aansprakelijkheidsstelling heeft kunnen komen.

¹¹ 14.1.001

¹² 14.1.071

¹³ 14.1.023

In één zaak ging het om de vindbaarheid van gemeentelijke informatie, een thema dat al in eerdere jaarverslagen van de ombudsman is aangekaart. Ook nu bleek in een casus dat de gewenste (beleids)informatie moeilijk vindbaar was. De gemeente heeft aan de hand van het rapport van de ombudsman toegezegd te werken aan de vindbaarheid van informatie¹⁴.

De bekendmaking van bouwaanvragen en –besluiten is een onderdeel van de gemeentelijke informatievoorziening. In twee zaken die bij de ombudsman aan de orde kwamen zagen omwonenden wel dat er gebouwd werd in hun omgeving, maar hadden ze geen bekendmaking van een omgevingsvergunning gezien. Daar bleek in beide gevallen een goede verklaring voor¹⁵.

Tijdens een onderzoek in augustus ontdekte ik iets opmerkelijks. Namelijk dat de bekendmaking van omgevingsvergunningen in veel gevallen een week tot bijna twee weken later plaatsvindt dan het moment waarop het besluit is genomen. Derde-belanghebbenden hebben daardoor een navenant kortere termijn dan de normale zes weken om bezwaar te maken. Van de zijde van de gemeente is erkend dat het zorgvuldiger is om de termijn tussen het besluit en de publicatie daarvan zo kort mogelijk te houden. Om die reden is men bezig met het vinden van een oplossing voor het effectiever publiceren van de omgevingsvergunningen¹⁶. Bij de totstandkoming van dit jaarverslag was deze oplossing helaas nog niet gevonden. ▼ ▼ ▼

Groningen, 14 januari 2015

omgevingsvergunningen

o Burgemeester en wethouders maken bekend dat de volgende omgevingsvergunningen zijn verleend:

Gelkingestraat 46 aanbrengen stickerreclame op vensterglas en wijzigen entree deur (31-12-2014, 201472265) ↵

Gorterlaan 17 kappen 1 boom (06-01-2015, 201472357)

Grote Markt 38 reparatie draagbalk in voorgevel inclusief betimmering (31-12-2014, 201472138) ↵

Henri Dunantlaan 45 kappen 1 boom (06-01-2015, 201472184)

Hondsruglaan 25 kappen 1 boom (06-01-2015, 201472495)

Jan van Galenstraat 10 kappen 1 boom

(06-01-2015, 201472418)

Kerklaan 76 realiseren 12 wooneenheden

(06-01-2015, 201471475)

Olgerweg 56 plaatsen dakkapel (19-12-2015, 201472180) ↵

Pop Dijkemaweg 2 t/m 72 kappen 23 bomen

(08-01-2015, 201472611)

Stoeldraaierstraat 44 aanbrengen gevelreclame

(31-12-2014, 201472106) ↵

Van Oldenbarneveltlaan 15 wijzigen functie en verbouw

pand t.b.v. 16 appartementen (07-01-2015, 201470662)

¹⁴ 14.1.013

¹⁵ 14.1.113 en 14.1.123

¹⁶ 14.1.080

ZORGPUNT

Er is een groep mensen die gebruik maakt van meerdere voorzieningen en regelingen. Bijvoorbeeld WMO-verstrekingen, bijzondere bijstand voor bijzondere kosten, kwijschelding gemeentelijke belastingen. Het kunnen daarnaast mensen zijn die veel ziektekosten maken en bijvoorbeeld een uitkering krijgen (AOW, WWB). Deze mensen hebben veel papierwerk te doen en moeten steeds bewaken of alles goed gaat en of ze hun termijnen halen waarbinnen nadere informatie moet worden aangeleverd, een afspraak moet worden gemaakt of bezwaar moet worden aangetekend. Sommigen komen bij mij met ordners vol papier. Mijn zorgpunt is hoe deze mensen overzicht moeten houden over hun administratie, zeker als ze wat ouder worden of om andere redenen >>> kwetsbaar(der) zijn of worden. En dat het nodig is om de zaken goed te bewaken blijkt uit de casus van een ouder echtpaar.

Toekenning bijzondere bijstand niet vlekkeloos

Echtpaar meldde zich met de klacht dat het met verschillende aanvragen voor bijzondere bijstand niet goed liep. Voor de gebitsprothesen waren de toekennende beschikkingen al ruim 5 maanden oud, maar er was nog niet uitbetaald. Van de bijzondere bijstand voor kledingslijtage van de echtgenote die rolstoelgebonden is, werden de regels ineens veranderd. Daardoor zou het echtpaar een jaar vergoeding mislopen. En de ingediende nota voor bijzondere bijstand voor de bril was te oud, maar daar kreeg het echtpaar geen beschikking van. Terwijl ze daar in een bezwaarprocedure wel graag een toelichting op wilden geven. Het echtpaar had zich met deze klacht ook gemeld bij de gemeente, maar ze waren ontevreden hoe ze door de betrokken ambtenaar te woord waren gestaan. Dat was de reden dat ze zich meldden bij de ombudsman. Navraag van de ombudsman leerde dat de klachtenfunctionaris wel voortvarend bezig was met de klacht, waardoor het echtpaar binnen een maand duidelijkheid kreeg dat de gemeente de regels zo kon toepassen dat het echtpaar geen jaar bijzondere bijstand zou missen voor kledingslijtage. Het bedrag dat bestemd was voor de gebitsprotheses werd in deze periode uitbetaald. En ten slotte werd er een besluit genomen over de aanvraag voor bijzondere bijstand voor de bril. Daarmee is de gemeente tegemoet gekomen aan alle punten van de klacht. En daar was het echtpaar tevreden over.

Alsnog langdurigheidstoeslag en daarmee automatisch volledige kwijschelding

Mevrouw ontving een dwangbevel van de afdeling Belastingen, terwijl zij er vanuit ging dat zij ieder jaar automatisch volledige kwijschelding van de gemeentelijke belastingen kreeg. Dit jaar heeft zij echter de aanslag én de aanmaning gemist. Redenen die mevrouw hiervoor geeft zijn de intensieve mantelzorg. Ook heeft zij het beheer van haar financiën uitbesteed. Met haar bijstandsuitkering en de hoge medische kosten voor haar zoon weet zij niet hoe zij de aanslag en de extra kosten moet betalen.

Automatische kwijschelding krijgt men alleen als men recht heeft op een langdurigheidstoeslag. Hoewel mevrouw, gelet op haar jarenlange beroep op een bijstandsuitkering, recht heeft op langdurigheidstoeslag bleek zij die voor 2014 niet te hebben aangevraagd. Reden waarom er ook niet automatisch kwijschelding is verleend. Hoewel de gemeente in deze kwestie niets is te verwijten, beseft zij dat er sprake is van individuele omstandigheden van uitzonderlijke aard. Mevrouw heeft daarom alsnog een aanvraag langdurigheidstoeslag 2014 kunnen indienen en na toekenning kreeg zij automatisch volledige kwijschelding van de gemeentelijke belastingen. En hoefde zij ook de aanmanings- en dwangbevelkosten niet meer te betalen. De gemeente handelde daarmee prijzenswaardig.

In twee gevallen heb ik gezien dat het mis gaat op het moment dat mensen die gebruik maken van vele voorzieningen, intensieve zorg verlenen aan een kind of partner. Een situatie die we als samenleving graag zien: meer mantelzorg en ondersteuning vanuit de directe omgeving.

Maar is dat altijd haalbaar? En is het dan ook nog redelijk om

deze mensen aan alle regels en termijnen te houden, die we gemiddeld genomen redelijk vinden? Als de situatie zich ervoor leent wijs ik op het bestaan van ondersteuningsmogelijkheden door bijvoorbeeld Humanitas, Juridisch Loket en MEE. Sommige organisaties hebben echter te maken met een teruggang in dienstverlening. Daarom lijkt het me bovenal een groep die de aandacht en het inlevend vermogen van de gemeentelijke organisatie hard nodig heeft om te bezien hoe maatwerk (bijvoorbeeld met gebruikmaking van een hardheidsclausule) kan helpen bij het vinden van een oplossing. Ik sluit me graag aan bij René Paas, voorzitter van Divosa, die maatwerk bepleit en professionals op het hart drukt niet na te laten om de ruimte te nemen die er is¹⁷.

¹⁷ Binnenlands Bestuur 19 januari 2015

OVERLAST

Naast het feit dat een groot deel van de klachten betrekking heeft op het inkomen, gaat een relatief groot deel van de klachten over de woonomgeving. En dan met name over de overlast die mensen ervaren in hun woonomgeving. Dat kan stankoverlast zijn van vuilnis, lawaaioverlast van burens, lawaai van horeca of evenementen, lawaai van machines of van sportvelden¹⁸. Vaak zijn de klachten daarover gekoppeld aan de vraag of de gemeente wel voldoende handhaaft.

In een aantal gevallen blijkt dat de gemeente wel degelijk heeft gereageerd naar aanleiding van meldingen. Waar het echter aan mankeerde is de terugkoppeling van de toezichts- en handhavingsacties. Betrokkenen weten dan niet dat er actie is ondernomen door de gemeente. Door inzicht te geven in de acties laat de gemeente zien zich in te leven in de melder en hem serieus te nemen. Dit kan het aantal klachten verminderen. Daarom is dit punt als aanbeveling meegegeven aan de gemeente.

Betrokkenheid omwonenden bij proef

Verzoeker woont tegenover een café. Hij doet regelmatig melding van (geluids)overlast in en rond het café. Met name tijdens Noorderzon. Tot zijn schrik krijgt het café bij wijze van proef toestemming om het terras tijdens Noorderzon een uur langer open te houden. Naast dat verzoeker pas op de openingsdag van de Noorderzon hiervan op de hoogte is gesteld, stelt hij dat hij en zijn belangen ten onrechte niet bij de besluitvorming zijn betrokken.

Verder voelt verzoeker zich niet serieus genomen in zijn klachten over (geluids)overlast in en rond het café. Op zijn meldingen lijkt niet te worden gereageerd. De Ombudsman constateert dat de gemeente en de politie tijdens Noorderzon uit eigen beweging en naar aanleiding van meldingen het café hebben gecontroleerd en daar waar nodig actie hebben ondernomen. De nodige transparantie in het gemeentelijk handelen ontbreekt echter bij betrokkene, omdat er geen sprake is van terugkoppeling. De ombudsman heeft om die reden een aanbeveling gedaan om verzoeker, wellicht in een gesprek, inzichtelijk te informeren over (de mogelijkheden van de gemeente in) de handhaving van overlast in en rond het café in het algemeen, en tijdens (de afgelopen) Noorderzon in het bijzonder.

Dat inzicht geven goed uitpakt, bleek in de kwestie waarin er sprake was van lawaaioverlast, omdat betrokkenen wonen in het uitgaanscentrum. ▼ ▼ ▼

Ongewenst horecagedruis in huis

Betrokkenen wonen midden in het uitgaanscentrum. In de nachtelijke uren ervaren zij in hun woning veel (geluids)overlast van de horecabedrijven. Herhaaldelijk hebben zij de burgemeester hierover aangeschreven. Die zegde hen op 13 februari 2013 een handhavingstraject toe. Eind november 2013 wendden verzoekers zich tot de ombudsman met de klacht dat zij nog steeds overlast ervaren. Daarbij stellen zij dat het geluidsniveau in hun woning ontoelaatbaar wordt overschreden en de gemeente daarop niet dan wel onvoldoende handhaaft.

De ombudsman heeft bij de gemeente geïnformeerd naar het handhavingstraject en de uitkomsten. Verder heeft zij nog een gesprek gehad met betrokkenen en twee met verschillende medewerkers van de gemeente. In de verschillende gesprekken beluisterde de ombudsman ook begrip voor de positie van de ander. Dat was reden voor de ombudsman om verzoekers en twee vertegenwoordigers van de gemeente uit te nodigen voor een bemiddelingsgesprek. Het gesprek was verhelderend voor beide partijen en verliep in goede sfeer. Duidelijk werd welke overlast werd ervaren, hoe het handhavingstraject is verlopen, welke maatregelen de gemeente heeft getroffen, welke acties nog worden genomen en welke contacten betrokkenen en de gemeente in de tussentijd hebben gehad. Om meer inzicht te krijgen in de werkwijze van de gemeente zijn betrokkenen uitgenodigd om bij het afstellen van de laatste nog te plaatsen geluidsbegrenzers aanwezig te zijn. Daarvoor worden geluidmetingen (op straat) verricht en de gemeente zegde toe om dan ook in hun woning te komen meten. Verzoekers namen deze uitnodiging van harte aan. Partijen beseften echter wel dat ondanks het voldoen aan de geluidsnorm de overlast nog niet volledig hoeft te worden weggenomen. Dit omdat dit inherent is aan het uitgaansgebied maar ook omdat verzoekers monumentale huurwoning niet adequaat is geïsoleerd. Betrokkenen zullen hiervoor hun verhuurder aanspreken.

Verder is in het gesprek afgesproken dat één van de vertegenwoordigers van de gemeente in vervolg hun contactpersoon is. Met hun vragen en klachten over deze kwestie kunnen zij bij hem terecht. Het vertrouwen van verzoekers in de gemeente is hersteld.

¹⁸ 14.1.024, 14.1.064, 14.1.012, 14.1.061, 14.1.104, 14.1.051, 14.1.006, 14.1.88

PRIVACY

Privacybescherming is een aspect dat de gemoederen altijd weer in beweging brengt. Zo blijkt bijvoorbeeld uit de terugkerende discussie in de gemeenteraad over het cameratoezicht in het A-kwartier. Waar loopt de grens tussen het recht op bescherming van je persoonsgegevens en een ander recht, zoals dat op veiligheid? Dat is niet altijd een messcherpe vouw en zal dus in individuele gevallen gewogen moeten worden.

In het kader van de decentralisaties heeft de gemeente de beschikking gekregen over veel extra persoonsgegevens. Er is al veel aandacht besteed aan het maken van protocollen en afspraken hoe daarmee om te gaan. Bewustwording is bij gegevensuitwisseling echter een belangrijke pijler. De VNG adviseert de gemeenten daarom “wees altijd transparant over de omgang met gegevens en betrek de mensen over wie het gaat.”¹⁹ Een advies waar ik me graag bij aansluit, want niet iedereen kijkt hetzelfde aan tegen de verstrekking van zijn persoonsgegevens.

Zoals elk jaar is het onderwerp privacy ook dit jaar in diverse zaken bij de ombudsman aan bod gekomen. Ditmaal hadden de zaken geen betrekking op de inbreuk van de persoonlijke levenssfeer in de huiselijke sfeer, bijvoorbeeld in het kader van bemoeizorg of controle. Dit jaar was vooral de privacy in relatie tot de zienswijzenprocedure aan de orde. En dan gaat het over de grens tussen het recht op privacy en een transparante overheid. En het besef bij burgers dat participatie een keerzijde heeft.

In de eerste plaats was er de zienswijzenprocedure in het kader van de aanvraag van een omgevingsvergunning voor de bouw van een moskee²⁰. Elf mensen waren in het voorjaar onaangenaam verrast door het feit dat hun persoonsgegevens (naam, adres, woonplaats: NAW) werden bekendgemaakt. Betrokkenen waren van mening dat hun privacy geschonden was. De ombudsman constateerde dat NAW-gegevens, gelet op het recht op privacy, niet zonder meer worden verstrekt door de gemeente. In dit geval was dat ook niet gebeurd. Na een belangenafweging heeft de gemeente besloten het volledige besluit inclusief de NAW-gegevens van de indieners van zienswijzen slechts aan een beperkte groep, te weten de aanvrager en de indieners van zienswijzen, te verstrekken. En de NAW-gegevens los te koppelen van de zienswijzen. Deze werkwijze past binnen wet en geldende rechtspraak. Met de bekendmaking aan een beperkte groep toonde de gemeente voldoende inlevend vermogen in de behoefte van betrokkenen. De gevolgen die de loskoppeling van NAW-gegevens en zienswijzen had, heeft de gemeente helaas niet voorzien. Sommige indieners van zienswijzen vonden het namelijk niet prettig dat zij op deze wijze konden worden verbonden aan hen onwelgevallige zienswijzen van anderen. Daarmee kwam er toch een deuk in de goede bedoelingen van de gemeente.

Naar aanleiding van deze kwestie heeft de gemeente besloten om dit in de toekomst anders te gaan doen. Er zullen in het geheel geen NAW-gegevens van indieners van zienswijzen meer met de omgevingsvergunning worden meegestuurd. Tevens zullen bij de ter inzage legging van de vergunning de originele zienswijzen worden ontdaan van persoonsgegevens.

In een andere zaak, die ongeveer tegelijkertijd speelde, was ook de openbaarmaking van een zienswijze aan de orde. Meneer gaf geen toestemming om zijn inspraakreactie openbaar te maken toen hij besefte

¹⁹ www.vng.nl/nieuws/14-08.../privacybescherming-en-de-decentralisaties

²⁰ 14.1.040

dat zijn naam daarmee ook bekend zou worden. Ondanks zijn uitdrukkelijk verzoek werd zijn inspraakbijdrage toch onderdeel van het definitieve besluit en als zodanig gepubliceerd. ▼ ▼ ▼

Ten onrechte geen gehoor gegeven aan verzoek niet bekendmaken inspraakbijdrage

Toen meneer beseftte dat zijn inspraakbijdrage met naam en toenaam openbaar zou worden gemaakt, heeft hij de gemeente direct gesommeerd zijn inspraakreactie niet bekend te maken. Ondanks zijn uitdrukkelijk verzoek bleek zijn inspraakbijdrage toch onderdeel van het definitieve besluit en als zodanig gepubliceerd. Hierover heeft meneer een klacht ingediend, maar in de reactie is de gemeente op dit klachtonderdeel niet ingegaan. Hij richtte zich toen tot de ombudsman.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman meldt de gemeente dat meneer in een telefonisch contact hierover aan de gemeente heeft verteld toch geen bezwaar te hebben tegen bekendmaking. Meneer heeft echter een heel andere herinnering aan het gesprek. Nu er hiervan geen verslag is gemaakt dan wel een bevestiging naar meneer is gestuurd, is van het intrekken van het verzoek niets gebleken. Dat de gemeente geen gehoor heeft gegeven aan de sommatie is niet correct. En in de interne klachtbehandeling is hieraan ten onrechte geen aandacht besteed. Daarmee kwamen de behoorlijkheidsnormen *luisteren naar de burger* en *betrouwbaarheid* in het geding. Het college erkent in zijn reactie op het rapport dat het in deze kwestie anders had moeten handelen en heeft hiervoor zijn excuses aan betrokkene aangeboden.

Bescherming van de bedrijfsgegevens van de projectontwikkelaars van Meerstad speelde in een ingewikkelde zaak over de grondprijsberekening. De grondprijzen van twee dicht bij elkaar gelegen projecten verschilden aanzienlijk en een geïnteresseerde stadje begreep de uitleg van dit verschil door de gemeente niet. Ook de ombudsman kon de uitleg niet volgen. Hoewel de gemeente de behoefte aan inzicht in de berekening begreep, was betere uitleg niet mogelijk omdat de bedrijfsgegevens van de projectontwikkelaars niet openbaar zijn. Om toch tot een oplossing te komen, heeft de ombudsman, die wel inzage in deze vertrouwelijke informatie mag hebben²¹, voorgesteld om zelf de benodigde gegevens in te zien om te kunnen oordelen of met deze gegevens het verschil in grondprijzen alsnog gevolgd kan worden. Beide partijen konden hiermee instemmen²².

Het privacy aspect speelde ook een rol in een zaak die betrekking had op de inkomensdienstverlening door de gemeente. Daarin bleek dat aan een verhuurder geen gegevens mogen worden verstrekt over de bijstandsaanvraag van een huurder, ook al zou er sprake zijn van een afspraak van de verhuurder met de gemeente hierover. Dat zo'n afspraak niet kan met het oog op de privacy van de huurder zal van gemeentezijde nog eens onder de aandacht worden gebracht van de medewerkers²³.

²¹ Art. 9:31 Awb

²² 14.1.072

²³ 14.1.037

KANSEN

Zoals ik in mijn voorwoord heb aangegeven bieden de zaken die burgers aanbrengen vaak een kans voor de gemeente. De kans op herstel van fouten, op het aanpassen van werkwijzen en verbetering van het optreden. ▶▶▶

Zo bleek tijdens een onderzoek dat een vergunning van rechtswege was verleend zodat de ingediende zienswijzen niet meer inhoudelijk behandeld konden worden. Helaas was déze fout niet meer te herstellen. De gemeente beseft echter wat dit voor betrokkene betekende en heeft daarom uit eigen beweging aangeboden om de ingediende zienswijzen als bezwaarschrift af te handelen. Daardoor konden de argumenten nog wel inhoudelijk beoordeeld worden²⁴.

In een andere zaak bleek een mutatie verkeerd te zijn geboekt waardoor betrokkene na anderhalf maand vergeefs wachten op haar geld, opnieuw bij de ombudsman aan de bel moest trekken²⁵.

Of bleek de gemeente over een verkeerd bankrekeningnummer informatie op te vragen en moest betrokkene ten onrechte aantonen dat het rekeningnummer niet van haar was²⁶. Dergelijke fouten kunnen en worden gelukkig hersteld, waarmee het indienen van een klacht heel zinvol blijkt te zijn.

Ook komt het voor dat een werkwijze moet worden aangepast. Zo heeft de gemeente besloten haar werkwijze met betrekking tot de behandeling van zienswijzen aan te passen. In de toekomst zullen er geen NAW-gegevens van indieners van zienswijzen met de omgevingsvergunning meer worden meegestuurd.

Naar aanleiding van het wegslepen van een auto en de klacht daarover wordt het Protocol autowrakken en defecte voertuigen aangepast en zullen de medewerkers nader worden geïnstrueerd. ▼▼▼

Gemeente houdt geen rekening met beslagvrije voet

Mevrouw kreeg voor woninginrichting bijzondere bijstand in de vorm van een lening. Om dit terug te betalen, ontving zij maandelijks minder uitkering. Daardoor kwam haar inkomen onder de zogenaamde beslagvrije voet: het wettelijk minimum aan inkomen waarop geen beslag mag worden gelegd. Omdat de betaling van haar vaste lasten onder druk kwam te staan, heeft zij bezwaar gemaakt. Zij kreeg echter te horen dat zij pas na twaalf weken antwoord zou krijgen.

Gelet op haar financiële problemen kon zij echter niet zolang wachten. Daarom heeft de ombudsman ingegrepen en de gemeente verzocht de kwestie met voortvarendheid te behandelen. Hieraan gaf de gemeente gevolg. Binnen een week werd toen duidelijk dat de gemeente een aantal stukken over het hoofd had gezien en dat de beslagvrije voet hoger was dan de uitkering waarop mevrouw recht had. Per direct werd de mindering op de uitkering stopgezet en zijn de al ingehouden bedragen terugbetaald.

Procedure afvoeren defect voertuig moet zorgvuldig

Verzoeksters auto was verwijderd en ze beklagde zich over de gang van zaken bij de verwijdering, de opslag en de teruggave van haar eigendommen. Ook voelde ze zich door het gedrag van de ambtenaar beledigd en geïntimideerd.

Ten aanzien van de bejegening is door de ombudsman vastgesteld dat deze niet op alle onderdelen fatsoenlijk is geweest. Ten aanzien van de feitelijke gang van zaken heeft de ombudsman vastgesteld dat de handelwijze niet correct is geweest. Zo zijn er geen bewijsstukken waaruit blijkt dat het om een defect voertuig ging. Ook is er geen last onder bestuursdwang uitgebracht. Met de aankondiging van de gemeente dat het protocol zal worden aangepast en dat de medewerkers nader zullen worden geïnstrueerd wordt de gedraging naar de toekomst toe gecorrigeerd. De ombudsman heeft aangegeven graag op de hoogte te blijven van de wijzigingen in het protocol.

Verder is bij het teruggeven van de persoonlijke eigendommen de voorgeschreven procedure niet gevolgd en met de gebruikte formulieren is geen goede informatie verschaft. Het college heeft erkend dat het contact niet correct is verlopen en heeft verzoekster daarvoor haar excuses aangeboden.

²⁴ 14.1.094

²⁵ 14.1.042

²⁶ 14.1.076

De werkinstructie voor het vastleggen van contacten bij het WMO-loket is aangepast naar aanleiding van een klachtprocedure van iemand die vaak had gebeld en steeds opnieuw zijn verhaal moest vertellen aan de telefoon. Dat kost niet alleen de burger tijd, maar ook de gemeente.

Naar aanleiding van een zaak over de parkeerregels tijdens de vrijmarkt op Koningsdag zijn de Beleidsregels gehandicaptenparkeren en de Legesverordening aangepast²⁷.

In een aantal zaken leidde de klacht tot de benoeming of aanwijzing van een vaste contactpersoon voor betrokkene. Daarmee is de kans op vergissingen, onbekendheid met het dossier, tegengestelde informatie, lange(re) wachttijden etc. verkleind. En dat is prettig voor betrokkenen.

Eén mevrouw stelde een principiële kwestie aan de orde. Zij vroeg zich af of het gebruik van het Burgerservicenummer (BSN) wel altijd nodig is en of het niet tot misbruik zou kunnen leiden in combinatie met adresgegevens. Naar aanleiding van deze kwestie heeft de afdeling Belastingen besloten vanaf 1 januari 2015 geen BSN meer te vermelden op het aanslagbiljet en de aanmaning. De gemeentesecretaris heeft een brief van de ombudsman ontvangen waarin dit onder de aandacht wordt gebracht met daarbij de vraag of dit ook voor andere onderdelen van de gemeente zou kunnen gelden. ▶▶▶

Inzien dat er een fout is gemaakt, biedt ook de kans op het maken van excuses. Het komt geregeld voor dat de gemeente in haar reactie aan de ombudsman laat weten dat ze, via de ombudsman, haar excuses aanbiedt aan klager. Hoewel het zeer prijzenswaardig is dat de gemeente inziet dat excuses voor een bepaalde gedraging op zijn plaats zijn vraagt de ombudsman zich wel af wat de impact is van deze 'via-via' excuses. Zal het niet meer indruk maken als de betrokken medewerker of zijn leidinggevende royaal en ruimhartig excuses maakt zoals in de casus van een meneer en zijn zus? ▼▼▼

Mijn aanbeveling aan de gemeente is om zoveel mogelijk rechtstreeks aan betrokkenen excuses te maken wanneer er iets is fout gegaan in de dienstverlening.

Gemeente zal geen BSN-nummer meer noemen in belastingcorrespondentie

Op de aanmaning voor de betaling van een belastingaanslag vermeldde de afdeling Belastingen van de gemeente ook het BSN-nummer van mevrouw. Zij stelt dat in combinatie met haar naam en adres er makkelijk misbruik van kan worden gemaakt als de brief in verkeerde handen valt. Zij vraagt zich dan ook af of de vermelding van het BSN-nummer wel is toegestaan. Van de gemeente kreeg zij echter geen adequaat antwoord.

De ombudsman stelt vast dat de vermelding van het BSN-nummer niet in strijd is met de wettelijke regels. De vraag is echter of een dergelijke vermelding ook echt nodig is. Desgevraagd meldt de afdeling Belastingen dat hiervoor geen wettelijke plicht is en er ook geen zwaarwegende praktische argumenten zijn om het BSN-nummer in correspondentie te noemen. Ter voorkoming van misbruik heeft de afdeling dan ook besloten om vanaf 1 januari 2015 het BSN-nummer niet meer te vermelden op het aanslagbiljet en de aanmaningen. De actie van de afdeling Belastingen wordt door de ombudsman van harte ondersteund. Zij heeft deze kwestie inmiddels bij de gemeentesecretaris aangekaart omdat er misschien andere gemeentelijke onderdelen zijn waar dit voor zou kunnen gelden.

Een belastingaanslag kan niet zomaar op naam van iemand anders worden gesteld

Meneer ontving bericht van de gemeente dat er beslag zou worden gelegd op zijn auto. Dit omdat hij de gemeentelijke belastingen over 2012 en 2013 niet had betaald. Hij stelt echter hierover nooit bericht te hebben ontvangen. En dat zijn zus, met wie hij in één huis woonde, voor deze aanslagen kwijtschelding had aangevraagd. De gemeente heeft hierop echter niet gereageerd. Op zijn klachtbrief hierover gaf de gemeente volgens meneer geen adequate reactie.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente inderdaad onvoldoende ingaat op de vragen van betrokkene. Ook constateerde zij dat de aanslagen die eerst op naam van zijn zus waren, later op naam van meneer zijn gesteld. Desgevraagd meldde de gemeente de ombudsman dat de aanslagen in eerste instantie correct op naam van zijn zus (die als langste in het huis woonde) zijn gesteld. Die hadden niet zonder medewerking van meneer en zijn zus mogen worden vervangen. Met excuses zijn de aanslagen en dwanginvorderingen op naam van meneer ingetrokken. Daarnaast vindt de gemeente het niet meer redelijk om de aanslagen alsnog bij zijn zus te innen. Zij hoeft de aanslagen 2012 en 2013 niet meer te betalen. Daarmee laat de gemeente zich van haar goede kant zien.

²⁷ 14.1.052, 14.1.071

TOEZEGGINGEN

In totaal heeft de gemeente 31²⁸ toezeggingen gedaan naar aanleiding van een procedure bij de ombudsman. In veel gevallen heeft de toezegging alleen betrekking op de voorliggende situatie. Bijvoorbeeld de toezegging dat mevrouw alsnog informatie mag verstrekken over haar vermogenssituatie in 2012 of dat meneer alsnog een formeel beëindigingsbesluit krijgt van zijn traject²⁹.

Of deze toezeggingen worden nagekomen is van sommige ervan controleerbaar, van andere minder. De burger moet de gemeente op haar woord geloven.

Niet altijd blijken de toezeggingen gestand te worden gedaan. In twee zaken die bij de ombudsman zijn aangebracht in 2014 ging het om niet nagekomen toezeggingen van eerdere jaren. Dat is natuurlijk uitermate vervelend, want de betreffende burger moet er op kunnen vertrouwen dat het na de interventie van de ombudsman en de toezeggingen door of namens het college, goed komt. ▶ ▶ ▶

De gemeente komt haar toezegging meerdere malen niet na

De gemeente heeft op 23 mei 2013 toegezegd dat de dochter van meneer tot september 2013 bijzondere bijstand krijgt voor haar woonkosten. Dit in het kader van een interventie van de ombudsman.

In april 2014 kreeg zij van meneer te horen dat de gemeente de toezegging niet volledig is nagekomen. Alleen de bijzondere bijstand over de periode januari tot september 2013 is uitgekeerd. Terwijl dat vanaf 18 juli 2012 had moeten. Hierover heeft de ombudsman direct contact gezocht met de gemeente. En na onderzoek binnen de organisatie bleek er inderdaad nog geen volledige uitvoering te zijn gegeven aan de toezegging. Er werd beloofd het nog openstaande bedrag alsnog zo spoedig mogelijk over te maken.

Helaas moest meneer na anderhalve maand weer bij de ombudsman aan de bel trekken. Er was nog niets ontvangen. De gemeente liet de ombudsman desgevraagd weten dat door een foutieve mutatie nog niet is nabetaald. Afgesproken wordt dat de gemeente nu persoonlijk contact zal opnemen met betrokkene om haar excuses te maken en te melden wanneer het bedrag zal worden overgemaakt.

Overzicht

De volgende toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval zijn gedaan in 2014.

1. De gemeente zal in de toekomst voorwaarden met termijnen concreter omschrijven³⁰.
In de onderliggende casus had de gemeente als voorwaarde bij een ontheffing gesteld dat omwonenden 'vroegtijdig' zouden worden geïnformeerd. Dit gebeurde echter pas op de dag dat de ontheffing inging.
2. Vanaf 1 januari 2015 wordt het Burgerservicenummer niet meer op het aanslagbiljet en de aanmaning vermeld.
3. De gemeente werkt aan verbetering van de vindbaarheid van gemeentelijke informatie.
4. De gemeente plaatst grote afvalbakken in het Stadspark.
5. Ten aanzien van wildplakken op afvalcontainers wordt onderzocht of bestuursrechtelijke instrumenten kunnen worden ingezet en bordjes 'verboden aan te plakken' worden meegenomen in de beleidsontwikkeling.

²⁸ Dit aantal is hoger dan waarover in voorgaande jaren werd gerapporteerd (2013: 8 toezeggingen) omdat ook toezeggingen gedaan in interventieprocedures zijn meegeteld.

²⁹ 14.1.127 en 14.1.027

³⁰ 14.1.093

6. Het Protocol autowrakken en defecte voertuigen wordt aangepast.
De gemeente heeft laten weten dat het aangepaste protocol begin januari 2015 is vastgesteld.
7. De Beleidsregels gehandicaptenparkeren 2012 – 2016 en de Legesverordening zullen worden aangepast op het punt van de kwijtschelding van de leges.
De gemeente heeft laten weten dat de beleidsregels op de website aangepast zijn.
8. De gemeente zal in de toekomst het onderwerp van de inspraak concreet afbakenen.
Deze toezegging deed de gemeente naar aanleiding van een casus waarin in verschillende brieven niet duidelijk was aangegeven waarover de omwonenden precies konden inspreken.
9. Het college zal het belang van goede dossiervorming en het recht op inzage nogmaals onder de aandacht brengen van de gemeentelijke medewerkers.
Deze toezegging is gedaan omdat een document dat betrokkene wel had mogen inzien, later niet in zijn dossier bleek te zijn opgenomen. En omdat de gemeente hem stukken stuurde als zijnde de bewuste notitie, terwijl het een herschreven stuk betrof.
10. De standaardbrief waarin om definitieve belastingaanslag wordt gevraagd, wordt aangepast.
Het betrof een situatie waarin bijzondere bijstand werd aangevraagd voor woonkosten. In reactie op deze aanvraag vroeg de gemeente in de eerste helft van januari om een definitieve belastingaanslag van het jaar dat net was afgelopen. Dit op straffe van niet verder in behandeling nemen van de aanvraag.
11. Het college zal het belang van goede informatieverstrekking en het privacy aspect nogmaals onder de aandacht brengen bij medewerkers.
In deze casus was niet adequaat gereageerd op e-mails en er was in eerste instantie informatie verstrekt over de aanvraag van een cliënt aan een derde.

Zoals ik in mijn voorwoord al heb aangegeven roep ik het college op toe te zien op de nakoming van deze toezeggingen, waarmee het een bijdrage levert aan een daadwerkelijk betrouwbare overheid.

Ingekomen stukken - Jaarverslag ombudsman 2014

Jaarverslag gemeentelijke ombudsman Groningen **2014**

CIJFERS EN FEITEN

BIJLAGE 1

	2014	2013	2012	2011
Totaal eerste contacten	451	437	493	466
contacten over gemeentelijke instanties	299	276	262	260
contacten over overige instanties	152	157	207	174
aanmeldingen spreekuur/niet gekomen	-	4	24	32
Wijze van binnenkomst				
telefoon	176	176	205	197
brief/email	125	114	116	119
bezoek	150	147	172	150
Wijze van afhandeling				
verwijzing naar gemeente voor contact	121	90	87	83
verwijzing naar klachtenfunctionaris	40	52	33	43
totaal	161	142	120	126
procedurale interventies	22	26	26	24
interventies	77	65	79	77
interventies plus	7	24	17	10
(eind)rapporten	12	12	14	15
bemiddeling	5	1	1	1
onderzoek zonder rapport	-	1	-	-
contacten geleid tot algemeen onderzoek	11	-	-	-
door naar volgend jaar	4	5	5	7
totaal	138	134	142	134
algemeen onderzoek	1	1	-	3

Toelichting

- 2014 laat een kleine stijging zien in het totaal aan mensen dat de ombudsman benaderd heeft (+ 14 = stijging van ruim 3%). Terugkijkend over de afgelopen vier jaar blijkt enige schommeling normaal te zijn.
- Het aandeel contacten dat betrekking heeft op de gemeente neemt heel geleidelijk toe (+23 = 8,3%). Het aantal zaken dat door de ombudsman in behandeling is genomen is echter vrijwel vergelijkbaar met voorgaande jaren. Dat betekent dat de ombudsman vaker heeft verwezen naar de gemeente en de klachtenfunctionarissen (+ 19). Er komen dus iets minder mensen die verwezen moeten worden naar andere instanties. Naar welke instanties het meest wordt verwezen blijkt uit de tabel hieronder.

Verwijzing naar overige instanties	
Juridisch Loket	60
Nationale ombudsman	51
Maatschappelijke instellingen	14
Wooncorporaties	8

Ingekomen stukken - Jaarverslag ombudsman 2014

Jaarverslag gemeentelijke ombudsman Groningen 2014

Afgehandelde zaken naar gemeentelijk onderdeel

	informatie/ verwijzing	interventie	(eind)- rapport	bemid- deling	algemeen onderzoek
Gemeenteraad	3	1			
College	3	1		1	
Burgemeester	2	4	1	1	
Griffie					
Concernstaf	1				
SSC	7	5			
Publieke Dienst	17	16			
GGD	5	1			
Maatsch.Ontw.	12	5	1		
Werkmij	3	2			
Stadsbeheer	10	11	1		
Stadstoezicht	6	2	1	2	
Stadsontw.	17	19	4		1*
Econom.zaken					
Gebiedszaken			1		
Werk	4	7	1		
Inkomen	66	28	2	1	
Participatie	4	4			
Ombudsman	1				
Totaal	161	106	12	5	1

* 11 klachten hebben geleid tot algemeen onderzoek

ORDELEN NAAR AANLEIDING VAN (EIND)RAPPORTEN

Toelichting

- Het aantal oordelen naar aanleiding van rapporten is met ingang van dit jaar niet meer per rapport, maar per klachtonderdeel. In een rapport kunnen meerdere klachtonderdelen besproken worden waarbij de conclusie kan zijn dat het ene klachtonderdeel gegrond is, maar een ander onderdeel ongegrond. In de rapporten is in totaal op 37 klachtonderdelen ingegaan.



Bureau gemeentelijke Ombudsman

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

Tijdens de zomervakantie van de ondersteuner is een medewerker van "Van werk naar werk" tijdelijk werkzaam geweest op het bureau.

Overige activiteiten in 2014

Ontvangst nieuwe raadscommissie Financiën en Veiligheid.

Gesprekken met de fractievoorzitters.

Gesprekken met GMO, directie WIMP, directie Stadtoezicht.

Regulier overleg met klachtencoördinator.

Presentatie werk ombudsman voor teamleiders handhaving.

Kennismaking met vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties zoals Mee en Humanitas.

Training bemiddelingsvaardigheden.

Kennismaking burgemeesters en gemeentesecretarissen Ten Boer en De Marne.

Overleg met collega's Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Nationale ombudsman.

Andere rechtspersonen

In 2014 zijn er geen wijzigingen in de dienstverlening aan andere rechtspersonen geweest, behalve dat de gemeente Ten Boer sinds 22 april 2014 een Klokkeluidersregeling heeft. Daarin is de ombudsman Groningen aangewezen als externe instantie waarbij een melding kan worden gedaan van een vermoeden van een misstand.

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014



Inhoudsopgave behandelde zaken 2014

Resumés onderzoeken Groningen

Gemeenteraad	2
College	2
Burgemeester	3
Shared Service Center	6
Publieke Dienstverlening	8
GGD	13
Maatschappelijke Ontwikkeling.....	14
Werkmaatschappijen.....	17
Stadsbeheer.....	18
Stadstoezicht	22
Stadsontwikkeling.....	24
Gebiedszaken.....	33
Werk	34
Inkomensdienstverlening.....	37
Maatschappelijke Participatie.....	48

Leeswijzer:

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

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Gemeenteraad	
<p>Waar kan iemand terecht met klacht over brandweer?</p> <p><i>Trefwoorden: klachteninstantie, brandweer, veiligheid</i></p> <p>Omdat de brandweer per 1 januari 2014 is aangesloten bij de Veiligheidsregio Groningen vraagt mevrouw zich af bij wie ze nu een klacht over de brandweer kan indienen. Is de Veiligheidsregio aangesloten bij de gemeentelijke Ombudsman of bij de Nationale ombudsman? Dit was ook voor de Ombudsman een vraag.</p> <p>Na onderzoek bleek dat de Veiligheidsregio Groningen nog geen klachteninstantie had geregeld. Volgens de wet is de Nationale ombudsman dan de instantie waar men terecht kan.</p>	<p>14.1.011/PI Gemeenteraad</p>
College	
<p>Horen kan klachten voorkomen</p> <p><i>Trefwoorden: toezeggingen, horen, bemiddelingsgesprek</i></p> <p>Volgens meneer kwam de gemeente haar toezeggingen met betrekking tot de toegankelijkheid van zijn bedrijf niet na, zeker niet met de invoering van een 30-km zone in de omgeving van zijn bedrijf. Hij heeft hiervoor verschillende malen bij de gemeente aangeklopt, maar vond daar geen gehoor voor zijn problemen. Omdat hij het faillissement van zijn bedrijf vreesde door de verslechterde bereikbaarheid, wendde hij zich juli 2012 ten einde raad tot de Ombudsman.</p> <p>In eerste instantie is de Ombudsman een schriftelijk onderzoek gestart. Op basis van haar bevindingen van dat onderzoek constateerde de Ombudsman dat er door de gemeente in haar contacten met betrokkene verwachtingen lijken te zijn gewekt die (nog) niet zijn nagekomen. En ook stelde zij vast dat die verwachtingen ten onrechte niet lijken te zijn betrokken bij het instellen van de 30-km zone. Deze voorlopige bevindingen heeft zij in een verslag opgenomen en voorgelegd aan partijen. De reacties op het verslag waren voor de Ombudsman aanleiding om een gesprek met verzoeker, de wethouder en de toenmalige directeur RO/EZ te arrangeren. In dat gesprek (januari 2013) voelde verzoeker zich eindelijk gehoord. De gemeente gaf aan dat zij alsnog een kans wilde hebben om er samen met betrokkene uit te komen en die nam deze handreiking van harte aan. Afgesproken is dat de Ombudsman haar klachtenonderzoek zou opschorten. Daarmee kregen partijen de ruimte om samen te zoeken naar mogelijke oplossingen.</p> <p>Die zoektocht heeft begrijpelijkerwijs de nodige tijd in beslag genomen. De Ombudsman is door partijen tussentijds op de hoogte gehouden van de stand van zaken. Uiteindelijk kreeg zij in september 2014 van betrokkene bericht dat er sluitende afspraken zijn gemaakt over een adequate ontsluiting van zijn bedrijf. Met dit positieve resultaat kon de Ombudsman het dossier sluiten.</p> <p>Toezegging: Er komt een adequate ontsluiting van verzoekers bedrijfspand.</p>	<p>12.1.092/B College</p>
<p>Geen behandeling klacht vanwege beroepszaak</p> <p><i>Trefwoorden: beroep, klachtenonderzoek, repercussie</i></p> <p>Verzoekster wil de afhandeling van haar klacht niet voortzetten zolang de gemeente in overweging heeft om hoger beroep in te stellen. Toen hoger beroep werd ingesteld zag mevrouw (vooralsnog) af van klachtafhandeling door de Ombudsman, omdat ze bang was dat dit invloed zou kunnen hebben op de beroepsprocedure.</p>	<p>14.1.047/I College</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Burgemeester	
Ongewenst horecagedruis in huis	<i>13.1.130/B Burgemeester</i>
<i>Trefwoorden: binnenstad, overlast, toezicht</i>	
<p>Betrokkenen wonen midden in het uitgaanscentrum. In de nachtelijke uren ervaren zij in hun woning veel (geluids)overlast van de horecabedrijven. Herhaaldelijk hebben zij de burgemeester hierover aangeschreven. Die zegde hen op 13 februari 2013 een handhavingstraject toe. Eind november 2013 wenden verzoekers zich tot de Ombudsman met de klacht dat zij nog steeds overlast ervaren. Daarbij stellen zij dat het geluidsniveau in hun woning ontoelaatbaar wordt overschreden en de gemeente daarop niet dan wel onvoldoende handhaaft.</p> <p>De Ombudsman heeft bij de gemeente geïnformeerd naar het handhavingstraject en de uitkomsten. Verder heeft zij nog een gesprek gehad met betrokkenen en twee met verschillende medewerkers van de gemeente. In de verschillende gesprekken beluisterde de Ombudsman ook begrip voor de positie van de ander. Dat was reden voor de Ombudsman om verzoekers en twee vertegenwoordigers van de gemeente uit te nodigen voor een bemiddelingsgesprek. Het gesprek was verhelderend voor beide partijen en verliep in goede sfeer. Duidelijk werd welke overlast werd ervaren, hoe het handhavingstraject is verlopen, welke maatregelen de gemeente heeft getroffen, welke acties nog worden genomen en welke contacten betrokkenen en de gemeente in de tussentijd hebben gehad. Om meer inzicht te krijgen in de werkwijze van de gemeente zijn betrokkenen uitgenodigd om bij het afstellen van de laatste nog te plaatsen geluidsbegrenzers aanwezig te zijn. Daarvoor worden geluidmetingen (op straat) verricht en de gemeente zegde toe om dan ook in hun woning te komen meten. Verzoekers namen deze uitnodiging van harte aan. Partijen beseften echter wel dat ondanks het voldoen aan de geluidsnorm de overlast nog niet volledig hoeft te worden weggenomen. Dit omdat dit inherent is aan het uitgaansgebied maar ook omdat verzoekers monumentale huurwoning niet adequaat is geïsoleerd. Betrokkenen zullen hiervoor hun verhuurder aanspreken.</p> <p>Verder is in het gesprek afgesproken dat één van de vertegenwoordigers van de gemeente in vervolg hun contactpersoon is. Met hun vragen en klachten over deze kwestie kunnen zij bij hem terecht. Het vertrouwen van verzoekers in de gemeente is hersteld.</p> <p>Toezegging: Verzoekers mogen aanwezig zijn bij afstellen en vergrendelen geluidsbegrenzers en er zal dan ook een geluidmeting in hun woning worden verricht. Verder is een contactpersoon aangewezen waarbij zij terecht kunnen met hun vragen en klachten.</p>	
Noodkreet van moeder	<i>14.1.021/PI Burgemeester</i>
<i>Trefwoorden: (her)huisvesting</i>	
<p>Een gezin moet vanwege een rechterlijke uitspraak op korte termijn de woning verlaten. Het enige beschikbare alternatief voor herhuisvesting is dat de verschillende gezinsleden gescheiden worden ondergebracht. Deze situatie is zeer onwenselijk voor de 15-jarige dochter die extra aandacht en zorg in familieverband nodig heeft. Moeder stelt de Ombudsman schriftelijk op de hoogte van haar noodkreet aan de burgemeester.</p> <p>De Ombudsman heeft mevrouw schriftelijk geïnformeerd dat de burgemeester bezig was met de behandeling van haar verzoek en dat ze op korte termijn door hem geïnformeerd zou worden.</p> <p>Toezegging: Een medewerker van de burgemeester neemt contact op met de moeder.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>De Ombudsman vraagt niet namens burgers stukken op</p> <p><i>Trefwoorden: Ombudsman, bevoegd, aangifte</i></p> <p>Tegen mevrouw is door de gemeente aangifte gedaan. Volgens haar heeft de gemeente in deze kwestie niet de juiste procedure gevolgd en zij wil hierover een klacht indienen. Maar zonder kennis van de aangifte en de afgelegde getuigenverklaringen is dat volgens haar niet mogelijk. Zij vroeg zich dan ook af of de gemeentelijke Ombudsman, eventueel in het kader van een klachtenonderzoek, de aangifte en de getuigenverklaringen van de gemeente kan opvragen. Vooropgesteld zij dat de beoordeling van een aangifte en getuigenverklaringen aan het Openbaar Ministerie en de rechter is. Daarnaast kan de Ombudsman niet zomaar stukken opvragen. Dat kan alleen in het kader van haar klachtenonderzoek. En daarvan is in het geval van mevrouw nog geen sprake. Maar mocht de Ombudsman een klacht onderzoeken dan kan zij daarvoor bij de gemeente alle voor haar benodigde inlichtingen opvragen. En de gemeente is verplicht die te verstrekken. Tenzij daartegen zwaarwegende redenen zijn. Het is echter aan de Ombudsman om te beslissen of de weigering of beperking in de kennisneming gerechtvaardigd is. Dat betekent dus dat de Ombudsman niet namens burgers stukken, zoals een aangifte, zal opvragen, alleen als dat voor haar klachtenonderzoek noodzakelijk is. En van gevraagde stukken kan zij indien nodig ook vertrouwelijk kennis nemen. Daarbij merkt de Ombudsman ten slotte op dat voor een klacht over de gevolgte procedure kennis van de inhoud van de aangifte en getuigenverklaringen niet noodzakelijk is.</p>	<p>14.1.049/PI Burgemeester</p>
<p>Verwijzing juist?</p> <p><i>Trefwoorden: verwijzing, informatievoorziening, klachtenprocedure</i></p> <p>Verzoekster was het niet eens met de wijze waarop de gemeente haar naar een andere procedure had verwezen en niet was ingegaan op haar oorspronkelijke klachten. De Ombudsman was het met mevrouw eens dat de gemeente op één onderdeel van de klacht inhoudelijk had moeten reageren. Ten aanzien van een ander onderdeel van de klacht hangt het oordeel van de Ombudsman af van de precieze feiten en die zijn in deze klachtprocedure niet nader onderzocht omdat verzoekster daar geen prijs (meer) op stelde.</p>	<p>14.1.078/I Burgemeester</p>
<p>Gemeente en politie doen te weinig</p> <p><i>Trefwoorden: overlast, handhaving</i></p> <p>Niet ter discussie staat dat verzoekers veel last hebben van het feit dat er met enige regelmaat agressieve uitingen in de directe omgeving van hun woning plaatsvinden. Ze zijn van mening dat de gemeente en de politie te weinig actie ondernemen. De gemeente heeft naar de mening van de Ombudsman duidelijk toegelicht wat zij doet en heeft gedaan om de daders te achterhalen. Hieruit blijkt dat de gemeente de kwestie zeer serieus neemt. Dat dit nog niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is uiteraard heel vervelend voor betrokkenen.</p>	<p>14.1.082/I Burgemeester</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Betrokkenheid omwonenden bij proef terrasverruiming tijdens Noorderzon	14.1.093/ER Burgemeester
<i>Trefwoorden: geluidsoverlast, handhaving, Noorderzon, belangenafweging</i>	
<p>Verzoeker woont tegenover een café. Hij doet regelmatig melding van (geluids)overlast in en rond het café. Met name tijdens Noorderzon. Tot zijn schrik krijgt het café bij wijze van proef toestemming om het terras tijdens Noorderzon een uur langer open te houden. Naast dat verzoeker pas op de openingsdag van de Noorderzon hiervan op de hoogte is gesteld, stelt hij dat hij en zijn belangen ten onrechte niet bij de besluitvorming zijn betrokken.</p> <p>De gemeente had als voorwaarde voor de proef gesteld dat omwonenden hiervan vroegtijdig op de hoogte gesteld moesten worden. Op de openingsdag is echter niet vroegtijdig. De gemeente constateert met de Ombudsman dat de voorwaarde onvoldoende concreet was. Er was geen sprake van goede informatieverstrekking. De gemeente zegt toe in de toekomst dergelijke voorwaarden duidelijker te zullen omschrijven.</p> <p>De Ombudsman stelt daarnaast vast dat verzoeker niet persoonlijk bij het besluit is betrokken. Dat hoefde ook niet. Wel is zijn belang van een goede nachtrust in de besluitvorming meegenomen. De gemeente hoopte met betrekking tot verzoekers belang dat met de verruiming van de terrastijden de geluidsoverlast juist zou verminderen. Of dat ook het geval is geweest, zal de evaluatie van de proef uitwijzen. De behoorlijkheidsnorm redelijkheid was in elk geval niet in het geding.</p> <p>Verder voelt verzoeker zich niet serieus genomen in zijn klachten over (geluids)overlast in en rond het café. Op zijn meldingen lijkt niet te worden gereageerd. De Ombudsman constateert dat de gemeente en de politie tijdens Noorderzon uit eigen beweging en naar aanleiding van meldingen het café hebben gecontroleerd en daar waar nodig actie hebben ondernomen. De nodige transparantie in het gemeentelijk handelen ontbreekt echter bij betrokkene, omdat er geen sprake is van terugkoppeling. De Ombudsman heeft om die reden een aanbeveling gedaan om verzoeker, wellicht in een gesprek, inzichtelijk te informeren over (de mogelijkheden van de gemeente in) de handhaving van overlast in en rond het café in het algemeen, en tijdens (de afgelopen) Noorderzon in het bijzonder.</p> <p>Bij het uitkomen van het jaarverslag heeft het college nog niet gereageerd op het eindrapport van de Ombudsman.</p> <p>Toezegging: De gemeente zal in de toekomst voorwaarden met termijnen concreter omschrijven</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Shared Service Center	
Een behandeltermijn van zeven maanden is te lang	14.1.046/ Juridische zaken
<i>Trefwoorden: bezwaarschrift, termijnoverschrijding</i>	
<p>Na zeven maanden heeft meneer nog geen beslissing op zijn bezwaarschrift. Dat is niet volgens de wettelijke behandeltermijnen. Desgevraagd meldde de gemeente de Ombudsman inderdaad niet correct te hebben gehandeld. De vertraging vond zijn reden in de verhuizing van de afdeling en de grote toestroom van bezwaarschriften. De gemeente is zich er echter van bewust dat deze verklaring geen excuus is. Het bezwaarschrift wordt met spoed opgepakt en behandeld.</p> <p>Toezegging: Het bezwaarschrift zal op korte termijn worden afgehandeld.</p>	
Uitblijven reactie op bezwaarschrift	14.1.065/PI Juridische zaken
<i>Trefwoorden: bezwaarschrift, reactietermijn</i>	
<p>Verzoekster klaagt zich over het feit dat ze, na bijna 3 maanden, nog geen reactie van de gemeente heeft op haar bezwaar tegen de ingangsdatum van haar WWB-uitkering. Bij de afgifte van haar bezwaarschrift heeft ze een bewijsje ontvangen en verder heeft ze niets meer vernomen.</p> <p>Navraag bij de gemeente leerde dat er enige achterstand was in de afhandeling van bezwaarschriften, maar dat het bezwaarschrift van mevrouw in behandeling was. De Ombudsman heeft mevrouw geïnformeerd en de naam van de juridisch medewerker die de zaak in behandeling heeft, doorgegeven.</p>	
Uitstel hoorzitting bezwaarschriftencommissie kan als advocaat daarom vraagt	14.1.068/PI Juridische zaken
<i>Trefwoorden: bezwaarschrift, hoorzitting, uitstel</i>	
<p>Eind januari 2014 heeft mevrouw een bezwaarschrift ingediend. Half juni kreeg zij een uitnodiging voor een hoorzitting tien dagen later. Die termijn was voor mevrouw te kort om zich te kunnen voorbereiden en gelet op de ingewikkeldheid van de zaak was zij druk op zoek naar een advocaat. Op haar verzoek om de hoorzitting uit te stellen werd door de gemeente negatief gereageerd. Ten einde raad wendde mevrouw zich tot de Ombudsman. Die heeft daarop de kwestie voorgelegd aan de secretaris van de bezwaarschriftencommissie. Hoewel de tien dagen termijn conform de regels was, vond de Ombudsman, gelet op de termijn van vijf maanden die de gemeente nodig had om op het bezwaar te reageren, enige clementie op zijn plaats. Daar ging de secretaris in mee en meldde dat als verzoekster een advocaat had gevonden die contact met haar kon opnemen en uitstel zal worden gegeven. Verheugd over dit bericht, meldde verzoekster inmiddels een advocaat te hebben en dat die direct contact zal opnemen met de secretaris.</p> <p>Toezegging: uitstel van de hoorzitting is mogelijk zodra advocaat daarover contact opneemt</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Herhaalde toezeggingen niet nagekomen	14.1.083/ Juridische zaken
<i>Trefwoorden: toezeggingen, termijnoverschrijding, bezwaarschrift, excuses</i>	
<p>Nadat de gemeente op 8 mei 2014 had toegezegd de afhandeling van het bezwaarschrift na 7 maanden nu voortvarend op te pakken, meldde verzoeker zich 11 weken later, op 24 juli opnieuw bij de Ombudsman. Ondanks twee tussentijdse toezeggingen, op 17 juni en in de week van 7 juli dat het bezwaar voor een bepaalde datum zou zijn afgehandeld, gebeurde er niets. Daarom had verzoeker op 24 juli wederom contact opgenomen met de gemeente en nu bleek de betrokken medewerker een paar weken op vakantie te zijn. Meneer was echt boos, omdat hij direct maatregelen krijgt opgelegd als hij te laat is met iets. Na tussenkomst van de Ombudsman is met verzoeker afgesproken dat de zaak direct na terugkomst op 11 augustus van de betrokken medewerker voortvarend zal worden opgepakt. Daarmee eindigde de bemoeienis van de Ombudsman, maar niet voor lang. Want 4 september meldde verzoeker zich opnieuw. Hij had niets meer vernomen van de gemeente.</p> <p>Het bezwaarschrift was inmiddels een jaar geleden ingediend. Uit onderzoek van de Ombudsman bleek dat er in juni een voorstel is gedaan dat door verzoeker is geaccepteerd. De verdere uitwerking van dit voorstel zou in samenwerking met een andere afdeling plaatsvinden en dat duurde te lang. Van de zijde van de gemeente worden oprechte excuses aangeboden. Toegezegd werd dat er in dezelfde week een besluit zou uitgaan en dat de terugbetaling uiterlijk de week erna zou plaatsvinden. Dat verzoeker weinig vertrouwen heeft in deze toezegging kan de Ombudsman zich voorstellen. Verzoeker laat weten dat hij zich niet gehouden voelt aan de deal van juni, nu de afhandeling die voor 1 juli zou plaatsvinden, zo lang op zich laat wachten.</p>	
Gevolgen lange afhandeltermijn bezwaarschrift	14.1.087/PI Juridische zaken
<i>Trefwoorden: ingebrekestelling, afhandelingstermijn bezwaarschrift, repercussie</i>	
<p>Mevrouw vertelde dat ze 6 maanden geleden een bezwaarschrift had ingediend en behalve een ontvangstbevestiging nog niets had gehoord. In het besluit tot beëindiging van de bijstand voor marginale zelfstandigen was een termijn gegeven tot einde van het jaar, voor afbouw van de bedrijfsactiviteiten. Ze vroeg zich af of die termijn nog steeds gold, nu het allemaal zo lang duurde. En ze gaf aan dat ze geen ingebrekestelling durfde te sturen omdat ze bang was om de relatie met de gemeente te verstoren. Mevrouw is verwezen naar de gemeente om duidelijkheid te krijgen over de afhandeltermijn van haar bezwaarschrift en de gevolgen die dat heeft voor de gestelde termijn. Ze is ook verwezen naar het Juridisch Loket voor juridische hulp en haar is uitgelegd dat gesubsidieerde rechtsbijstand er juist is voor mensen die weinig inkomen hebben.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Publieke Dienstverlening	
Gemeentelijke belastingen 2x betalen? <i>Trefwoorden: hoofdbewoner, belastingen</i> Mevrouw en haar partner zijn halverwege 2013 uit elkaar gegaan. Zij was sindsdien hoofdbewoner en kreeg een aanslag gemeentelijke belastingen voor de resterende periode in 2013. Zij had echter al via haar partner de belastingen over heel 2013 betaald. Omdat zij de gegevens van haar partner niet wil verstrekken, kan de Ombudsman deze kwestie niet onderzoeken.	14.1.003/PI Belastingen
Financiële tegemoetkoming voor termijnoverschrijding <i>Trefwoorden: bezwaarschrift, ingebrekestelling, vergoeding</i> Volgens verzoeker heeft de behandeling van zijn bezwaarschrift te lang geduurd en wil hij daarvoor een financiële tegemoetkoming. Nu er slechts sprake is van een kleine termijnoverschrijding en de gemeente met excuses per omgaande op zijn ingebrekestelling heeft gereageerd, ziet de Ombudsman geen reden voor een vergoeding.	14.1.007/PI Belastingen
Buffertje studiebeurs: geen kwijtschelding gemeentelijke belastingen? <i>Trefwoorden: kwijtschelding, studiefinanciering, vermogen, informatie</i> Vader begrijpt niet dat zijn dochter geen kwijtschelding krijgt van de gemeentelijke belastingen. De reden voor weigering door de gemeente is het banksaldo van de dochter. Op de bankrekening staat namelijk een bedrag verkregen uit maximale studiefinanciering dat een buffertje vormt waarmee dochter haar laatste studiejaar hoopt te kunnen betalen. Door redenen buiten haar schuld heeft de dochter studievertraging opgelopen en daarom krijgt ze het laatste jaar geen studiefinanciering meer. Ook zou de gemeente de dochter hebben afgeraden om in beroep te gaan tegen de weigering. Op verzoek van de Ombudsman heeft de gemeente reden gezien om aan te sluiten bij de uitleg die de Nationale ombudsman eerder heeft gegeven aan de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990. Daarmee is dit vermogen in 2 ^e instantie buiten beschouwing gelaten. Voor de indruk die zou zijn ontstaan dat de gemeente de dochter heeft ontraden om in beroep te gaan, biedt de gemeente welgemeende excuses aan.	14.1.029/I Belastingen
Dreigend faillissement door invordering parkeerheffingen <i>Trefwoorden: parkeerheffingen, kwijtschelding, faillissement, uitkering, meedenken</i> Verzoeker helpt zijn zwager met diens complexe financiële problematiek. Deze problematiek komt voort uit een periode van dak- en thuisloosheid en chaos in het privéleven van zwager. Sinds verzoeker helpt, nu al een jaar of drie, krabbelt zijn zwager er langzaam maar zeker weer wat bovenop. Hij heeft weer een woning met zijn gezin en oefent een taxibedrijfje uit in een auto die verzoeker voor hem heeft aangeschaft. Met deze auto heeft de zwager de afgelopen tijd echter vele parkeerboetes (heffingen) gekregen omdat hij de auto steeds zonder vergunning parkeerde. De chaotische fase was niet van de ene op de andere dag afgelopen, zo meldde verzoeker. Inmiddels heeft zijn zwager een parkeervergunning, dus voor de toekomst is dit probleem opgelost. Nu het vrij slecht gaat met de taxi business dreigt een faillissement. Het beroep dat verzoeker doet op de gemeente is om af te zien van dwanginvordering en geheel of gedeeltelijke kwijtschelding van de parkeerheffingen. Daarmee zou een faillissement (langer) kunnen worden afgewend en verzoeker (langer) uit de bijstand blijven. Op het verzoek van de Ombudsman om vanuit breder gemeentelijk perspectief nog eens naar deze zaak te kijken laat de afdeling belastingen weten dat het traject op zich helemaal juist is doorlopen. Maar gezien de specifieke problematiek en de inschatting dat een inbeslagname een uiterst magere opbrengst zal hebben, wordt een deel van de schuld buiten invordering gesteld mits het resterende deel binnen een week wordt voldaan. De Ombudsman laat verzoeker weten zeer goed te kunnen instemmen met deze oplossingsgerichte houding van de gemeente.	14.1.033/I Belastingen

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Wijziging van niet-bestaande geboortedatum	14.1.036/ Burgerzaken
<i>Trefwoorden: geboortedatum, correctie, brondocumenten</i>	
<p>Bij haar binnenkomst in Nederland heeft mevrouw in een verklaring onder ede, een niet juiste, maar ook niet bestaande geboortedatum opgegeven. Deze verklaring vond plaats met behulp van een tolk. De later gegeven correctiemogelijkheid is destijds niet benut.</p> <p>Mevrouw klaagt zich erover dat alleen met een geldig (sterk) brondocument, zoals een geboorteakte, de datum gewijzigd kan worden. Maar zij kan niet naar het land van geboorte reizen voor het verkrijgen van een geboorteakte omdat ze geen reispapieren kan krijgen vanwege de onjuiste geboortedatum. Een vicieuze cirkel derhalve.</p> <p>Overleg van de Ombudsman met de Nationale ombudsman leverde op dat er vele gevallen bekend zijn met vergelijkbare problematiek en dat daarover overleg wordt gevoerd met het ministerie van Binnenlandse Zaken. Omdat dit overleg nog gaande is, adviseert de Ombudsman om een officieel verzoek in te dienen tot correctie van de geboortedatum. Dat levert dan een voor beroep vatbaar besluit op.</p>	
Medewerking aan exitpolls gebeurt op vrijwillige basis	14.1.041/ Burgerzaken
<i>Trefwoorden: verkiezingen, exitpolls, vrijwilligheid</i>	
<p>Direct buiten het stembureau werd mevrouw aangeklampt om mee te doen aan een exitpoll. Zij is hierover ontstemd en wil niet met exitpolls lastig gevallen worden. Mevrouw heeft zich hierover beklaagd bij de gemeente. Met het antwoord was zij echter niet tevreden.</p> <p>De Ombudsman constateert met de gemeente dat de wet en de rechter het houden van exitpolls niet verbieden. En zolang medewerking aan exitpolls op basis van vrijwilligheid geschiedt, is er geen sprake van schending van het stemgeheim. Hoewel mevrouw spreekt over aanklappen, vond zij de medewerkers van de exitpoll vriendelijk en correct. En hoewel mevrouw het niet fijn vond om geconfronteerd te worden met medewerkers van een exitpoll, was er van dwang om mee te werken geen sprake. De gemeente heeft dan ook geen grond om hierin actie te ondernemen.</p>	
Een belastingaanslag kan niet zomaar op naam van iemand anders worden gesteld	14.1.053/ Belastingen
<i>Trefwoorden: belastingaanslag, dwanginvorderingen</i>	
<p>Meneer ontving bericht van de gemeente dat er beslag zou worden gelegd op zijn auto. Dit omdat hij de gemeentelijke belastingen over 2012 en 2013 niet had betaald. Hij stelt echter hierover nooit bericht te hebben ontvangen. En dat zijn zuster, met wie hij in één huis woonde, voor deze aanslagen kwijschelding had aangevraagd. De gemeente heeft hierop echter niet gereageerd. Op zijn klachtbrief hierover gaf de gemeente volgens meneer geen adequate reactie.</p> <p>De Ombudsman stelt vast dat de gemeente inderdaad onvoldoende ingaat op de vragen van betrokkene. Ook constateerde zij dat de aanslagen die eerst op naam van zijn zuster waren, later op naam van meneer zijn gesteld. Desgevraagd meldde de gemeente de Ombudsman dat de aanslagen in eerste instantie correct op naam van zijn zuster (die als langste in het huis woonde) zijn gesteld. Die hadden niet zonder medewerking van meneer en zijn zuster mogen worden vervangen. Met excuses zijn de aanslagen en dwanginvorderingen op naam van meneer ingetrokken. Daarnaast vindt de gemeente het niet meer redelijk om de aanslagen alsnog bij zijn zuster te innen. Zij hoeft de aanslagen 2012 en 2013 niet meer te betalen. Daarmee laat de gemeente zich van haar goede kant zien.</p> <p>Toezegging: de gemeente stuurt betrokkenen een excuusbrief met uitleg en een bloemetje</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Gemeente zal geen BSN-nummer meer noemen in belastingcorrespondentie	14.1.058/ Belastingen
<i>Trefwoorden: BSN-nummer, correspondentie, postbezorging, misbruik</i>	
<p>Op de aanmaning voor de betaling van een belastingaanslag vermeldde de afdeling Belastingen van de gemeente ook het BSN-nummer van mevrouw. Zij stelt dat in combinatie met haar naam en adres er makkelijk misbruik van kan worden gemaakt als de brief in verkeerde handen valt. Zij vraagt zich dan ook af of de vermelding van het BSN-nummer wel is toegestaan. Van de gemeente kreeg zij echter geen adequaat antwoord.</p> <p>De Ombudsman stelt vast dat de vermelding van het BSN-nummer niet in strijd is met de wettelijke regels. De vraag is echter of een dergelijke vermelding ook echt nodig is. Desgevraagd meldt de afdeling Belastingen dat hiervoor geen wettelijke plicht is en er ook geen zwaarwegende praktische argumenten zijn om het BSN-nummer in correspondentie te noemen. Ter voorkoming van misbruik heeft de afdeling dan ook besloten om vanaf 1 januari 2015 het BSN-nummer niet meer te vermelden op het aanslagbiljet en de aanmaningen. De actie van de afdeling Belastingen wordt door de Ombudsman van harte ondersteund. Zij heeft deze kwestie inmiddels bij de gemeentesecretaris aangekaart omdat er misschien andere gemeentelijke onderdelen zijn waar dit voor zou kunnen gelden.</p>	
<i>Toezegging: vanaf 1 januari 2015 wordt het BSN-nummer niet meer op het aanslagbiljet en de aanmaning vermeld.</i>	
Als nog langdurigheidstoeslag en daarmee automatisch volledige kwijtschelding	14.1.070/ Belastingen
<i>Trefwoorden: belastingen, volledige kwijtschelding, langdurigheidstoeslag, dienstbetoon</i>	
<p>Mevrouw ontving een dwangbevel van de afdeling Belastingen, terwijl zij er vanuit ging dat zij ieder jaar automatisch volledige kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen kreeg. Dit jaar heeft zij echter de aanslag én de aanmaning gemist. Redenen die mevrouw hiervoor geeft zijn de intensieve mantelzorg. Ook heeft zij het beheer van haar financiën uitbesteed. Met haar bijstandsuitkering en de hoge medische kosten voor haar zoon weet zij niet hoe zij de aanslag en de extra kosten moet betalen. Automatische kwijtschelding krijgt men alleen als men recht heeft op een langdurigheidstoeslag. Hoewel mevrouw, gelet op haar jarenlange beroep op een bijstandsuitkering, recht heeft op langdurigheidstoeslag bleek zij die voor 2014 niet te hebben aangevraagd. Reden waarom er ook niet automatisch kwijtschelding is verleend. Hoewel de gemeente in deze kwestie niets is te verwijten, beseft zij dat er sprake is van individuele omstandigheden van uitzonderlijke aard. Mevrouw heeft daarom alsnog een aanvraag langdurigheidstoeslag 2014 kunnen indienen en na toekenning kreeg zij automatisch volledige kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. En hoefde zij ook de aanmanings- en dwangbevelkosten niet meer te betalen. De gemeente handelde daarmee prijzenswaardig.</p>	
Niet ontvangen belastingaanslag niet aannemelijk gemaakt	14.1.074/ Belastingen
<i>Trefwoorden: belastingaanslag, invorderingskosten, kwijtschelding</i>	
<p>In 2014 ontving meneer een dwangbevel voor gemeentelijke belastingen over 2013. De eerdere aanslag en aanmaning had hij echter niet ontvangen. Waarschijnlijk omdat hij, toen hij zijn nieuwe kamer betrok, nog geen brievenbus had. De huisbaas heeft de belastingen alsnog betaald, maar niet de kosten van de aanmaning en dwangbevel. Omdat hij de aanslag nooit heeft ontvangen, vindt meneer niet terecht dat hij deze kosten zou moeten betalen. En voor kwijtschelding is hij te laat.</p> <p>Desgevraagd meldde de afdeling Belastingen dat meneer pas in oktober 2013 was verhuisd en de aanslag over 2013 zijn oude woonruimte betrof. Het ontbreken van een brievenbus gold niet voor dat adres. Ook heeft de afdeling de aanslag en de aanmaning niet retour ontvangen. De Ombudsman vindt het dan ook aannemelijk dat meneer deze bewuste stukken wel heeft ontvangen. Dat hij niet tijdig heeft gereageerd, komt voor zijn risico.</p> <p>Verder geldt kwijtschelding alleen de belastingaanslag en niet de invorderingskosten. Aangezien de belastingaanslag al door de huisbaas is betaald, is kwijtschelding niet meer aan de orde. De Ombudsman heeft meneer geadviseerd om alsnog het betalingsvoorstel van de gemeente aan te nemen.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Wel of niet betaald, dat is de vraag	14.1.077/ Belastingen
<i>Trefwoorden: aanmaning, uitvalberichten, dwangbevel, coulance</i>	
<p>Mevrouw ontving een aanmaning toen zij vergat een termijn van de Afvalstoffenheffing te betalen. Die heeft zij gelijk voldaan. De aanmaningskosten echter niet. Na een herinnering, heeft zij haar bank alsnog opdracht tot betaling ervan gegeven. Tot twee keer toe kreeg zij van haar bank een uitvalbericht (verkeerd rekeningnummer van de afdeling Belastingen). En omdat betaling uitbleef, ontving zij van de afdeling een dwangbevel. Zij moest binnen twee dagen de aanmanings- en dwangbevelkosten overmaken. Dat lukt haar echter niet, omdat zij niet internetbankiert.</p> <p>Na de situatie te hebben voorgelegd, meldde de afdeling Belastingen de Ombudsman dat duidelijk was dat mevrouw haar uiterste best heeft gedaan om de aanmaningskosten te betalen. Waarom zij uitvalberichten ontving, is onduidelijk. Het rekeningnummer dat mevrouw had genoteerd op haar bankoverschrijving was in elk geval correct. Daarnaast heeft de afdeling wel degelijk een betaling van haar ontvangen.</p> <p>Verder meldde de afdeling dat mevrouw de dwangbevelkosten niet hoefde te betalen. Die brief was ten onrechte verstuurd. Toen de afdeling de betaling van de aanmaningskosten namelijk had ontvangen, was de opdracht voor het versturen van het postdwangbevel al gegeven.</p> <p>De korte betaaltermijn in het dwangbevel hanteert de gemeente echter bewust, zodat men terstond alsnog betaalt. Bij problemen stelt de gemeente rekening te houden met de specifieke omstandigheden.</p> <p>Gelet op alle verwarring die is ontstaan, stelde de gemeente in deze specifieke situatie voor uit coulance de aanmaningskosten te schrappen. Het betaalde bedrag zal alsnog terug worden gestort. Een mooi gebaar..</p>	
Beslag op uitkering begrijpelijk als betaling belastingaanslag maar uitblijft	14.1.079/ Belastingen
<i>Trefwoorden: gemeentelijke belastingen, beslag, beslagvrije voet, betalingsregeling</i>	
<p>Een noodkreet van verzoeker over een dreigende huisuitzetting bereikte de Ombudsman. Dit omdat de afdeling Belastingen beslag heeft gelegd op zijn uitkering en vakantiegeld, waardoor hij de huur niet meer kon betalen.</p> <p>Navraag bij de afdeling Belastingen leerde de Ombudsman echter dat er sprake was van een moeizame betalingshistorie met betrekking tot de gemeentelijke belastingen. Die heeft verschillende malen geprobeerd betalingsregelingen met meneer te treffen, maar helaas kwam hij die telkens niet na. Omdat verzoeker zich niets aantrok van aanmaningen en dwangbevelen, was beslaglegging nog de enige stap. Een begrijpelijke vindt de Ombudsman. En aangezien er sprake is van een beslagvrije voet blijft het bestaansminimum voor meneer gegarandeerd en zou hij zijn woonkosten kunnen voldoen.</p> <p>Voor de restschuld stelt de afdeling voor om daarvoor wederom een betalingsregeling te treffen. Daarmee laat de gemeente zien goed met meneer te willen meedenken. Maar dan is medewerking van zijn kant wel essentieel.</p>	
Toezegging: betalingsregeling voor aflossing restschuld	
Dubbele inschrijving op één adres	14.1.089/ Burgerzaken
<i>Trefwoorden: huurtoeslag, adreswijziging, spookbewoning</i>	
<p>Verzoeker verhuisde en liet zich inschrijven op zijn nieuwe adres. Binnen een week bevestigde de gemeente de inschrijving en meldde dat er nu twee personen op het adres stonden ingeschreven. Verzoekers moeder belde met de gemeente om te melden dat haar zoon daar alleen woonde. Zij kreeg te horen dat er een onderzoek gaande was naar de inschrijving van de tweede persoon. Omdat er problemen ontstonden met de huurtoeslag en verzoeker nog niets had gehoord, heeft hij 5 ½ week later weer contact gezocht met de gemeente. Hij kreeg toen te horen dat het onderzoek pas 'gisteren' was gestart en dat dit onderzoek 4 weken zou duren. Helaas had hij na 4 weken nog geen reactie en daarom meldde hij zich de volgende dag bij de Ombudsman. Die ging op onderzoek uit en 2 weken later bleek dat de gemeente de 'spookbewoonster' had uitgeschreven per datum waarop verzoeker zijn inschrijving op zijn nieuwe adres had gedaan. Daarmee kon dan nu eindelijk de huurtoeslag geregeld worden.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Nationaliteit zoontje <i>Trefwoorden: geboorteangifte, nationaliteit, ambassade</i>	14.1.092/1 Burgerzaken
<p>Mevrouw benadert ten einde raad de Ombudsman. Ze heeft een zoontje gekregen en dat is aangegeven door zijn vader. Daarmee is het zoontje ingeschreven in de Basisregistratie Personen, het vroegere GBA. Beide ouders verblijven legaal in Nederland. De vader heeft geen nationaliteit en de moeder de Marokkaanse nationaliteit. Het kind krijgt echter niet de nationaliteit van zijn moeder. De Marokkaanse ambassade zegt dat dit komt omdat mevrouw niet gehuwd is. Alle instanties die ze heeft benaderd verwijzen echter naar de ambassade. Na interventie door de Ombudsman is duidelijk geworden dat het kind van een Marokkaanse moeder automatisch de Marokkaanse nationaliteit heeft. Daarvoor maakt het niet uit dat mevrouw niet gehuwd is. De Ombudsman adviseert om een gespecialiseerd advocaat te benaderen voor het geval de Marokkaanse ambassade met deze kennis nog steeds niet wil meewerken.</p>	
Inschrijving geboorteakte <i>Trefwoorden: bejegening, informatieverstrekking</i>	14.1.096/1 Burgerzaken
<p>Tijdens een kort familiebezoek in Duitsland is verzoekers vrouw onverwacht bevallen van een zoon. Enkele weken later wilde vader de geboorteakte in laten schrijven bij de gemeente, maar hij kreeg te horen dat daarvoor nodig was dat hij zijn zoon zou meenemen. Een week later meldde vader zich met vrouw en zoon opnieuw, maar toen was inschrijving niet mogelijk omdat het zoontje geen geldig reisdocument had. Verzoeker klaagt zich erover dat hem in eerste instantie niet is gemeld dat hij ook voor een geldig reisdocument moest zorgen. Ook klaagt verzoeker erover dat hem in tweede instantie niet is verteld dat hij niet alleen bij de Nederlandse ambassade in Berlijn of het Nederlandse consulaat in Bremen een reisdocument kon krijgen, maar dat dat ook zou kunnen in de gemeente Oldambt (als grensgemeente). De gemeente stelt hier tegenover dat deze informatie wel is verstrekt, maar dat verzoeker erg boos was en zodoende mogelijk niet alle informatie tot zich heeft genomen. Omdat de stellingen van klager en de gemeente tegenover elkaar blijven staan en de Ombudsman geen getuige is geweest bij de gesprekken, heeft de Ombudsman niet kunnen vaststellen dat verzoeker verkeerd is geïnformeerd. Verzoeker vond dit een uitermate onbevredigend resultaat.</p>	
Herhalingsknop vergeten... <i>Trefwoorden: aanmaning, dwangbevel</i>	14.1.106/PI Belastingen
<p>Verzoeker heeft bij het afhandelen van de nota via internetbankieren alleen de eerste termijn betaald. Hij is vergeten de herhalingsknop aan te klikken. Vervolgens kreeg hij een aanmaning waartegen hij bezwaar heeft gemaakt. Binnen drie weken kreeg hij vervolgens een dwangbevel. Meneer vindt dat de gemeente hem eerst een herinnering moet sturen alvorens extra kosten in rekening te brengen. Voorts heeft hij nooit betalingsachterstanden. Uit navraag bij de gemeente bleek dat het bezwaarschrift niet was ontvangen door de gemeente. Meneer heeft op verzoek van de gemeente opnieuw zijn bezwaarschrift toegestuurd en hij heeft daar een bewijs van ontvangst van gekregen. Nu de bezwaarprocedure loopt, moet de uitkomst daarvan worden afgewacht. Mocht meneer in de bezwaarprocedure in het gelijk worden gesteld, dan zal de gemeente uiteraard, zo liet zij weten, het dwangbevel intrekken.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

GGD	
Van alle blaam gezuiverd na eerdere klachtzaak?	14.1.075/PI GGD
<i>Trefwoorden: informatie, woningcorporatie</i>	
Verzoekster kan geen geschikte woning vinden. Mevrouw vraagt zich af of gemeente de woningcorporatie heeft geïnformeerd over de uitkomst van een klachtzaak in 2013 waardoor mevrouw van alle blaam is gezuiverd. Dat zou kunnen helpen bij het krijgen van een urgentieverklaring. Mevrouw is door de Ombudsman doorverwezen naar de gemeente voor informatie. Als dat geen positief resultaat heeft, dan zou ze zich kunnen wenden tot de MJD voor advies.	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Maatschappelijke Ontwikkeling	
Meldpunt Overlast doet niets tegen overlast van bovenbuurvrouw <i>Trefwoorden: geluidsoverlast, meedenken</i> Verzoeker zou graag zien dat de gemeente actie onderneemt tegen de (leef)geluiden die de bovenbuurvrouw maakt. Hij heeft het meldpunt Overlast & Zorg benaderd, de burgemeester en later ook de Ombudsman. De gemeente heeft in een brief aan meneer aangegeven welke mogelijkheden hij kan benutten. De Ombudsman is van mening dat de gemeente daarmee heeft laten zien goed met hem mee te denken en ziet geen reden voor nader onderzoek.	14.1.012/ Wijkzaken
Mondelinge afwijzing <i>Trefwoorden: mondelinge afwijzing, verzoek</i> Mevrouw meldde zich bij de Ombudsman met haar klacht dat het WMO-loket haar verzoek om meer uren huishoudelijke hulp, telefonisch had afgewezen. Mevrouw wilde meer uren zodat haar hulp ook voor haar zou kunnen koken, omdat ze zo'n lastig dieet heeft. De reden die de gemeente aangaf voor de afwijzing was dat de klachten van mevrouw eerst veel ernstiger zouden moeten zijn dan waar bij de toekenning (ruim 1 jaar geleden) rekening mee is gehouden. Uit navraag bij de gemeente bleek dat die het schriftelijke verzoek van mevrouw, waarvan de Ombudsman een kopie had gekregen, niet kende. Dat is de reden dat de Ombudsman deze heeft doorgestuurd en mevrouw heeft geïnformeerd dat de gemeente uiterlijk binnen 8 weken een besluit zal nemen, waartegen zij dan eventueel bezwaar kan maken.	14.1.050/ WMO

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>PGB huishoudelijke hulp niet bestemd voor hulp door huisgenoot</p> <p><i>Trefwoorden: PGB, huishoudelijke hulp, informatievoorziening, contactpersoon</i></p> <p>Betrokkenen zijn een ouder echtpaar. Mevrouw heeft al jaren ernstige gezondheidsproblemen en wordt verzorgd door haar man. Zij krijgt al die jaren een PGB voor huishoudelijke hulp, die zij uitbetaalt aan haar man. Hij doet het huishouden. De instanties zijn hiervan op de hoogte.</p> <p>Eind juni 2013 krijgt het echtpaar bericht dat de huishoudelijke hulp van de man onder de gebruikelijke zorg valt en de PGB hiervoor niet bedoeld is. Ze moeten 'nieuwe' huishoudelijke hulp zoeken, anders zal de PGB over de resterende periode moeten worden terugbetaald. De brief ontvingen betrokkenen in een periode dat mevrouw in en uit het ziekenhuis (onderzoeken, zware operatie en revalidatie) ging. Tijd om een nieuwe huishoudelijke hulp te zoeken was er niet. Sinds 2014 is er externe huishoudelijke hulp, maar omdat zij geen voorschot ontvingen kon die in eerste instantie niet worden betaald.</p> <p>inzicht in handelen gemeente</p> <p>De Ombudsman stelde vast dat de brief van eind juni 2013 geen inzicht gaf dat de PGB van mevrouw al jaren verkeerd werd gebruikt. Ook niet dat de gemeente, die hiervan al die tijd op de hoogte was, de PGB van de voorgaande jaren niet terugvorderde. Dat de gemeente met het afzien van terugvordering van de PGB over het eerste half jaar van 2013 impliciet een overgangstermijn gaf, was netjes, maar dat was voor het echtpaar niet duidelijk.</p> <p>vaste contactpersoon</p> <p>Verder stelde de Ombudsman vast dat betrokkenen regelmatig contact met de gemeente hebben gehad, maar dat die slechts enkele van die contacten heeft geregistreerd. De gemeente erkent hierin niet correct te hebben gehandeld en zal zijn werkinstructie op dit punt aanpassen. Daarnaast krijgt het echtpaar een vaste contactpersoon.</p> <p>informatie over terugbetaling</p> <p>Betrokkenen moeten de PGB over het tweede half jaar van 2013 terugbetalen, als ook het deel van de PGB dat niet verantwoord is. De hoogte van het terugvorderingsbedrag is voor de Ombudsman een gegeven. In de terugbetalingsregeling werd echter uitgegaan van een ander (lager) bedrag en richting betrokkenen ontbrak inzichtelijke uitleg hoe dit kon. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman kwam dat inzicht er wel. Verschillende acties hebben elkaar gekruist, waardoor het PGB-voorschot 2014 gebruikt werd voor de aflossing van de schuld. Hierdoor was het terug te vorderen bedrag van de in dezelfde periode vastgestelde terugbetalingsregeling lager.</p> <p>In een eindrapport oordeelde de Ombudsman dat de behoorlijkheidsnormen <i>transparant handelen, goede organisatie en goede informatieverstrekking</i> in het geding waren.</p> <p>In reactie op het eindrapport meldt het college dat het inmiddels in de PGB-beschikkingen voor huishoudelijke hulp uitdrukkelijk meldt dat dit niet geldt voor gebruikelijke hulp (door huisgenoten).</p> <p>Verder vindt het college dat zij betrokkenen in deze situatie meer hadden kunnen begeleiden. Ze hebben inmiddels een vaste contactpersoon en de werkinstructie voor het vastleggen van contacten met cliënten die meermalen bellen of langskomen is aangepast.</p> <p>De brief met terugbetalingsregeling vindt het college ook niet inzichtelijk.</p> <p>Toezegging: het college zegt toe dat de vaste consulent binnenkort op huisbezoek gaat om met het echtpaar te bespreken hoe het nu met de hulp in het huishouden gaat en wat er per 1 januari 2015 op dat gebied zal veranderen.</p>	<p>14.1.052/ER WMO</p>
<p>Overlast burens</p> <p><i>Trefwoorden: overlast, burens, meedenken</i></p> <p>Verzoeker ondervindt geluidsoverlast van verschillende burens (bassen, getimmer, etc). Hij heeft daarover een brief gestuurd naar het Meldpunt Overlast en Zorg. De gemeente heeft in een brief aan verzoeker aangegeven welke mogelijkheden verzoeker kan benutten. En dat het met name belangrijk is om niet achteraf, maar ten tijde van de overlast een melding te doen, zodat er een onafhankelijk iemand bij meneer thuis kan komen om deze overlast vast te stellen. De Ombudsman is van mening dat de gemeente daarmee laten zien goed mee te denken met verzoeker en ziet geen reden voor nader onderzoek.</p>	<p>14.1.061/I Wijkzaken</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Overlast in de buurt	14.1.104/PI Wijkzaken
<i>Trefwoorden: klachten, burenoverlast</i>	
<p>Meneer klaagt zich over de burens die voor overlast zorgen in de straat. Hij is van mening dat er niets verandert, ondanks dat er geregeld geklaagd is bij woningbouwvereniging en politie. Bij het Meldpunt Overlast en Zorg zijn echter geen meldingen bekend, behalve één van de week ervoor. Ook bij de woningbouwvereniging is er dit jaar maar één klacht ingediend. Dat is de reden dat meneer het advies krijgt om melding te doen bij een of bij beide loketten, zodat er aan een dossier kan worden gewerkt. Daarmee neemt de kans toe dat er een oplossing komt voor het probleem.</p>	
Onzekerheid over zorg PGB beschermd wonen door decentralisaties	14.1.119/ WMO
<i>Trefwoorden: decentralisatie, Awbz, Wmo, beschermd wonen, PGB, onzekerheid</i>	
<p>Per 1 januari 2015 verandert het een en ander in de zorg. Ook voor mevrouw, die zich zorgen maakt of de hulp en vergoedingen die zij krijgt wel gecontinueerd worden. Al vanaf oktober 2014 probeert zij hier bij haar gemeente, de zorgkantoren, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de gemeente Groningen als (toekomstige) centrumgemeente inzicht te krijgen. Geen van de instanties kan haar geruststellen.</p> <p>Mevrouw heeft om die reden ook herhaaldelijk contact met de Ombudsman, die op haar beurt de gemeente om inzicht vraagt in de situatie van mevrouw. De gemeente is druk bezig met de decentralisering van de zorg. Daarbij is de gemeente Groningen als centrumgemeente verantwoordelijk voor beschermd wonen in de provincie, verzoeksters eigen gemeente voor de WMO en de SVB verantwoordelijk voor de uitbetaling van de PGB. Ingewikkeld en derhalve begrijpelijk dat mevrouw het allemaal niet volgt en zich zorgen maakt over de continuering van de hulp en vergoeding. Helaas kan de gemeente betrokkene niet informeren hoe het een en ander voor haar in 2015 er precies uit zal zien. Om mevrouw in deze bij te staan heeft de gemeente Groningen haar een vaste contactpersoon toegewezen zodat zij niet telkens opnieuw haar verhaal hoeft uit te leggen. Toegezegd wordt de beschikkingen "PGB beschermd wonen" vóór 1 januari 2015 uit te doen gaan en dat is uiteindelijk gelukt. Vooralsnog heeft betrokkene in 2015 haar PGB, maar komt er in 2015 een gesprek over de voortzetting in de volgende jaren.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Werkmaatschappijen	
Geluidsoverlast door sportvelden	14.1.006/ Sport & Recreatie
<i>Trefwoorden: geluidsoverlast, sportvelden, klachtafhandeling, vertraging</i>	
<p>Verzoeker stelt dat hij van de gemeente geen antwoord krijgt op zijn digitale klacht over geluidsoverlast van de sportvelden van Lewenborg.</p> <p>Na enig speurwerk binnen de gemeente bleek de klacht via via uiteindelijk bij de werkmaatschappij WSR te zijn. Daar bleek echter na tweeëneenhalve maand nog niets met de klacht te zijn gedaan. Dat was niet correct, wat de gemeente ook erkent. Op aandringen van de Ombudsman is de klacht daarna op korte termijn alsnog met excuses voor de vertraging afgehandeld.</p> <p>De reactie stemde meneer niet tevreden. Tijdens het spreekuur van de Ombudsman heeft zij hem gemeld dat de gemeente zijn klachten serieus heeft opgepakt en op basis van de klachten over geluidsoverlast voldoende acties heeft ondernomen. En nu de betrokken partijen zich aan de afspraken houden, heeft de gemeente geen mogelijkheden meer. Meneer ziet dit ook wel in.</p>	
Overleg met bewoners wijk	14.1.035/PI Sport & Recreatie
<i>Trefwoorden: bewonersparticipatie, sporthal</i>	
<p>Verzoekster is van mening dat het comité waar zij deel van uitmaakt onvoldoende is geïnformeerd over en betrokken bij de plannen van de gemeente voor de sporthal. Navraag bij de gemeente leerde dat er op verzoek van het college een onderzoek is gestart naar de situatie in deze wijk. De Ombudsman heeft uitgelegd dat zij dan niet ook een onderzoek naar hetzelfde gaat doen en heeft betrokkene geadviseerd het zogenaamde Cold Case onderzoek eerst af te wachten.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Stadsbeheer	
<p>Portiekverlichting ontkoppeld van straatverlichting</p> <p><i>Trefwoorden: vindbaarheid, informatievoorziening, gelijkheidsbeginsel, aanbod, alternatief</i></p> <p>Verzoeker meent dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de beleidswijziging van de gemeente om geen koppeling meer te willen tussen straatverlichting en portiekverlichting. Hij is van mening dat er geen risico's zijn verbonden aan het in stand laten van de koppeling. Ook ziet verzoeker dat het bij verschillende portieken anders is geregeld.</p> <p>De gemeente laat weten dat de beleidswijziging is neergelegd in verschillende beleidsnota's (van 1999 en 2006).</p> <p>De Ombudsman constateert dat deze informatie niet via de zoekmachine van de gemeente, noch via een zeer gebruikelijke algemene zoekmachine te vinden is en dat is niet behoorlijk. Slechts via een lange route via het raadsinformatiesysteem is één van beide beleidsnota's te vinden. Het college laat weten dat naar aanleiding van de conclusie van de Ombudsman dat het zoeken van informatie voor verzoeker een (te) moeilijke zoektocht is geweest, er wordt gewerkt aan verbetering. Vooral de vindbaarheid van informatie is één van de belangrijkste verbeterpunten.</p> <p>De Ombudsman kan de gemeente volgen in haar redenering waarom koppeling van portiekverlichting aan straatverlichting niet meer gewenst wordt. Er is kort gezegd, meer kans op storing in het openbare verlichtingsnet. Nu de gemeente een astronomische tijdperk heeft aangeboden waarmee hetzelfde resultaat bereikt kan worden, is de Ombudsman van oordeel dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld.</p> <p>De verlichting in andere portieken kan op verschillende wijzen worden in- en uitgeschakeld. In alle gevallen waarin dat nog op dezelfde wijze is geregeld als in verzoekers portiek zal de gemeente overgaan tot afkoppeling. Daarmee heeft de gemeente naar het oordeel van de Ombudsman gelijke gevallen niet ongelijk behandeld.</p> <p>Toezegging: gemeente werkt aan verbetering van de vindbaarheid van informatie</p>	<p>14.1.013/R Stadsbeheer</p>
<p>Ondergrondse afvalcontainer 'op verzoek'</p> <p><i>Trefwoorden: huisvuil, inzameling, meedenken</i></p> <p>Een vereniging van eigenaren (VvE) heeft al ruim 20 jaar een perscontainer voor de huisvuilinzameling. De VvE betaalt daar jaarlijks een bedrag voor, naast de gebruikelijke afvalstoffenheffing. De VvE wil echter graag een ondergrondse container omdat ze verwachten o.a. minder stankoverlast te hebben. De gemeente vindt vervanging prima maar brengt daarvoor een fors bedrag in rekening. Iets waar de VvE zich niet in kan vinden vanwege het feit dat deze ondergrondse containers op andere plekken in de stad gratis worden aangelegd. De Ombudsman heeft kennis genomen van de regels voor inzamelmiddelen voor huisvuil zoals deze zijn opgenomen in de gemeentelijke Afvalstoffenverordening. Deze regels zijn voor de Ombudsman een gegeven. De gemeente biedt aan om de investeringskosten te spreiden over tien jaren, zodat de jaarlijkse kosten voor de VvE de komende jaren gelijk blijven. Dat is een mooi gebaar van de gemeente waarmee een grote financiële last ineens wordt voorkomen. Daarmee laat de gemeente zien mee te denken met haar inwoners.</p>	<p>14.1.024/I Stadsbeheer</p>
<p>Zwerfafval in Stadspark door te kleine afvalbakken</p> <p><i>Trefwoorden: Stadspark, afvalbakken, zwerfafval, verantwoordelijkheid</i></p> <p>De afvalbakken in het Stadspark worden in het weekend niet geleegd. Dit leidt, vooral bij mooi weer tot problemen. De kleine afvalbakken in de omgeving van de speeltuin, de kiosk en de kinderboerderij zijn dan onvoldoende om de afvalstroom te verwerken, met als gevolg veel zwerfafval. Mevrouw kreeg van de gemeente te horen dat zij als medewerkers van de kiosk het afval maar moesten opruimen. Mevrouw vindt dit ongehoord. Naast dat zij al zorgdragen voor de afvalbakken rond de kiosk, vindt zij dit toch echt een gemeentelijke taak.</p> <p>Helaas is niet meer te achterhalen wie mevrouw heeft gesproken, maar de gemeente meldde de Ombudsman het probleem te onderkennen. Zij heeft inmiddels een aantal zogenaamde 'groot volume-afvalbakken' besteld. En verwacht met de plaatsing van deze afvalbakken de weekenddagen qua lediging te kunnen overbruggen. Mocht dat onverhoopt niet het geval zijn, dan zal de gemeente op zoek gaan naar een andere oplossing.</p> <p>Toezegging: de gemeente plaatst grote afvalbakken in het Stadspark</p>	<p>14.1.048/I Stadsbeheer</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Feest voor de een is overlast voor de ander	14.1.051/1 Stadsbeheer
<i>Trefwoorden: uitblijven reactie, geluidsoverlast, Koningsdag</i>	
<p>Meneer meldt zich met klachten over geluidsoverlast tijdens Koningsdag 2014. Met name over overlast door de bassen. Ook laat hij weten dat hij op zijn klachten over geluidsoverlast tijdens Koningsdag 2013 niets heeft gehoord.</p> <p>Over het uitblijven van een reactie op zijn klacht van het jaar daarvoor laat de gemeente weten dat de klacht noch informatie daarover terug te vinden is. Nu er geen informatie beschikbaar is, kan de Ombudsman daar geen nader onderzoek naar doen. Het advies aan verzoeker is om in de toekomst een bewijs van ontvangst te vragen als hij een brief of formulier inlevert.</p> <p>De Ombudsman heeft verder onderzocht hoe er toezicht is gehouden op de geluidsnormen tijdens Koningsdag. Gebleken is dat op de betreffende locatie in de loop van de middag en avond tien keer is gecontroleerd en gemeten door de gemeentelijk toezichthouders. Eénmaal bleek de norm te worden overschreden, waarop de toezichthouder het geluidsniveau naar beneden heeft laten bijstellen. De Ombudsman is van oordeel dat de gemeente adequaat heeft opgetreden. Hetgeen niet wegneemt dat er overlast kan zijn ervaren. Zolang de toegestane geluidsnormen niet worden overschreden, is er geen reden tot actie. Deze normen zijn vastgelegd in gemeentelijk beleid en voor de Ombudsman een gegeven.</p>	
Zowel de verspreider als de opdrachtgever kunnen op wildplakken worden aangesproken	14.1.054/1 Stadsbeheer
<i>Trefwoorden: evenementenposter, wildplakken, handhaving, opdrachtgever</i>	
<p>Meneer klaagt erover dat de gemeente niet optreedt tegen het beplakken van ondergrondse afvalcontainers met reclameposters voor commerciële evenementen. De gemeente stelt dat zij de organisator niet kan aanpakken, alleen de wildplakker. Maar die moet dan wel op heterdaad betrapt worden en dat is lastig. In de ogen van meneer laat de gemeente het dus maar gebeuren en ziet hij het straatbeeld door het wildplakken verloederen.</p> <p>Desgevraagd meldt de gemeente de Ombudsman ook niet blij te zijn met het wildplakken. En dat op grond van de APV een organisator (opdrachtgever) kan worden aangesproken op het wildplakken. In het verleden heeft de gemeente dat ook gedaan en die zou op zijn beurt richting de verspreiders nogmaals kenbaar maken dat wildplakken verboden is. De gemeente stelt echter vast dat dit nog onvoldoende effect heeft gehad. Om die reden onderzoekt zij nu of bestuursrechtelijke handhavinginstrumenten kunnen worden ingezet.</p> <p>Daarnaast stelt de gemeente dat de ondergrondse containers één maal per jaar regulier worden gereinigd. Maar zover mogelijk ook naar aanleiding van meldingen van burgers. De bewuste beplakte containers waarover meneer klaagde, zijn inmiddels schoongemaakt.</p>	
<i>Toezegging: onderzoek of bij wildplakken richting de organisator bestuursrechtelijke instrumenten kunnen worden ingezet</i>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Gemeente niet verantwoordelijk voor verdwenen fiets tijdens The Passion</p> <p><i>Trefwoorden: evenement, fietsparkeerverbod, verdwenen fiets, aansprakelijkheid</i></p> <p>De ochtend van The Passion in Groningen heeft mevrouw haar fiets vastgeketend aan het hek van de openbare toiletten op de Grote Markt. Toen zij 's avonds terugkwam, bleek haar fiets te zijn verdwenen en stonden er schermen op die plek die onderdeel waren van de corridor voor de processie richting de Vismarkt. In de berichtgeving over de verkeersmaatregelen voor The Passion was de Grote Markt echter niet aangemerkt als gebied waarvoor een fietsparkeerverbod en wegsleepregeling gold. Mevrouw was dan ook verbaasd dat zij haar fiets daar niet aantrof. Verwijderde fietsen werden gebracht naar het fietsendepot in Vinkhuizen. Toen zij daar de volgende dag aankwam, bleek haar fiets niet aanwezig. Mevrouw heeft daarop de gemeente voor het verdwijnen van haar fiets aansprakelijk gesteld. De gemeente heeft de claim echter afgewezen. Zij stelt namelijk de fiets niet te hebben verwijderd.</p> <p>Na onderzoek constateert de Ombudsman dat de berichtgeving over de verkeersmaatregelen niet adequaat was. De gemeente erkent een fout te hebben gemaakt. Abusievelijk is niet vermeld dat tijdens The Passion ook voor de Grote Markt een fietsparkeerverbod gold en dat aangetroffen fietsen zouden worden weggesleept. Wel stonden er tijdig rond de Grote Markt borden dat er tijdens het evenement een fietsparkeerverbod en wegsleepregeling gold. Mevrouw had dus op de hoogte kunnen zijn van de maatregel. Hoe dan ook, ondanks de geldende wegsleepregeling heeft de gemeente op de Grote Markt geen fietsen weggesleept. Andere plekken in de stad hadden op dat moment meer prioriteit. Daarnaast heeft de gemeente de bewuste schermen niet geplaatst. Ook om die reden heeft zij de fietsen niet hoeven te verwijderen. De organisatie die verantwoordelijk was voor de plaatsing van de schermen stelt desgevraagd ook geen fietsen bij de openbare toiletten te hebben weggehaald.</p> <p>Wat er precies is gebeurd met verzoeksters fiets is niet (meer) te achterhalen. Het is echter niet aannemelijk dat de gemeente met het verdwijnen van de fiets iets van doen had en daarom concludeert de Ombudsman dat de gemeente tot een afwijzing van de aansprakelijkheidsstelling heeft kunnen komen.</p>	<p>14.1.060// Stadsbeheer</p>
<p>Goed idee tegen afvaloverlast?</p> <p><i>Trefwoorden: afvaloverlast, oplossing, meedenken</i></p> <p>Mevrouw heeft last van de vaak te volle (betonnen) afvalcontainer bij haar portiek. Het stinkt en ook wordt er grofvuil bij gegooid sinds er voor het ophalen daarvan betaald moet worden. Ze heeft een creatieve oplossing bedacht en daarvoor handtekeningen opgehaald in haar portiek en het portiek naast haar. Toch wijst de gemeente haar oplossing van de hand en daarover is mevrouw niet tevreden. Ze stelt in tweede instantie een proef voor met haar oplossing. Ook die wijst de gemeente van de hand, onder andere omdat niet duidelijk is wanneer een proef als deze geslaagd is te noemen. Wel heeft de gemeente besloten de container 3x in plaats van 2x per week te legen. Ook zal de wijkpost de situatie extra in de gaten houden. Daarmee geeft de gemeente naar de mening van de Ombudsman aan toch goed naar mevrouw geluisterd te hebben. Ook is er perspectief op een ander type afvalcontainer. Mevrouw kan in het najaar nog eens bij de gemeente informeren naar de plannen.</p>	<p>14.1.064//1 Stadsbeheer</p>
<p>Wel aanmaning maar geen reactie op mail</p> <p><i>Trefwoorden: aanmaning, reactietermijn, afvalinzameling</i></p> <p>Ondernemer had problemen met een factuur die hij had ontvangen voor twee extra stortingen in de ondergrondse afvalcontainer. Meestal stortte hij minder dan het toegestane aantal 'klikken' en kreeg hij geen geld terug. Nu hij een keer extra had gestort, kreeg hij direct een factuur. Daartegen had hij bezwaar gemaakt. Maar nog tijdens de procedure kreeg hij al een aanmaning. Op de mail die hij daarover verstuurd kreeg hij geen reactie. Dat de gemeente vervolgens een tweede aanmaning stuurde en nog niet had gereageerd op zijn mail viel in verkeerde aarde. Na inmenging van de Ombudsman werd het incassotraject eerst stopgezet en vervolgens werd de nota gecrediteerd omdat de afhandeling te lang had geduurd. Omdat ondernemer het niet eens is met het systeem heeft hij inmiddels gekozen voor een andere wijze van afvalinzameling (rolcontainer).</p>	<p>14.1.067//PI Stadsbeheer</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Boom veroorzaakt overlast door bladval en groene aanslag</p> <p><i>Trefwoorden: hinder, kapvergunning</i></p> <p>Meneer ondervindt nog steeds hinder van een boom naast zijn woning. De boom is vorig jaar wel gesnoeid, maar toch is er nog veel bladafval en groene aanslag. Gezien zijn leeftijd kan meneer de werkzaamheden om afval en groene aanslag van daken en uit goten te verwijderen, niet meer zelf doen. Hij zou de boom daarom graag gerooid zien. De gemeente heeft laten weten om deze redenen nooit vergunning te verlenen voor het kappen van een boom. Dit is zo vastgelegd in de beleidsregels 'vullen van een houtopstand'. Eerder heeft meneer overigens aan de gemeente laten weten tevreden te zijn met de situatie.</p>	<p>14.1.105/ Stadsbeheer</p>
<p>Wildplakken is verboden, maar hoe te handhaven?</p> <p><i>Trefwoorden: wildplakken, handhaving, verbodsbordje</i></p> <p>De met evenementenposters beplakte ondergrondse afvalcontainers zijn betrokkene een doorn in het oog. Als het (vanwege de heterdaad) te lastig is om de wildplakkers hierop aan te spreken, moet de gemeente volgens meneer haar pijlen richten op de organisatoren en de eigenaren van de evenementenlocaties. Daarnaast zou een bordje 'verboden aan te plakken – schoonmaakkosten worden verhaald' een duidelijk signaal af kunnen geven dat wildplakken niet wordt getolereerd. De gemeente is inmiddels druk bezig te onderzoeken of de organisatoren, die op de evenementenposters worden genoemd, via een bestuursrechtelijk traject kunnen worden aangesproken. Een dergelijk traject is echter een langdurig proces en de vraag is of de kosten van zo'n traject tegen de baten zullen opwegen. De verwachting is dat in het voorjaar 2015 hierover meer duidelijkheid zal zijn. In elk geval vindt de gemeente de suggestie van betrokkene van een 'verbodsbordje' een mooie en zal dit zeker meenemen in het nog te ontwikkelen beleid.</p> <p>Toezegging: een bordje op de ondergrondse container 'verboden aan te plakken' wordt meegenomen bij het ontwikkelen van beleid op de handhaving van wildplakken</p>	<p>14.1.108/ Stadsbeheer</p>
<p>Hoe nu verder?</p> <p><i>Trefwoorden: informatievoorziening, evaluatie, betrokkenheid</i></p> <p>Meneer belt de Ombudsman. Hij heeft een klacht ingediend bij de gemeente en is blij met de afhandelsbrief die hij terug kreeg. De kwestie waar het nu nog om gaat is de proef met een aantal bootplaatsen in het Reitdiep. De gemeente heeft aangegeven dat de proef geëvalueerd wordt. Het is meneer echter niet duidelijk geworden in hoeverre omwonenden betrokken worden bij deze evaluatie. Hij zou dat namelijk wel graag willen. De Ombudsman krijgt te horen dat de medewerker die deze evaluatie uitvoert op heel korte termijn contact zal opnemen met meneer. Hierover is meneer goed te spreken en hij laat enkele dagen later ook nog weten dat hij goede afspraken heeft gemaakt met de gemeente over zijn betrokkenheid bij de evaluatie.</p>	<p>14.1.115/ Stadsbeheer</p>
<p>Uitblijven reactie gemeente op e-mails niet netjes</p> <p><i>Trefwoorden: e-mails, correspondentie, afhandeling</i></p> <p>Mevrouw stoort zich aan de langdurige aanwezigheid van een gemeentelijke werkket op straat. Zij heeft daarover diverse e-mails naar de gemeente gestuurd. Behalve een ontvangstbevestiging op haar laatste e-mail ontving zij echter geen reactie. Navraag bij de gemeente leerde de Ombudsman, dat er het nodige is misgegaan in de afhandeling van de e-mails van mevrouw. De gemeente betreurt dit en wil zo spoedig mogelijk een afspraak met haar maken voor een gesprek om de kwestie inhoudelijk op te pakken. Om de gemeente alsnog die gelegenheid te geven, wacht de Ombudsman de verdere afhandeling van de e-mails af.</p> <p>Toezegging: de gemeente zal met mevrouw een afspraak maken voor een gesprek</p>	<p>14.1.118/ Stadsbeheer</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Stadstoezicht	
Procedure afvoeren defect voertuig moet zorgvuldig	13.1.119/ER Stadstoezicht
<i>Trefwoorden: bejegening, defect voertuig, bestuursdwangprocedure</i>	
<p>Verzoeksters auto was verwijderd en ze beklagde zich over de gang van zaken bij de verwijdering, de opslag en de teruggave van haar eigendommen. Ook voelde ze zich door het gedrag van de ambtenaar beledigd en geïntimideerd.</p> <p>Ten aanzien van de bejegening is door de Ombudsman vastgesteld dat deze niet op alle onderdelen fatsoenlijk is geweest. Ten aanzien van de feitelijke gang van zaken heeft de Ombudsman vastgesteld dat de handelwijze niet correct is geweest. Zo zijn er geen bewijsstukken waaruit blijkt dat het om een defect voertuig ging. Ook is er geen last onder bestuursdwang uitgebracht. Met de aankondiging van de gemeente dat het protocol zal worden aangepast en dat de medewerkers nader zullen worden geïnstrueerd wordt de gedraging naar de toekomst toe gecorrigeerd. De Ombudsman heeft aangegeven graag op de hoogte te blijven van de wijzigingen in het protocol.</p> <p>Verder is bij het teruggeven van de persoonlijke eigendommen de voorgeschreven procedure niet gevolgd en met de gebruikte formulieren is geen goede informatie verschaft. Het college heeft erkend dat het contact niet correct is verlopen en heeft verzoekster daarvoor haar excuses aangeboden.</p> <p>Toezegging: Protocol autowrakken en defecte voertuigen wordt aangepast</p>	
Hond los? Bezoek aan de deur	14.1.002/B Stadstoezicht
<i>Trefwoorden: BOA, loslopende hond, gesprek</i>	
<p>Omdat twee opsporingsambtenaren van Stadstoezicht meenden te hebben gezien dat mevrouw eerder die ochtend haar hond op straat liet loslopen, bezochten ze haar thuis. Mevrouw beklagde zich bij de Ombudsman over de gang van zaken aan haar voordeur en over het feit dat zij het niet was geweest en toch werd lastiggevallen. Het bleek de Ombudsman dat de standpunten van mevrouw en de gemeente op verschillende punten, ook na de interne klachtafhandeling, nogal uiteen bleven lopen. Daarom heeft ze beide partijen uitgenodigd voor een gesprek. In goede harmonie is vervolgens door beiden toelichting gegeven op en uitleg over de werkwijzen. En omdat er van de zijde van de gemeente begrip was voor de indruk die het bezoek van de boa's bij mevrouw had achtergelaten, zijn er excuses gemaakt en is een boeket bloemen overhandigd. Deze zijn door mevrouw in dank aanvaard.</p>	
Klemgezet!	14.1.045/B Stadstoezicht
<i>Trefwoorden: Koningsdag, onbereikbaarheid, winkel</i>	
<p>Ondernemerspaar meldde zich bij de Ombudsman met klachten over onbereikbaarheid van hun zaak op Koningsdag. Er waren schermen neergezet waardoor het publiek hun zaak als enige in het geheel niet meer kon bereiken. Over het jaar daarvoor hadden zij zich met dezelfde klacht tot de gemeente gewend, maar een inhoudelijke reactie daarop bleef uit. Ook na de toezegging van de gemeentelijk vertegenwoordiger tijdens de inloopavond van de Passion om alsnog inhoudelijk te reageren.</p> <p>Nadat de Ombudsman zich eerst heeft laten informeren over het algemene beleid bij evenementen en in het bijzonder over Koningsdag 2014, heeft zij betrokkenen en de gemeentelijk vertegenwoordiger uitgenodigd voor een gesprek. In dat gesprek is het algemene beleid aan de orde geweest, maar zijn ook de specifieke maatregelen onderwerp van gesprek geweest.</p> <p>De gemeente zegde toe dat de specifieke kant van de zaak zal worden meegenomen in de evaluatie van Koningsdag. Daarbij zal bekeken worden of de afsluiting niet anders kan worden georganiseerd. Indien dat niet kan, zal met de ondernemers worden gezocht naar alternatieven zodat tijdens dit soort dagen wel bedrijfsuitoefening kan plaatsvinden. Van de zijde van de gemeente zijn excuses gemaakt voor het uitblijven van een inhoudelijke reactie op de eerdere klacht. Verzoekers waren blij met het gesprek en voelden zich gehoord.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Fout gemeente beperkt betrokkene in haar mogelijkheden	14.1.094/ Stadstoezicht
<i>Trefwoorden: informatievoorziening, termijnoverschrijding, meedenken</i>	
<p>De gemeente wil in de nabijheid van de woning van mevrouw een standplaats toestaan voor de verkoop van patat. In het verleden was de plek al eens illegaal ingenomen als standplaats. Toen verdween de verkoopwagen tijdens de bezwaarprocedure. De standplaatshouder vertrok naar een andere plek waarvoor hij door het verstrijken van de termijn van rechtswege een vergunning kreeg. Het bezwaarschrift van mevrouw werd destijds niet verder behandeld.</p> <p>Nu heeft mevrouw tegen het voornemen een vergunning af te geven een zienswijze ingediend. In een nader contact hierover met de gemeente ontving ze tegenstrijdige informatie. Op haar klacht daarover werd niet gereageerd.</p> <p>Toen de Ombudsman de klacht onderzocht bleek de behandeltermijn van de vergunningaanvraag verstreken. Ook deze standplaatsvergunning werd dus van rechtswege verleend. De zienswijze van mevrouw kon daardoor niet meer inhoudelijk behandeld worden. De gemeente erkent fouten te hebben gemaakt en biedt daarvoor haar excuses aan. De gemeente heeft voorgesteld om de zienswijze als bezwaarschrift op te vatten, zodat mevrouw alsnog de gelegenheid krijgt om hierover te worden gehoord. Hiermee laat de gemeente zien mee te denken aan een oplossing voor het ontstane probleem. Mevrouw laat in haar reactie weten de excuses niet te aanvaarden en de oplossing niet te waarderen. Zij had juist vooraf gehoord willen worden. Helaas is dat niet meer mogelijk.</p>	
Verloedering van buurt door tuinparkeren	14.1.095/ Stadstoezicht
<i>Trefwoorden: parkeren, reactie, tuin</i>	
<p>Verzoeker heeft een klacht ingediend bij de gemeente over het parkeren in de tuin in zijn buurt. Hij vindt dat een indicatie van verloedering. De gemeente laat na het sturen van een ontvangstbevestiging echter niet meer van zich horen. Ondanks een rapel van meneer.</p> <p>Na onderzoek van de Ombudsman blijkt dat de klacht van verzoeker via verschillende afdelingen uiteindelijk bij Stadstoezicht terechtgekomen te zijn. Zij geven toe dat de afhandeling van de klacht erg lang heeft geduurd.</p> <p>De gemeente neemt daarop contact op met meneer en biedt haar welgemeende excuses aan, die door verzoeker worden aanvaard. Afgesproken wordt over enkele weken met elkaar te praten over de aanpak van het ongewenst tuinparkeren.</p> <p>Toezegging: Gemeente neemt na enkele weken contact op met verzoeker voor aanpak klacht</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Stadsontwikkeling	
De regel gaat voor gezond boerenverstand	14.1.009/I Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: omgevingsvergunning, inbreiding, onderbouwing</i>	
<p>Door de bouw van een pand van vier bouwlagen in de tuin van zijn benedenbuurman wordt het zicht van de bovenbuurman (vanaf zijn balkon) aan de achterkant volledig geblokkeerd. Zijn bezwaar daartegen is ongegrond verklaard. Meneer vindt dat op basis van gezond boerenverstand het plan nooit had mogen worden goedgekeurd. Daar komt volgens hem bij dat ten tijde van de aanvraag het bestemmingsplan een dergelijk plan niet toeliet.</p> <p>De Ombudsman constateerde ter plaatse dat de bebouwing inmiddels op hoogte was en kan zich voorstellen dat de bovenbuurman hier problemen mee heeft. Hoewel de beslissing op het bezwaarschrift voor de Ombudsman een gegeven is, kan zij wel onderzoeken of die deugdelijk is gemotiveerd. De gemeente mag alleen om een bepaald aantal redenen het plan afwijzen. Strijd met het bestemmingsplan is daar één van. De Ombudsman stelt vast dat in de beslissing inzichtelijk wordt uitgelegd waarom het toen geldende bestemmingsplan een gebouw met vier bouwlagen toeliet. Nu er ook geen andere wettelijke weigeringsgrond aanwezig was, moest de gemeente de vergunning verlenen. Helaas voor de bovenbuurman is dat, ondanks eventueel gezond boerenverstand, niet anders.</p>	
Geen uitsluitel op vragen over parkeren op parkeerplaats waar openslaande deuren op uitkomen	14.1.017/R Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: parkeren, openbaar, stalling</i>	
<p>De deuren van buurmans berging/stalling komen uit op een openbare parkeerplaats. Mevrouw krijgt van buurman te horen dat zij niet op deze openbare parkeerplaats mag parkeren. Hij kan anders de deuren van de berging niet openen. Mevrouw vroeg de gemeente of dit juist was. Het stond namelijk nergens aangegeven. Van de gemeente kreeg zij, ondanks rappel en klacht, geen inzichtelijk antwoord.</p> <p>De Ombudsman stelt vast dat de klacht van mevrouw niet conform de regels is behandeld. Ook gaven de verschillende reacties van de gemeente onvoldoende antwoord op de vragen van mevrouw. De normen <i>betrouwbaarheid</i> en goede <i>motivering</i> werden daardoor geschonden. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman wordt duidelijk dat de openbare parkeerplaats is bedoeld voor iedereen en de betrokken buurman in zijn gebruik van de berging/stalling hiermee rekening dient te houden. De gemeente heeft dit de bewuste buurtbewoner ook gemeld.</p> <p>Het college kan zich vinden in het oordeel en heeft betrokkene excuses aangeboden voor de onduidelijkheid die zij heeft ervaren. Verder stelt het van deze casus te hebben geleerd en zijn manier van werken hierop te zullen aanpassen.</p> <p>Toezegging: Het college zal manier van werken inzake adequaat reageren op brieven aanpassen</p>	
Loslatende afdekplaten galerij	14.1.034/I Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: bouwkundige staat, toezicht, VvE</i>	
<p>Verzoeker klaagt zich bij de Ombudsman over het beheer en het onderhoud van de flat waar hij woont. Hij vraagt wie er toezicht behoort te houden op een beheerder, die namens de Vereniging van Eigenaren (VvE) is aangesteld. En er zou gevaar zijn door loslatende onderdelen van de borstwering van de galerij waaraan de gemeente niets doet.</p> <p>De Ombudsman heeft contact gezocht met de gemeente, die vervolgens actie heeft ondernomen richting de beheerder. De beheerder heeft de gemeente laten weten dat een bouwbedrijf opdracht had gekregen om de afdekplaten te controleren en zo nodig te herstellen. Dit heeft de gemeente aan meneer laten weten en tevens heeft zij uitgelegd waar zij wel en niet op toeziet. Daarmee heeft de gemeente naar het oordeel van de Ombudsman netjes gehandeld. In haar reactie heeft de Ombudsman nog uitgelegd dat de VvE zelf toezicht houdt op de taakuitoefening door de beheerder.</p> <p>Verzoeker kwam nogmaals langs om te laten weten dat hij niet tevreden was met de brief van de Ombudsman.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Braakliggende terreinen niet te kraken	14.1.039/1 Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: kraken, bemiddelingsaanbod</i>	
<p>Verzoeker klaagt zich over de wijze waarop hij door de gemeente wordt benaderd in zijn pogingen en acties om als kraker te gaan wonen op braakliggende terreinen van de gemeente. Er zijn diverse gesprekken gevoerd tussen betrokkene en medewerkers van de gemeente. Als uitkomst van deze gesprekken heeft het college laten weten dat er geen nieuwe terreinen beschikbaar worden gesteld vanwege de aantrekkende werking en de precedentwerking. Wel hebben medewerkers van de gemeente aangeboden om te bemiddelen voor een plek op een reeds bestaand terrein. Aangezien de gemeente niet verplicht is om terreinen beschikbaar te stellen is de Ombudsman van oordeel dat de gemeente heeft laten zien goed met verzoeker mee te denken door hem tegemoet te treden met het bemiddelingsaanbod.</p>	
Indieners zienswijzen verrast door bekendmaking NAW-gegevens	14.20.040/AO Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: privacy, zienswijzen, informatievoorziening</i>	
<p>Verzoekers vinden dat hun privacy geschonden is omdat de gemeente hun NAW-gegevens heeft bekendgemaakt bij het publiceren van een verleende omgevingsvergunning (bouwvergunning). Het bouwplan week in dit geval af van het bestemmingsplan zodat een Uniforme openbare voorbereidingsprocedure gevolgd moest worden. In dat kader worden mensen in de gelegenheid gesteld hun zienswijze in te dienen over het betreffende bouwplan. De gemeente reageert vervolgens op de ingediende zienswijzen alvorens een al en dan niet gewijzigde omgevingsvergunning te verlenen.</p> <p>De Ombudsman concludeert dat de NAW-gegevens van de indieners van de zienswijzen alleen zijn bekendgemaakt aan de aanvrager van de vergunning en de andere indieners van zienswijzen. Daarmee heeft de gemeente gehandeld zoals wet en jurisprudentie aangeven. Het college heeft niet de NAW-gegevens voor derden ter inzage gelegd of op internet gepubliceerd. Met deze handelwijze is de privacy van betrokkenen niet geschonden.</p> <p>De gemeente had in dit geval, vanwege het grote aantal indieners van zienswijzen, om praktische redenen besloten de NAW-gegevens los te koppelen van de ingediende zienswijzen. Daardoor kon niet meer gezien worden wie welke zienswijze had ingediend. Enkele verzoekers meenden dat zij daardoor in verband konden worden gebracht met zienswijzen van anderen, die hen niet welgevallig waren. De gemeente erkende zich dit neveneffect niet te hebben gerealiseerd.</p> <p>Naar aanleiding van deze kwestie heeft de gemeente besloten haar werkwijze met betrekking tot de behandeling van zienswijzen aan te passen. In de toekomst zullen er geen NAW-gegevens van indieners van zienswijzen met de omgevingsvergunning worden meegestuurd. Tevens zullen, net als in dit geval is gebeurd, bij de ter inzage legging van de vergunning de originele zienswijzen worden ontdaan van persoonsgegevens. Met deze toezegging is het probleem dat de ont koppeling heeft veroorzaakt in de toekomst niet meer aan de orde.</p> <p>De Ombudsman constateerde ten slotte dat de indieners van zienswijzen niet vooraf op de hoogte waren gesteld van het meesturen van hun NAW-gegevens met de verleende vergunning. Daarmee is de gemeente in haar informatieverstrekking richting de indieners tekortgeschoten. De gemeente heeft echter maatregelen getroffen om dit in de toekomst te voorkomen.</p>	
Verwijsplicht bij klachten die niet over de gemeente gaan	14.1.043/PI Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: klacht, taxi, verwijzing, klachtafhandeling</i>	
<p>Op 6 maart 2014 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de 'directeur van de dienst RO/EZ', maar na twee maanden had hij nog steeds geen reactie ontvangen. De klacht betrof de bejegening door een telefoniste van een taxibedrijf die vroeg of hij lid was van Menzis. Meneer was hiervan niet gediend. Hij wilde gewoon een taxi.</p> <p>De Ombudsman was duidelijk dat verzoeker met deze klacht bij de gemeente aan het verkeerde adres was. Maar als daar sprake van is dan is het wel zo netjes dat de gemeente betrokkene naar de juiste instantie doorverwijst. Navraag leerde de Ombudsman dat de bewuste klachtbrief bij de gemeente niet bekend was. De reden hiervoor is niet te achterhalen. De Ombudsman heeft meneer daarop verwezen naar de instantie die zijn klacht wel kan behandelen.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Ten onrechte geen gehoor gegeven aan verzoek niet bekendmaken inspraakbijdrage	14.1.044/R Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: inspraak, sommatie, verslaglegging, klachtbehandeling</i>	
<p>Toen meneer beseftte dat zijn inspraakbijdrage met naam en toenaam openbaar zou worden gemaakt, heeft hij de gemeente direct gesommeerd zijn inspraakreactie niet bekend te maken. Ondanks zijn uitdrukkelijk verzoek bleek zijn inspraakbijdrage toch onderdeel van het definitieve besluit en als zodanig gepubliceerd. Hierover heeft meneer een klacht ingediend, maar in de reactie is de gemeente op dit klachtonderdeel niet ingegaan. Hij richtte zich toen tot de Ombudsman.</p> <p>Tijdens het onderzoek van de Ombudsman meldt de gemeente dat meneer in een telefonisch contact hierover aan de gemeente heeft verteld toch geen bezwaar te hebben tegen bekendmaking. Meneer heeft echter een heel andere herinnering aan het gesprek. Nu er hiervan geen verslag is gemaakt dan wel een bevestiging naar meneer is gestuurd, is van het intrekken van het verzoek niets gebleken. Dat de gemeente geen gehoor heeft gegeven aan de sommatie is niet correct. En in de interne klachtbehandeling is hieraan ten onrechte geen aandacht besteed.</p> <p>Daarmee kwamen de behoorlijkheidsnormen <i>luisteren naar de burger</i> en <i>betrouwbaarheid</i> in het geding.</p> <p>Het college erkent in zijn reactie op het rapport dat het in deze kwestie anders had moeten handelen en heeft hiervoor zijn excuses aan betrokkene aangeboden.</p>	
Overleg met bewoners over ligplaatsindeling	14.1.056/1+ Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: voorwaarden, informatievoorziening, overleg,</i>	
<p>Verzoeker klaagde zich namens enkele burens (mensen met een woonschip aan dezelfde steiger) over de werkwijze van de gemeente voorafgaand en tijdens het steigeroverleg. Dit overleg had ten doel om te komen tot een gewijzigde ligplaatsindeling in de woonschepenhaven, zodanig dat er tussen de boten onderling minimaal vijf meter ruimte zou komen. De Ombudsman was met verzoeker van mening dat de gemeente in de klachtafhandlingsbrief niet inging op twee onderdelen van zijn klacht. De reactie was daarmee niet adequaat. Inhoudelijk constateerde de Ombudsman dat de communicatie naar de bewoners niet zorgvuldig (niet volledig) was geweest.</p> <p>Tijdens de procedure bij de Ombudsman kondigde de gemeente een tweede ronde steigeroverleggen aan omdat de gemeente had besloten de vijf meter eis te laten vervallen. Het bestuur van de woonschepenhaven deed vervolgens een verzoek tot opschorting van deze tweede ronde. De gemeente vatte dit verzoek op als een afzegging en nam daarop de beslissing om de steigeroverleggen geheel af te blazen en de revitalisering van de woonschepenhaven los te koppelen van de ligplaatsindeling. Achteraf werd van de zijde van de gemeente toegegeven dat een opschortingsverzoek niet hetzelfde is als een afzegging, maar gezien de voorwaarden die het bestuur stelde werd overleg niet meer haalbaar geacht, mede gezien de tijdsplanning.</p> <p>Door de gemeente is aangegeven dat de ligplaatsindeling na de revitalisering opnieuw zal worden opgepakt, zonder dat vooraf voorstellen worden gedaan. Daarmee is het overleg feitelijk alsnog opgeschort en is deze klacht naar de toekomst toe opgelost. Hoewel de 5-meter eis bij de nieuwe gesprekken weer volop in beeld is, is door de gemeente aangegeven dat zal worden gekeken wat in redelijkheid nodig is om de (brand) veiligheid te waarborgen.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Voorafgaand aan een waarschuwing dient de gemeente in beginsel te horen</p> <p style="text-align: right;">14.1.063/+ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: grensoverschrijdend gedrag, waarschuwing, hoor en wederhoor</i></p> <p>De gemeente vond meneer in contacten verbaal agressief en stuurde hem een waarschuwingsbrief. Naast dat betrokkene zich niet herkent in de beschuldiging, stelt hij dat de gemeente hem eerst had moeten horen. Hij diende hierover een klacht in, maar werd ook in de klachtenprocedure niet gehoord. Reden waarom hij zich wendde tot de Ombudsman.</p> <p>De Ombudsman stelt vast dat de gemeente haar medewerkers wil beschermen tegen grensoverschrijdend gedrag en agressie en burgers hierop zal aanspreken. Dit is in een protocol vastgelegd.</p> <p>Voor sommige gebeurtenissen hoeft niet meteen een zware maatregel te worden opgelegd. In die gevallen stuurt de gemeente een waarschuwingsbrief. Gelet op de behoorlijkheidsnormen <i>fair play</i> en <i>luisteren naar de burger</i> dient in beginsel hoor en wederhoor te worden toegepast. De gemeente kan hiervan echter afzien. Maar daar dient wel een duidelijke afweging aan ten grondslag te liggen. In deze kwestie wilde de gemeente na drie incidenten heel kort na elkaar, betrokkene zo spoedig mogelijk duidelijkheid geven zijn gedrag niet te tolereren. Die afweging kan de Ombudsman volgen.</p> <p>Voor de klachtenprocedure ligt dit anders. Daarin is het wettelijk vereist dat meneer gehoord moet worden. De gemeente stelt de klachtbrief niet als klacht te hebben opgevat. De bedoeling van betrokkene was helder: hij wilde een klacht indienen. In dat kader had meneer dan ook gehoord moeten worden. Met de opmerking 'niet geheel herkennen' gaf betrokkene de gemeente een handreiking voor een gesprek. Het is jammer dat de gemeente deze niet heeft benut.</p> <p>In een gesprek tussen meneer en de gemeente op het kantoor van de Ombudsman werd duidelijk dat zij niet meer nader tot elkaar zouden komen. Alsnog horen had dan ook geen zin meer. Met name nu het slechts een waarschuwing betreft en geen definitieve maatregel.</p>	
<p>Op Koningsdag geldt parkeerverbod niet voor gehandicaptenparkeerplaats op kenteken</p> <p style="text-align: right;">14.1.071/ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: parkeerverbod, gehandicaptenparkeerplaats, inkomenspolitiek, kwijschelding</i></p> <p>Meneer heeft een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken. Hij kreeg in verband met de vrijmarkt op Koningsdag te horen dat voor zijn straat een parkeerverbod gold en hij dus zijn auto ergens anders moest parkeren. Tot zijn verbazing constateerde hij dat er die dag wel door de vrijhandelaren op zijn gehandicaptenparkeerplaats werd geparkeerd en daartegen niet werd opgetreden.</p> <p>Verder stelt meneer dat de gemeente ten onrechte aan inkomenspolitiek doet door voor gehandicaptenparkeerplaatsen op kenteken drie verschillende tarieven te hanteren. Daarnaast werd hij bij de verlenging van zijn vergunning geconfronteerd met een tariefsverhoging van 205%.</p> <p>Desgevraagd meldde de gemeente de Ombudsman dat het parkeerverbod op Koningsdag niet gold voor gehandicaptenparkeerplaatsen op kenteken. De informatie op dit punt was niet volledig en daarom zal de gemeente zorgdragen dat informatieverstrekking op dit punt wordt verbeterd.</p> <p>Verder stelt de Ombudsman vast dat voor gehandicaptenparkeerplaatsen op kenteken slechts één tarief geldt. En bij verlenging worden geen legeskosten in rekening gebracht. Er is dus geen sprake van inkomenspolitiek noch van een tariefsverhoging. De kosten waar meneer naar verwijst, betreffen de bewonersparkeervergunning. En daarin wordt inderdaad onderscheid gemaakt in binnenstad, schilwijken en andere wijken. De hoogte van de bedragen is echter niet afhankelijk van het inkomen maar van het gebied waarin men woont.</p> <p>Daarnaast wordt sinds 2014 de gehandicaptenparkeerplaats gekoppeld aan het hebben van een bewonersvergunning. Aangezien meneer die eerder niet nodig had, werd hij opeens met extra kosten geconfronteerd. Deze nieuwe voorwaarde is echter onderdeel van het algemeen gemeentelijk beleid dat een Ombudsman niet mag toetsen.</p> <p>De Ombudsman merkt op dat er volgens de beleidsregels gehandicaptenparkeren 2012-2016 een mogelijkheid bestaat van bijzondere bijstand voor de leges voor een gehandicaptenparkeerplaats. De gemeentelijke website spreekt echter over de mogelijkheid van kwijschelding voor een gehandicaptenparkeerkaart en –plaats. Bijzondere bijstand is niet hetzelfde als kwijschelding. Daar komt bij dat de Legesverordening uitdrukkelijk stelt dat kwijschelding van leges niet kan.</p> <p>Desgevraagd meldt de gemeente dat de informatie op de website de juiste is. De beleidsregels en de Legesverordening zullen dan ook op dit punt worden aangepast.</p> <p>Toezegging: de beleidsregels gehandicaptenparkeren 2012-2016 en de Legesverordening zullen worden aangepast op het punt van de kwijschelding van de leges.</p> <p><i>Inmiddels heeft de gemeente laten weten dat de beleidsregels op de website aangepast zijn.</i></p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Vanwege vertrouwelijkheid bedrijfsgegevens geen volledig inzicht in grondprijberekening</p> <p><i>Trefwoorden: grondprijsmethodiek, bedrijfsgegevens, privacy</i></p> <p>Meneer stelde de gemeente vragen over de grondprijzen van twee dicht bij elkaar gelegen bouwprojecten. Die verschilden aanzienlijk en hij wilde weten hoe dat kon. De verwijzing van de gemeente naar de zogenaamde residuele grondprijberekening (Vrij Op Naam-prijs minus bouwkosten) verklaarde in zijn ogen onvoldoende het verschil. Toen ook nadere uitleg van de gemeente hem niet tevreden stemde, heeft hij zich tot de Ombudsman gewend.</p> <p>Omdat de schriftelijke uitleg van de gemeente aan betrokkene ook de Ombudsman geen inzicht gaf, heeft zij partijen uitgenodigd voor een gesprek op haar kantoor. Tijdens dat gesprek bleek de gemeente niet meer inzicht te kunnen geven, omdat zij geen vertrouwelijk verkregen bedrijfsgegevens van de projectontwikkelaars kan verstrekken. Om toch tot een oplossing te komen, heeft de Ombudsman, die overal inzage in mag hebben, voorgesteld om zelf de benodigde gegevens in te zien om te kunnen oordelen of met deze gegevens het verschil in grondprijzen alsnog gevolgd kan worden. Betrokkene en de gemeente konden hiermee instemmen.</p> <p>Daarna hebben er twee gesprekken met de gemeente plaatsgevonden waarin de Ombudsman zich aan de hand van de bedrijfsgegevens heeft laten informeren over de totstandkoming van de verschillende grondprijzen. Op basis hiervan heeft de Ombudsman vastgesteld dat bij beide projecten de residuele grondwaarde methodiek is gehanteerd. De verschillen in grondprijzen heeft de gemeente met inzicht in het onderhandelingsproces met en de bedrijfsgegevens van de afzonderlijke projectontwikkelaars kunnen verklaren. Daarbij constateert de Ombudsman dat de VON-prijs, de bouwkosten en uiteindelijk de grondprijs door een veelheid van factoren worden bepaald, zoals de markt, het segment, stedenbouwkundige inbedding, locatie, gebruiksmogelijkheden en het economisch tij.</p> <p>De Ombudsman heeft betrokkene daarop laten weten dat zij de grondprijberekening van de verschillende projecten kan volgen en daarbij geen onregelmatigheid heeft kunnen ontdekken.</p>	<p>14.1.072/+ Stadsontwikkeling</p>
<p>Bij ligplaatsvergunning geen waterbodeminformatie verplicht</p> <p><i>Trefwoorden: ligplaats, verontreiniging, waterbodem, informatieplicht</i></p> <p>Meneer ontdekte in 2012 dat de waterbodem onder zijn ligplaats verontreinigd was en dat de gemeente dit al in 2006 wist. Hij vindt dan ook dat de gemeente hem bij het verstrekken van de vergunning in 2009 hiervan op de hoogte had moeten stellen. Ook vindt hij dat de gemeente de onderzoeken naar de bodemverontreiniging in 2006 en 2012 had moeten publiceren. Dat gebeurde pas in 2014 en dat is in zijn ogen te laat. Was hij tijdig op de hoogte gesteld dan had hij afgezien van de ligplaats. De waterbodem is verontreinigd, maar met de waterbodem heeft de ligplaats op zich niets van doen. De ligplaats is een plek in het water. Contact met de bodem is beperkt en mocht er sprake zijn van contact dan zijn er geen gezondheidsrisico's. Dat hebben verschillende deskundigenonderzoeken uitgewezen. Bij de ligplaatsafgifte is er geen verplichting betrokkene te wijzen op de waterbodemverontreiniging. Daarnaast was de informatie via de website en gemeente gewoon beschikbaar. Weliswaar waren de onderzoeken in eerste instantie niet integraal gepubliceerd, maar voor geïnteresseerden waren die altijd al opvraagbaar. De behoorlijkheidsnorm <i>goede informatieverstrekking</i> is in deze kwestie niet geschonden.</p> <p>Het college kan zich vinden in het oordeel van de Ombudsman</p>	<p>14.1.073/ER Stadsontwikkeling</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Mogelijkheid legaliseren afwijking omgevingsvergunning inzichtelijk uitleggen</p> <p style="text-align: right;">14.1.080/ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: vergunning, afwijking, handhaven, legaliseren, informatieverstrekking</i></p> <p>Een doodlopende weg komt uit op de parkeerplaatsen voor gasten van de praktijk van meneer. Tot zijn verbazing wordt er een nieuw pand aan het begin van de straat deels op deze weg gebouwd. Desgevraagd meldde de gemeente hem "dat het achteraf wel goedgekeurd zou worden". Door deze opmerking voelt meneer zich niet serieus genomen. Wel stelde hij vast dat de bouwer het pand toch minder ver op de weg ging bouwen.</p> <p>Tijdens het onderzoek van de Ombudsman kreeg zij van de afdeling te horen dat meneer de uitbreiding op straat had gemeld. Een bouwinspecteur heeft direct daarop de voorgevel ingemeten en stelde een minimale afwijking (2 cm) met het vergunde plan vast. De weg bleef breed genoeg voor hulpdiensten. Hij meldde betrokkene dan ook dat de afwijking legaliseerbaar was en dus achteraf goedgekeurd kan worden.</p> <p>Later die dag heeft de inspecteur ook de achtergevel ingemeten en daar bleek een afwijking van 20 cm van het vergunde plan. Weliswaar niet op de weg, maar evenmin toegestaan. De bouwer is hier gelijk op aangesproken en paste daarop de maatvoering aan de vergunning aan. De afdeling stelt dit op meneers voicemail te hebben ingesproken. Maar blijkbaar is het bericht niet aangekomen.</p> <p>De informatie die de gemeente de Ombudsman heeft verstrekt, geeft alsnog voldoende inzicht hoe is gereageerd op de melding van meneer. Mocht hij dat wensen, dan is de gemeente bereid dit in een persoonlijk gesprek nader te verduidelijken. Dat vindt de Ombudsman een mooi gebaar.</p>
<p>Handhaving bouwvergunning; wat is mat glas?</p> <p style="text-align: right;">14.1.081/ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: mat glas, folie, toezicht, mededeling, jurisprudentie</i></p> <p>Mevrouw klaagde zich over het toezicht door de gemeente op de juiste uitvoering van de bouwvergunning. De gemeente zou daarbij afgaan op mededelingen van de bouwer en niet zelf gaan kijken. Ook zou de bouwinspecteur hebben gezegd dat het afdwingen van mat glas, zoals de vergunning voorschrijft, via privaatrechtelijke weg kan. Ten slotte was mevrouw van mening dat matglas niet hetzelfde is als transparant glas met een folielaag.</p> <p>Tijdens de klachtenprocedure is de bouwinspecteur ter plaatse geweest en heeft geconstateerd dat het glas gematteerd is. Daarmee is de gemeente naar het oordeel van de Ombudsman alsnog ingegaan op de klacht dat ze niet zelf toeziet op een juiste uitvoering en dat is correct.</p> <p>De gemeente laat weten dat het aanbrengen van mat glas voortvloeit uit artikel 5:51 van het Burgerlijk Wetboek en dat is privaatrecht. Daarom acht de Ombudsman het juist dat de bouwinspecteur mevrouw heeft gewezen op de privaatrechtelijke weg. Gelet op de beschikbare jurisprudentie is de Ombudsman van oordeel dat de gemeente gemotiveerd het standpunt kan huldigen dat ondoorzichtige folie momenteel een toegestane methode is om ramen ondoorzichtig te maken.</p>
<p>Coulance bij handhaving: toch een bon!</p> <p style="text-align: right;">14.1.084/ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: handhaving, parkeren, wegwerkzaamheden, coulance</i></p> <p>Verzoeker had in oktober 2013 bij de gemeente geïnformeerd hoe het kon dat er in zijn buurt zoveel buiten de vakken werd geparkeerd. Er is toen aan hem uitgelegd dat dit te maken had met de rioleringswerkzaamheden in de omgeving, waardoor er in sommige straten niet kon worden geparkeerd. Daardoor was de parkeerdruk in omliggende straten hoger. De gemeente had om die reden besloten coulant om te gaan met de (tijdelijke) parkeersituatie. In november kreeg verzoeker echter een bon. Hij wendde zich weer tot de gemeente met de vraag of hij een schriftelijke verklaring kon krijgen dat de gemeente tijdelijk terughoudend was in de handhaving. Zo'n verklaring kreeg hij echter niet. Op de vragen van de Ombudsman liet de gemeente weten geen schriftelijke verklaring te willen verstrekken. Er wordt enkel op basis van meldingen en klachten gecontroleerd en na een individuele afweging van omstandigheden wordt besloten of de aangetroffen onrechtmatige parkeersituatie moet worden gehandhaafd. Een schriftelijke verklaring zou deze wijze van handhaven in de weg kunnen staan. Overigens is in dit geval door de politie gehandhaafd en die maakt haar eigen afwegingen.</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Van persoonsgebonden naar zaaksgebonden besluit</p> <p><i>Trefwoorden: onttrekkingsvergunning, handhavingsverzoek, legalisatie</i></p> <p>In 1993 heeft buurman een persoonsgebonden 'vergunning onttrekking woonruimte' gekregen om tijdelijk 2 woningen samen te voegen. Bij eigendomsoverdracht zou de vergunning weer komen te vervallen. Nu heeft buurman de woningen als één geheel te koop gezet. Verzoeker heeft bij de gemeente aangegeven dat dit in strijd is met de vergunning, maar actie blijft uit. Daarop heeft hij een handhavingsverzoek gedaan, maar gelet op de reactie van de medewerker van de gemeente, heeft hij geen vertrouwen in een zorgvuldige behandeling door de gemeente. Dat is de reden dat hij zich bij de Ombudsman meldt. Deze constateert dat er naast het handhavingsverzoek ook een verzoek van buurman is ontvangen. Buurman verzoekt de gemeente om de tijdelijke persoonsgebonden beschikking om te zetten in een permanente zaaksgebonden beschikking. Dat betekent dat er 2 procedures lopen waarvan de gewenste resultaten tegengesteld zijn. De wethouder heeft verzoeker tijdens het collegespreekuur meegedeeld dat na onderzoek in dossier, bestemmingsplan en verordening het verzoek van buurman wordt toegewezen. Hoewel de uitkomst teleurstellend is voor verzoeker, heeft de gemeente naar het oordeel van de Ombudsman zorgvuldig naar de zaak gekeken. Verzoeker heeft nog de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het afwijzende besluit van de gemeente op zijn handhavingsverzoek.</p>	<p>14.1.085/ Stadsontwikkeling</p>
<p>Niet thuis vanwege lawaaioverlast?</p> <p><i>Trefwoorden: lawaaioverlast, regels</i></p> <p>Meneer had een klacht ingediend bij Stadsbeheer vanwege lawaaioverlast door werkzaamheden bij hem in de buurt. Hij hoorde echter niets. Vervolgens bleek dat de betrokken inspecteur van Bouw- en Woningtoezicht al verschillende malen tevergeefs bij meneer aan de deur was geweest om de zaak toe te lichten. Omdat meneer inmiddels een afspraak had gemaakt met de Ombudsman heeft deze de bouwinspecteur tegelijkertijd uitgenodigd. De bouwinspecteur heeft vervolgens uitgelegd welke werkzaamheden plaatsvinden en aan welke regels de aannemer zich moet houden. Ook heeft hij aangegeven hoe lang de werkzaamheden nog gaan duren. Hoewel meneer niet tevreden was met de gang van zaken eindigde hiermee de bemoeienis van de Ombudsman.</p>	<p>14.1.088/ Stadsontwikkeling</p>
<p>Intentie gemeente versturen kopie waarschuwingsbrief aan derde niet duidelijk</p> <p><i>Trefwoorden: waarschuwingsbrief, informatievoorziening</i></p> <p>Het bestuur van een bewonersvereniging ontving ongevraagd een kopie van een waarschuwingsbrief van de gemeente aan één van de bewoners. Het bestuur voelde het toezenden van de kopie van de brief als een directe waarschuwing aan hen. De Ombudsman stelt vast dat de gemeente de kopie zonder begeleidend schrijven heeft gestuurd. De waarschuwingsbrief betrof onder andere gedragingen van de bewoner als adviseur van het bestuur bij overleggen met de gemeente. Gelet op die relatie is het versturen van de kopie voor de Ombudsman te volgen. Desgevraagd verklaart de gemeente uitdrukkelijk en bij herhaling dat zij met de toezending van de bewuste kopie geen andere bedoeling had dan te informeren. De Ombudsman gaat daar dan ook van uit. Echter zonder begeleidend schrijven ging de intentie van de gemeente (informeren) aan het bestuur voorbij. Dat het bestuur zich ter verantwoording geroepen voelde, is gelet op de relatie dan ook niet onlogisch. In dat opzicht handelde de gemeente dan ook niet <i>transparant</i>.</p> <p>Het college kan zich vinden in het oordeel van de Ombudsman.</p>	<p>14.1.091/R Stadsontwikkeling</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>De gemeente dient te reageren op alle klachtonderdelen</p> <p style="text-align: right;">14.1.098/ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: klachtbehandeling, motivering</i></p> <p>Meneer is niet tevreden met de reactie van de gemeente op zijn interne klacht over de aanpak van de zuidelijke ringweg. Hij voelt zich niet serieus genomen en vindt dat de gemeente haar verantwoordelijkheden niet neemt. In een nader gesprek met betrokkene gaf die aan dat de kern van zijn klacht de externe veiligheid betreft en dat de gemeente daarin haar toezeggingen niet nakomt. Dit aspect had al in een vroegtijdig stadium volwaardig in de planvorming meegenomen moeten worden en dat is niet gebeurd. In de reactie gaat de gemeente hier onder andere niet op in.</p> <p>Na deze verduidelijking heeft de Ombudsman de gemeente in een gesprek met de projectleider gewezen op de pijnpunten van betrokkene met het proces en de afhandeling van zijn klacht. De projectleider heeft toen aangegeven graag met een nadere aanvulling te willen komen op de gemeentelijke reactie op verzoekers interne klacht. Met name wat betreft de toezegging in relatie tot de externe veiligheid. Hier kon de Ombudsman mee instemmen.</p> <p>Het opstellen van de nadere brief had even tijd nodig, maar de gemeente is daarin wel nader op alle door betrokkene aangedragen zorgpunten ingegaan en heeft voor hem geïnventariseerd welk punt hij in welk proces verder kan aankaarten. Ook legde de gemeente inzichtelijk uit waarom de gemeentelijke toezegging niet voor het Tracébesluit/rijksbeleid gold, maar dat het aspect van de externe veiligheid ook in dat proces is meegenomen. En dat is netjes.</p>
<p>Anderen weten meer...</p> <p style="text-align: right;">14.1.099/ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: zienswijzen, afhandelingstermijn, informatievoorziening</i></p> <p>Mevrouw heeft 10 maanden geleden zienswijzen ingediend tegen de komst van een tunnel aan de Helperzoom. Ze heeft tot op heden geen reactie ontvangen, terwijl ze van anderen begreep dat die enkele weken geleden wel een reactie van de gemeente hebben gekregen. Bij navraag bleek dat het college nog geen besluit had genomen. Het wachten was op dat moment nog op het definitieve Tracébesluit van de minister van Verkeer en Waterstaat. Pas dan neemt het college een besluit over de Helperzoom-tunnel. Andere indieners van zienswijzen hadden enkele weken eerder bij de gemeente gevraagd waarom ze nog niets hadden gehoord. Zij kregen dus enkele weken eerder informatie over het vervolg van de procedure.</p>
<p>Een klachtenprocedure treedt niet in de plaats van een bezwaarprocedure</p> <p style="text-align: right;">14.1.110/ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: nadeelcompensatie, bezwaar, klacht, bejegening</i></p> <p>Meneer heeft een bedrijf en stelt dat hij door de langdurige bouw van de Damsterdiepparkeergarage omzetverlies heeft geleden. Hij heeft de gemeente verzocht om nadeelcompensatie, maar die heeft zijn verzoek afgewezen. Betrokkene is het hier niet mee eens. Omdat hij zich tijdens de procedure ook onheus bejegend heeft gevoeld, heeft hij een afspraak gemaakt met de Ombudsman.</p> <p>Met betrekking tot het afwijzende besluit meldde de Ombudsman meneer dat zij daarvoor niet bevoegd is. Hiervoor heeft hij de mogelijkheid van bezwaar. Zij vreesde echter dat hij daarvoor al te laat was. Meneer zou dat nog met zijn adviseur uitzoeken. De klacht over de bejegening kan de Ombudsman wel in onderzoek nemen. Waarbij benadrukt werd dat een klachtenonderzoek hiernaar niet zal leiden tot het alsnog toekennen van nadeelcompensatie. Dat begreep betrokkene en hij zou met zijn adviseur de procedurele gang van zaken en de ervaren onheuse bejegening op papier zetten. Ondanks meerdere nadere contacten hierover ontving de Ombudsman niets. Zij heeft uiteindelijk het dossier gesloten.</p>
<p>Eindelijk uitleg over aankoop gemeentegrond</p> <p style="text-align: right;">14.1.112/ Stadsontwikkeling</p> <p><i>Trefwoorden: uitblijven reactie</i></p> <p>Ondanks herhaald verzoek daartoe, krijgt meneer geen schriftelijke reactie op zijn verzoek om een stukje grond van de gemeente aan te kopen. Hij weet inmiddels uit telefonische contacten wel dat de gemeente dat niet wil, maar hij zou ook graag de redenen weten. Nadat meneer een maand geleden voor het laatst een e-mail heeft gestuurd met het verzoek om een schriftelijke reactie, wendt hij zich nu tot de Ombudsman. Na onderzoek blijkt dat er ongeveer 9 maanden geleden een conceptbrief is opgesteld, maar deze is niet ondertekend. Daarmee is niet zeker dat de brief verstuurd is. Om dat te herstellen wordt een nieuwe, beter gemotiveerde versie opgesteld én verstuurd en biedt de gemeente excuses aan voor de gang van zaken.</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Raadselachtig bouwwerk ...	14.1.113/ Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: publicatieplicht, bestemming</i>	
<p>In de directe omgeving van mevrouw wordt een gebouw neergezet. Mevrouw weet niet wat de bestemming is van het bouwwerk. Ze heeft met 2 medewerkers van de gemeente contact gehad en heeft daar tegenstrijdige informatie van ontvangen. Ze wil graag duidelijkheid. Ook vraagt ze zich af of de gemeente geen publicatieplicht heeft van de bouw van dergelijke bouwwerken.</p> <p>De Ombudsman constateert na onderzoek dat het om de bouw van een vergunningvrij bouwwerk gaat. Het <i>gebruik</i> van het gebouw is ook vergunningvrij als het een berging of hobbyruimte wordt. Mocht het bouwwerk een andere functie krijgen, dan moet voor dat afwijkende gebruik nog een vergunning worden aangevraagd. Nu er nog geen vergunning is aangevraagd is er nog niets gepubliceerd en is het voor de gemeente ook nog niet precies duidelijk wat de functie wordt van het bouwwerk.</p>	
Onderzoeksplicht burgers naar bouwplannen in hun directe woonomgeving	14.1.123/ Stadsontwikkeling
<i>Trefwoorden: bouwplan, adressering, bekendmaking, bezwaar</i>	
<p>Tot zijn verbazing wordt er in zijn straat gebouwd terwijl meneer geen bekendmaking van de vergunning heeft gezien. Wel voor de straat erachter. Omdat zijn straat niet werd vermeld, heeft hij daartegen te laat bezwaar gemaakt.</p> <p>Onderzoek van de Ombudsman wees uit dat een vergunning is gevraagd en bekendgemaakt voor de straat erachter. En wel voor vijf woonunits. Eén van die units heeft de ingang aan de achterzijde, in de straat waar betrokkene woont. Pas na de vergunningverlening heeft de woonunit aan verzoekers straat een officieel adres gekregen. Vaststaat dat het bewuste bouwplan zich in de directe woonomgeving van betrokkene bevindt en op de juiste wijze is bekendgemaakt. En hoewel voorstelbaar is dat hij zich niet bewust was dat dit bouwplan ook betrekking had op een locatie in zijn straat, had het op zijn weg gelegen om over plannen in zijn directe woonomgeving nadere informatie in te winnen.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Gebiedszaken	
Het onderwerp van inspraak moet concreet zijn	14.1.001/R Gebiedszaken
<i>Trefwoorden:</i> buurtinitiatief, speelplek, belanghebbenden, inspraak, verwachtingen	
<p>Omwonenden van een omsloten heemtuin kregen van de gemeente bericht dat die het ene speeltoestel in de tuin wilde vervangen door drie toestellen. Ze mochten een reactie geven op de plannen. Een deel van de omwonenden heeft toen gereageerd. Ondanks toezeggingen hoorden zij daarna niets. Tot een half jaar later, toen zij plotseling werden uitgenodigd voor een bijeenkomst om de wensen van de buurt te bespreken en te kijken wat mogelijk was. Tijdens die bijeenkomst bleek de vervanging van het speeltoestel al vast te staan. Er kon alleen worden gepraat over het type en het aantal. Betrokkenen hebben toen een bezwaarschrift ingediend omdat zij zich niet gehoord voelden en er niet op hun argumenten werd gereageerd. Ondanks dit bezwaarschrift is tot plaatsing van de speeltoestellen besloten. Wederom voelden betrokkenen zich niet gehoord. Naar aanleiding van hun brief hierover zijn ze uitgenodigd voor een gesprek en er zijn toen afspraken gemaakt. Omwonenden kregen daarop een formulier toegestuurd om aan te geven waar zij welke speeltoestellen wilden hebben. Maar als er geen reactie kwam, ging de gemeente ervan uit dat het de omwonende niet uitmaakt. Dat laatste was volgens betrokkenen echter niet de afspraak. Zij stapten daarop naar de Ombudsman.</p> <p>De Ombudsman constateerde dat de basis voor de vervanging van de speeltoestellen een initiatief was van een ander deel van de omwonenden van de heemtuin. Dat de gemeente hieraan gevolg wilde geven, is in het kader van de stimulering van bewonersparticipatie te prijzen.</p> <p>Toch zijn er richting betrokkenen verschillende zaken niet goed gegaan. Ondanks de toezegging wordt er niet inhoudelijk gereageerd op hun bezwaren. Ook werd er in de verschillende brieven niet duidelijk aangegeven waarover de omwonenden precies konden inspreken. Hierdoor ontstonden verschillende en onnodige verwachtingen.</p> <p>In het onderzoek van de Ombudsman bleek echter dat na het bezwaarschrift van betrokkenen wel serieus is gekeken naar de argumenten van betrokkenen. Een onderdeel van hun bezwaren is ook meegenomen in het uiteindelijke besluit. Verder is in een nader gesprek nog eens inzichtelijk uitgelegd waarom men bij het vervangingsbesluit bleef. Met de nadere keuzemogelijkheid voor de locatie in de heemtuin gaf de gemeente naar het oordeel van de Ombudsman nogmaals blijk naar betrokkenen te willen luisteren.</p> <p>Hoewel de behoorlijkheidsnormen <i>betrouwbaarheid</i> en <i>goede informatieverstrekking</i> in het geding waren, handelde de gemeente conform de norm <i>bevorderen van actieve deelname door de burger</i> omdat ze luisterde naar plannen van de burger.</p> <p>Het college onderschrijft het rapport en stelt dat deze casus de gemeente heeft geleerd dat het van groot belang is concreet te zijn in de ruimte die er is voor inspraak, om zo te hoge verwachtingen te voorkomen.</p> <p><i>Toezegging:</i> de gemeente zal in de toekomst het onderwerp van de inspraak concreet afbakenen</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Werk
<p data-bbox="261 539 1264 584">Ondersteuning gemeente als ex-werkgever 14.1.014/+ Werk</p> <p data-bbox="261 595 1264 618"><i>Trefwoorden: ex-werkgever, arbeidscontract, beroep, ondersteuning</i></p> <p data-bbox="261 640 1264 752">Verzoeker voelt zich door de gemeente in de steek gelaten. Na beëindiging van zijn WWB-arbeidscontract met de gemeente zou hij vanwege ziekte recht hebben op een ziekteuitkering. Ondanks dat hiervoor altijd premies zijn betaald, besliste het UWV anders. Volgens het UWV was het bewuste arbeidscontract alleen gericht op re-integratieactiviteiten en niet op het daadwerkelijk verrichten van werk. Dat klopt volgens meneer niet, wat de gemeente bevestigt. Verzoekers bezwaar werd echter afgewezen en nu buigt de rechter zich over deze kwestie.</p> <p data-bbox="261 757 1264 824">Gelet op uitspraken van andere lagere rechters lijkt de kans groot dat de Rechtbank Groningen het beroep zal honoreren. Tot die tijd heeft hij echter geen inkomen. Het dubbel inkomen van zijn gezin is gehalveerd met gevolgen voor de betaling van de vaste lasten. Verzoeker heeft de gemeente als ex-werkgever om hulp gevraagd, maar die gaf niet thuis.</p> <p data-bbox="261 828 1264 913">De Ombudsman constateert dat de gemeente inzake de ziekteuitkering geen rol kan en mag spelen. Wel pakt de kwestie voor betrokkene zeer onrechtvaardig uit. Na aandringen van de Ombudsman heeft de gemeente meneer uitgenodigd voor een gesprek om zijn (financiële) situatie te bespreken en na te gaan waar hij hulp nodig heeft en of de gemeente hem als voormalig werkgever daarbij van dienst kan zijn.</p> <p data-bbox="261 918 1264 985">Verzoeker was blij met het gesprek, dat inmiddels heeft plaatsgehad. Er zijn afspraken gemaakt. Van een lening heeft betrokkene voorlopig afgezien. De uitspraak van de Rechtbank Groningen zou niet meer lang op zich laten wachten. En in een zelfde soort zaak had die al positief beslist.</p>
<p data-bbox="261 1046 1264 1090">Goede dossiervorming en het recht op inzage 14.1.015/R Werk</p> <p data-bbox="261 1102 1264 1124"><i>Trefwoorden: document, kopie, dossier, inzage</i></p> <p data-bbox="261 1146 1264 1281">Verzoeker volgde een traject. Bij een evaluatiegesprek kreeg verzoeker allemaal kritiek over zich heen. De kritiek was opgenomen in een document en mocht meneer desgevraagd doornemen. Hij mocht echter geen kopie, want daarvoor moest eerst toestemming gevraagd worden van de opsteller. Afgesproken werd dat het document in het dossier zou worden opgenomen en meneer dan een verzoek om inzage zou doen. Dat heeft hij ook gedaan, maar het oorspronkelijke document bleek verdwenen. Volgens de gemeente was het document in zijn geheel opgenomen in een rapport. Daar was verzoeker echter niet tevreden mee.</p> <p data-bbox="261 1285 1264 1397">De Ombudsman stelt vast dat meneer recht heeft op een kopie, aangezien hij het document mocht doorlezen. Dat geldt zeker in dit geval omdat de opsteller van het document bij het gesprek aanwezig was. De weigering was niet correct. Daarnaast had het oorspronkelijke document als zodanig in verzoekers dossier moeten worden opgenomen. Dat is ten onrechte niet gebeurd. Latere documenten die verzoeker zijn toegestuurd betroffen ook niet de oorspronkelijke notitie. In deze handelde de gemeente niet conform de behoorlijkheidsnormen <i>transparant handelen, goede organisatie en goede informatieverstrekking</i>.</p> <p data-bbox="261 1420 1264 1464">In reactie op het rapport erkent het college in deze kwestie niet correct te hebben gehandeld en heeft hiervoor zijn excuses aan verzoeker aangeboden.</p> <p data-bbox="261 1487 1264 1532">Toezegging: het college zal het belang van een goede dossiervorming en het recht op inzage nogmaals onder de aandacht van de gemeentelijke medewerkers brengen</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Onvoldoende ondersteuning bij zoektocht naar plek op arbeidsmarkt</p> <p><i>Trefwoorden: toezegging, ondersteuning, re-integratie, aanvraag, baangarantie</i></p> <p>Mevrouw voelt zich sinds september 2012 door de gemeente onvoldoende ondersteund in haar zoektocht naar een plek op de arbeidsmarkt. Terwijl dit naar aanleiding van een eerder klachtonderzoek van de Ombudsman expliciet door het college is toegezegd. Haar klantmanager beloofde te zullen zoeken naar mogelijkheden van scholing. Een door verzoekster gewenst persoonlijk re-integratiebudget was in elk geval niet mogelijk. Dat bleek echter niet correct en later zelfs nog de enige mogelijkheid. Mevrouw moest bij de klantmanager aandringen op een beroepentest en later steeds achter de aanmelding hiervoor aangaan. Op 4 oktober 2013 kon die uiteindelijk worden afgelegd. Een arbeidsmogelijkheid voor haar was doktersassistent, mits er (financiële) mogelijkheden zouden zijn voor scholing. Daarvoor wilde mevrouw een aanvraag indienen, maar kreeg van haar klantmanager te horen dat, hoewel er geen richtlijnen waren, zij voor een positief besluit een baangarantie moest overleggen. Betrokkene heeft daarop een uitgebreid onderzoek gedaan naar de arbeidsmarkt en scholing. Feedback van en contact met de klantmanager was desgevraagd niet meer mogelijk. Die had mevrouw al voldoende ondersteund, kreeg betrokkene te horen. Zij heeft uiteindelijk een uitgebreide aanvraag ingediend en twee dagen later werd haar gemeld dat die vanwege het ontbreken van een baangarantie werd afgewezen. Naar de omstandigheden waarom wilde de klantmanager niet luisteren. Gedesilluseerd klopte mevrouw toen bij de Ombudsman aan.</p> <p>De Ombudsman constateerde dat de klantmanager tijdens het proces op verschillende punten steken heeft laten vallen en niet voortvarend te werk is gegaan. Verder kreeg zij desgevraagd van de gemeente te horen dat een baangarantie geen voorwaarde is voor een aanvraag en die dus ook niet had mogen worden geëist. En de gemeente erkent dat de behoefte aan ondersteuning van betrokkene niet overeenkwam met wat de klantmanager heeft aangeboden. De gemeente heeft toegezegd om de aanvraag van mevrouw opnieuw door een andere klantmanager te laten beoordelen en haar te zullen uitnodigen voor een gesprek.</p> <p>Toezegging: verzoeksters aanvraag wordt opnieuw beoordeeld door een andere klantmanager</p>	<p>14.1.020/+ Werk</p>
<p>Regeling ouderlijk gezag is een privé aangelegenheid</p> <p><i>Trefwoorden: ouderlijk gezag, remigratietraject</i></p> <p>Verzoekster vindt dat zij de dupe is geworden van de werkwijze van de sociale dienst. Haar ex-partner, de vader van haar kind, is met behulp van een remigratietraject teruggekeerd naar het land van herkomst. Mevrouw heeft met haar ex-partner gezamenlijk ouderlijk gezag over het kind. Gezamenlijk ouderlijk gezag is over zo'n grote afstand echter onwerkbaar geworden. Vader moet toestemming verlenen voor allerlei aangelegenheden en hij doet dat niet of vertraagd. Moeder moet nu eenhoofdig ouderlijk gezag gaan regelen en deze procedure kost vrij veel geld. Ze is van mening dat de gemeente medeverantwoordelijk is voor deze kosten, omdat deze niet heeft gecheckt of het gezag goed geregeld was bij vertrek van haar ex-partner.</p> <p>De Ombudsman is met de gemeente van oordeel dat het regelen van het ouderlijk gezag een privé aangelegenheid is tussen ex-partners. De gemeentelijke rol houdt op bij het attenderen op dit onderwerp.</p> <p>Na een geslaagde gezagswijziging heeft moeder zich opnieuw tot de gemeente gewend voor een tegemoetkoming in de kosten. Nu dit verzoek niet adequaat werd afgehandeld, heeft de gemeente uit coulance alsnog een bijdrage toegekend.</p>	<p>14.1.025/ Trajecten</p>
<p>Uitkering voorwaarde voor baan</p> <p><i>Trefwoorden: vacature, Werkplein, uitkering</i></p> <p>Meneer kreeg op vrijdag voordat hij maandag aan het werk zou gaan in zijn nieuwe baan, een telefoontje van de sociale dienst dat hij toch niet aan de slag kon. De reden was dat hij geen uitkering had van de sociale dienst. En dat was een voorwaarde voor deze vacature waarvan betrokkene via het Werkplein kennis had genomen.</p> <p>Hij beklagde zich bij de Ombudsman over deze vreemde gang van zaken, want al zijn gegevens waren bekend. Ook had hij meteen een uitkering aangevraagd. De Ombudsman heeft direct telefonisch contact gezocht met de sociale dienst om te onderzoeken of de nieuwe baan nog even beschikbaar zou blijven als de sociale dienst de aanvraag snel zou kunnen afhandelen. Daartoe werd het nodige in gang gezet. Een paar weken later bleek dat meneer een baan elders had. De sociale dienst heeft de naam van betrokkene uit het bestand gehaald van het werkgeversteam zodat hij in de toekomst geen vacatures meer krijgt van het Werkplein.</p>	<p>14.1.030/ Werk</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Wel of geen afspraak over beperkte sollicitatieplicht?</p> <p><i>Trefwoorden: dossier, afspraak</i></p> <p>Verzoeker heeft sinds een aantal maanden een nieuwe klantmanager en die is van mening dat meneer op zoek moet gaan naar algemeen geaccepteerde arbeid. Meneer meent echter een afspraak te hebben met zijn vorige klantmanager en die afspraak zou inhouden dat hij alleen hoeft te solliciteren in de transport- en beveiligingssector. De nieuwe klantmanager kan zo'n afspraak echter niet terugvinden in het dossier en de vorige klantmanager werkt niet meer bij de gemeente.</p> <p>Na onderzoek door de Ombudsman blijkt uit het dossier dat meneer in ieder geval tweemaal melding heeft gemaakt van deze beperking van zijn sollicitatieplicht. En uit het dossier blijkt niet dat deze stellingname van meneer door de gemeente is betwist. Dat is de reden dat de gemeente er uiteindelijk mee instemt dat het voordeel van de twijfel aan verzoeker moet worden gegund. Overigens, zo laat de gemeente weten, gelden vanaf 1 januari 2015 nieuwe regels met een aanscherping van de arbeidsverplichtingen.</p>	<p>14.1.100/1 Werk</p>
<p>Zorgen over verlies ID-banen</p> <p><i>Trefwoorden: ID-banen, informatievoorziening</i></p> <p>Meneer probeert namens 3 medewerkers van Weerwerk duidelijkheid te krijgen over hun positie als gevolg van de beëindiging van de subsidie voor de ID-banen. Na onderzoek binnen de gemeente werd duidelijk dat betrokkenen op korte termijn zouden worden uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst. Ook konden ze contact opnemen met een consultant bij Weerwerk om een afspraak te maken. Tijdens zo'n afspraak kunnen dan in een persoonlijk gesprek de mogelijkheden op de arbeidsmarkt worden besproken. De Ombudsman heeft meneer gewezen op het gemeenteraadsbesluit van 30 november 2011, waarin is besloten tot een gefaseerde afbouw van de gesubsidieerde arbeid in een tijdsbestek van 3 jaar. Dit besluit is ook voor de Ombudsman een gegeven, waarover zij niet bevoegd is te oordelen.</p>	<p>14.1.101/1 Werk</p>
<p>Gemeente niet verantwoordelijk voor justitieel traject</p> <p><i>Trefwoorden: wanprestatie, gemeentelijk handelen</i></p> <p>Mevrouw stelt de gemeente aansprakelijk voor wanprestatie. Haar zoon volgde een nutteloos motiveringstraject, de beloofde zelfstandige woonruimte is er nooit gekomen, een betaalde stage is niet doorgegaan en zijn schulden worden alsmear hoger. De problemen die mevrouw schetst zijn echter gedragingen van andere instanties dan de gemeente Groningen. Het verplichte motiveringstraject was een justitieel traject en in dat kader is gezocht naar woonruimte, scholing en stage. Weliswaar heeft de zoon een uitkering bij de sociale dienst maar met het bewuste traject had die geen enkele bemoeienis. Van wanprestatie door de gemeente is dan ook geen sprake.</p>	<p>14.1.128/PI Werk</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Inkomensdienstverlening	
Minnelijke schuldsanering, een lastig te doorgronden proces	13.1.118/ER Inkomen
<i>Trefwoorden: minnelijke schuldsanering, beëindiging, WSNP</i>	
<p>Mevrouw zit in de wettelijke schuldsanering (WSNP). Volgens haar ten onrechte. Als de GKB haar werk goed had gedaan, hadden haar schulden via een minnelijke schuldsanering afgelost kunnen worden. Mevrouw vindt dat het lang duurde voordat de GKB daadwerkelijk met haar schulden aan de gang ging. Schulden liepen maar op en doordat de GKB bepaalde vaste lasten niet betaalde ontstonden nieuwe schulden. Verder waren enkele schuldeisers bereid om schulden kwijt te schelden dan wel te verminderen als de GKB contact met hen opnam, maar dat deed de GKB ondanks aandringen van mevrouw niet. De GKB nam bij het bemiddelingsvoorstel de schuld van de woningbouwvereniging ten onrechte niet mee, zodat na enkele weken een nieuw voorstel moest worden gedaan. En schuldeisers kregen geen gelegenheid om op dit nieuwe voorstel te reageren, omdat de GKB na twee weken dit minnelijke traject staakte en verwees naar de WSNP. Mevrouw heeft hierover een klacht bij de gemeente ingediend. Met de reactie hierop was zij niet tevreden.</p> <p>De Ombudsman stelt vast dat het traject minnelijke schuldsanering een ingewikkeld proces is, dat voor cliënten lastig te doorgronden is. Alvorens tot een schuldenregeling te kunnen komen, moet eerst het budgetbeheer geregeld worden. Zonder inkomen kunnen geen schulden worden afgelost. Door ziekte, een grote werkvoorraad en de vakantieperiode nam dit echter iets meer tijd in beslag dan gebruikelijk en dat is niet correct. Het schuldsaneringstraject dat daarop volgde, duurde door een fout van de verhuurder (die meldde in eerste instantie dat er geen schuld meer was) weliswaar ook iets langer, maar mag de GKB niet worden aangerekend.</p> <p>Verder stelde de Ombudsman vast dat het zeer krappe budget van mevrouw debet was aan het niet kunnen betalen van lopende nota's en het ontstaan van nieuwe schulden. En kunnen, hoe graag betrokkene dat ook wilde, tijdens het traject geen akkoordjes met individuele schuldeisers worden gesloten. Anders zouden die worden bevoordeeld boven de andere schuldeisers. Ten slotte worden pas als alle schuldeisers met het bemiddelingsvoorstel hebben ingestemd de incassomaatregelen beëindigd. Hierdoor kan het schuldbedrag ook tijdens het proces nog oplopen.</p> <p>Pas tijdens het onderzoek van de Ombudsman gaf de gemeente inzicht waarom niet is gewacht totdat alle 19 schuldeisers op het schuld bemiddelingsvoorstel hadden gereageerd. Voor een minnelijke schuldsanering is medewerking van alle schuldeisers nodig en toen de derde schuldeiser het voorstel afwees, was minnelijke schuldsanering dus niet meer mogelijk. Alleen de WSNP kon nog een oplossing voor de schulden bieden. Om mevrouw van dienst te zijn, heeft de GKB dat proces zo snel mogelijk willen opstarten.</p> <p>In een eindrapport oordeelde de Ombudsman dat de behoorlijkheidsnorm <i>goede organisatie</i> niet in het geding was, en de norm <i>voortvarendheid</i> grotendeels niet. Met betrekking tot de norm <i>goede motivering</i> handelde de GKB echter niet correct.</p> <p>Het college heeft gereageerd op het eindrapport en kan zich vinden in het oordeel.</p>	
Betaling zorgpremie niet opgenomen in budgetbeheer	13.1.142/+ Inkomen
<i>Trefwoorden: budgetbeheer, zorgpremie, pro-actief</i>	
<p>Volgens verzoeker had hij de sociale dienst in november 2008 en juni 2012 gemachtigd om zijn zorgpremie rechtstreeks van zijn uitkering te betalen. Dat blijkt echter niet te zijn gebeurd. Sinds oktober 2012 zit hij in budgetbeheer en met de GKB had hij afgesproken dat die zou zorgen voor de premiebetaling. Maar ook dat gebeurde niet.</p> <p>Zowel zijn papieren als digitale dossiers bij de sociale dienst zijn door de Ombudsman doorgenomen, maar de door hem gestelde machtigingen of aanwijzingen hiervoor werden niet gevonden. De enige rechtstreekse betaling die de sociale dienst op zijn verzoek deed, was een maandelijks bedrag aan kostgeld aan zijn moeder, die in budgetbeheer zat bij de GKB. Volgens meneer zou dit kostgeld ook bedoeld zijn voor de betaling van zorgpremie, maar dat blijkt niet uit de stukken en is ook niet aannemelijk. De GKB bevestigde in die tijd wel het kostgeld te hebben ontvangen, maar dat betrof enkel de inwoning van hem bij zijn moeder.</p> <p>Over het budgetbeheer stelde de GKB dat de betaling van de zorgpremie niet in het budgetbeheer was opgenomen. Dit omdat hij had gezegd dat de premie al door de sociale dienst werd betaald. De Ombudsman stelt vast dat meneer dat inderdaad (ten onrechte) dacht.</p> <p>Toen de GKB bleek dat er allerlei beslagen op zijn inkomsten werden gelegd, heeft die geprobeerd een afspraak met hem te maken. Daar gingen echter enkele maanden overheen. De Ombudsman vindt dat de GKB in deze pro-actiever had kunnen handelen. Maar meneer had van zijn kant ook eerder aan de bel moeten trekken. Uiteindelijk is de betaling van de zorgpremie door de GKB geregeld.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>De om-, ver- en herberekening van inkomsten met de uitkering is niet inzichtelijk</p> <p><i>Trefwoorden: uitkering, inkomsten, verrekening, herberekening, terugvordering</i></p> <p>De inkomsten uit arbeid en WW-uitkering van mevrouw worden aangevuld met een bijstandsuitkering. Zij had echter het idee dat de aanvulling te weinig is. De uitkeringsspecificaties met verrekeningen en herberekeningen zijn echter zo ingewikkeld dat mevrouw daar niet wijs uit wordt. Na meerdere malen de sociale dienst hierop te hebben gewezen, beloofde die dit te onderzoeken. Tijdens dat onderzoek kreeg mevrouw bruteringsbrieven. Er zou in het voorgaande jaar sprake zijn van een schuld die zij nog niet had terugbetaald. Mevrouw wist echter van niets en van het lopende onderzoek had zij ook nog niets gehoord. De uitkomst van dat onderzoek kwam een maand later. Tot haar verbazing kreeg mevrouw te horen dat zij teveel uitkering had ontvangen en dat nu moest terug betalen. Dat begrijpt zij niet. Ook werd met een boete gedreigd omdat zij onvolledige informatie zou hebben verstrekt. Zij stelt echter steeds bij de sociale dienst te hebben aangeklopt dat er iets niet klopte. Daarnaast werd een nabetaling geëist, onder andere over een periode dat zij nog geen bijstandsuitkering ontving. Ten einde raad nam mevrouw contact met de Ombudsman op.</p> <p>Omdat de berekeningen ook voor de Ombudsman onduidelijk waren besloot zij tot een gesprek. Tijdens het gesprek kon worden geconstateerd dat de bruteringsbrieven ten onrechte waren verzonden en betrokkene inderdaad steeds aan de bel heeft getrokken. Het verwijt dat zij de sociale dienst onvolledig heeft geïnformeerd, is dan ook niet juist. Er zal dan ook geen boete worden opgelegd. Ook is de nabetaling over de periode dat mevrouw nog geen uitkering ontving niet correct. Tijdens het gesprek werd de systematiek van verrekening van inkomsten met de uitkering mevrouw goed uitgelegd. Voor een verrekening van de inkomsten uit arbeid (per week) en de WW-uitkering (per vier weken) met de bijstandsuitkering (per maand) moeten de inkomsten omgerekend worden per maand. De sociale dienst erkent dat deze om- en verrekening met de uitkering op de uitkeringsspecificatie niet inzichtelijk is. Besloten is dat mevrouw, zodra zij haar inkomstgegevens ontvangt, die rechtstreeks mailt naar de behandelend ambtenaar. Nu een inzichtelijker uitkeringsspecificatie niet mogelijk is zal hij ook een eigen berekening van de uitkering naar mevrouw toesturen. Mochten er dan nog vragen zijn, dan kan zij altijd contact met de ambtenaar opnemen.</p> <p>Verder moest worden geconstateerd dat mevrouw in het voorgaande jaar inderdaad teveel bijstandsuitkering had ontvangen en dat dat moest worden terugbetaald. Dat werd mevrouw inzichtelijk uitgelegd. Besloten is dat zij een nieuw herzienings- en terugvorderingsbesluit met een betere berekening van het terugvorderingsbedrag zal ontvangen.</p> <p>Toezegging: Een nieuw herzienings- en terugvorderingsbesluit en geen boete</p>	<p>14.1.005/B Inkomen</p>
<p>De gemeente vraagt om een document dat nog niet bestaat</p> <p><i>Trefwoorden: bijzondere bijstand, informatieverwerking, terugbelafpraak</i></p> <p>Naar aanleiding van zijn aanvraag woonkostentoeslag vroeg de sociale dienst verzoeker om vóór 15 januari 2014 een kopie van zijn definitieve belastingaanslag 2013 in te leveren. Anders nam de sociale dienst de aanvraag niet in behandeling. Omdat de definitieve belastingaanslag op zijn vroegst pas halverwege 2014 was te verwachten, heeft verzoeker hierover contact gezocht met de gemeente. De behandelend medewerker was niet bereikbaar en belde ook niet volgens afspraak terug. Reden voor meeneer om zich tot de Ombudsman te wenden.</p> <p>Omdat de termijn al bijna was verstreken, heeft de Ombudsman direct contact gezocht met de sociale dienst. Die erkende dat het bewuste stuk er nog niet kon zijn. Het document hoeft dan ook niet te worden ingeleverd. De sociale dienst zal met de voorlopige teruggave van 2013, die al in het dossier van verzoeker aanwezig is, de aanvraag afhandelen. Daarnaast meldt de sociale dienst dat de standaardbrief waarin het bewuste stuk wordt gevraagd zal worden aangepast.</p> <p>Toezegging: De aanvraag wordt afgehandeld en de standaardbrief wordt aangepast</p>	<p>14.1.008/I Inkomen</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Leeftijdscriminatie bij aanvragen bijstandsuitkering</p> <p><i>Trefwoorden: leeftijd, discriminatie, wet</i></p> <p>Verzoeker vindt dat er op leeftijd gediscrimineerd wordt bij het aanvragen van een bijstandsuitkering. Personen ouder dan 27 jaar vallen buiten bepaalde verplichtingen, maar van 18 tot 27 jaar moet men daar wel aan voldoen. Jonger dan 27 jaar kan <i>de aanvraag</i> van algemene bijstand niet eerder worden ingediend dan 4 weken <i>na de aanmelding</i>. Tijdens die 4 weken moet de jongere actief op zoek naar werk en opleidingsmogelijkheden gaan. Voor de aanvrager ouder dan 27 jaar geldt deze periode niet.</p> <p>De Ombudsman is niet bevoegd klachten over algemeen beleid en verbindende voorschriften te behandelen. De Wet werk en bijstand is een algemeen bindend voorschrift waaraan de Ombudsman is gehouden. Meneer wordt verwezen naar de landelijke politiek om de kwestie aan te kaarten.</p>	<p>14.1.010/PI Inkomen</p>
<p>Een BKR-registratie is leidend</p> <p><i>Trefwoorden: schuldsanering, vijfjaartermijn</i></p> <p>Meneer vindt het niet terecht dat hij volgens de GKB pas in oktober 2014 een schuldsanering kan aanvragen. Hij is namelijk niet eerder in de schuldsanering geweest, zeker niet de afgelopen vijf jaar. Daarnaast bevreemdt het hem dat zijn echtgenote die in het buitenland woont en zich niet in Nederland mag inschrijven ook voor de schuldenregeling zou moeten tekenen.</p> <p>De Ombudsman kreeg van de GKB te horen dat meneer bij het Bureau kredietregistratie (BKR) is geregistreerd met een schuldhulpverlening bij een andere gemeente. De GKB dient uit te gaan van deze registratie. Als die niet juist is dan dient betrokkene dat met de desbetreffende gemeente te regelen om de registratie ongedaan te maken. Zo is meneer ook verteld door de GKB. Verder is hij getrouwd in gemeenschap van goederen en dat betekent dat zij allebei verantwoordelijk zijn voor elkaars (oude) schulden. Als de GKB alleen met hem de schuldsanering zou aangaan, kunnen de schuldeisers na beëindiging daarvan alsnog terecht bij zijn vrouw. En is hij via haar nog steeds niet van zijn schuldeisers af.</p>	<p>14.1.016/I Inkomen</p>
<p>Zonder bewijs van schulden geen verlaging onderhoudsbijdrage</p> <p><i>Trefwoorden: verhaal, onderhoudsbijdrage, schulden</i></p> <p>De sociale dienst legt meneer een onderhoudsbijdrage op voor zijn ex-partner en dochter. Hij zegt dat er echter geen rekening wordt gehouden met de schulden die hij aan het aflossen is.</p> <p>De Ombudsman stelt vast dat betrokkene een financiële zorgplicht heeft voor zijn ex-partner en dochter. Haar bleek verder dat de sociale dienst verschillende malen heeft geprobeerd om duidelijkheid te verkrijgen in de financiële situatie van meneer maar dat hij niet echt meewerkte. Op basis van de uiteindelijk verstrekte gegevens is de onderhoudsbijdrage berekend. Omdat bewijsstukken van verschillende door betrokkene gestelde schulden ontbreken, zijn die niet in de berekening meegenomen. Nu meneer stelt die niet te hebben, heeft de Ombudsman hem dringend aangeraden om hiervoor contact met zijn schuldeisers op te nemen. Hij vindt dat echter niet zijn taak en de Ombudsman heeft hem in deze helaas niet kunnen overtuigen.</p>	<p>14.1.019/I Inkomen</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Geen bewijs dat loonstroken zijn ingeleverd	14.1.022/ Inkomen
<i>Trefwoorden: uitkering, verzuim, herstelacties, intrekking</i>	
<p>De sociale dienst stopt de uitkering van mevrouw met terugwerkende kracht. Dit omdat zij ondanks verzoeken daartoe bepaalde loonstroken niet heeft ingeleverd. Mevrouw stelt de stukken bij de balie te hebben afgegeven en dat de sociale dienst die is kwijtgeraakt. Zij vindt dat zij hiervan onterecht de dupe wordt.</p> <p>Tijdens het onderzoek van de Ombudsman blijkt mevrouw bij verschillende werkgevers te werken en van enkele heeft zij inderdaad loonstroken ingeleverd. Duidelijk is echter ook dat verschillende loonstroken ontbreken en dat bewijs dat die bij de balie zijn afgegeven ontbreekt. Hoe dan ook, de sociale dienst heeft mevrouw meerdere kansen gegeven om de loonstroken alsnog te verstrekken. Helaas heeft zij die niet benut. Het besluit is dan ook zorgvuldig tot stand gekomen.</p>	
Vrijwilligerswerk voorwaarde voor een uitkering?	14.1.026/ Inkomen
<i>Trefwoorden: uitkering, verzuim, gesprek</i>	
<p>De uitkering van betrokkene werd beëindigd omdat hij eerst moest zoeken naar vrijwilligerswerk. Nadat meneer die had gevonden, wachtte hij bijna drie maanden op een uitnodiging van de sociale dienst.</p> <p>Uit onderzoek van de Ombudsman bleek de uitkering van meneer te zijn beëindigd omdat hij niet was verschenen op afspraken. Er was geen contact meer met hem te krijgen. Vrijwilligerswerk had hiermee niet van doen. Toen meneer een nieuwe uitkering aanvraag, werd hij direct uitgenodigd voor een gesprek. Omdat hij ook toen niet op de afspraak verscheen, heeft de sociale dienst de behandeling gestaakt. Het enige wat verzoeker nu kan doen is via werk.nl opnieuw een uitkering aanvragen. Daarbij heeft de Ombudsman hem dringend aangeraden nu wel gehoor te geven aan een uitnodiging voor een gesprek.</p>	
De gemeente vergeet een formeel besluit te nemen	14.1.027/ Inkomen
<i>Trefwoorden: traject, beëindigingsbesluit, bezwaar</i>	
<p>De uitkering van meneer werd voor twee maanden verlaagd met 20%. Dit omdat door zijn schuld zijn re-integratie-traject zou zijn stopgezet. Meneer stelt echter dat de reden voor de beëindiging van het traject niet klopt, maar vond bij zijn klantmanager van de sociale dienst geen gehoor.</p> <p>De Ombudsman stelde tijdens haar onderzoek vast dat er geen officieel beëindigingsbesluit is genomen. Daardoor werd meneer de mogelijkheid van bezwaar en beroep onthouden. De sociale dienst heeft deze omissie direct hersteld en hem alsnog een formeel besluit gestuurd. Voor hulp bij het indienen van een bezwaarschrift heeft de Ombudsman meneer verwezen naar het Juridisch Loket of een advocaat.</p> <p>Toezegging: Meneer krijgt een formeel beëindigingsbesluit van zijn traject</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Gemeente geeft geen mogelijkheid om verzuim te herstellen</p> <p><i>Trefwoorden: uitkering, herstelactie, redelijkheid</i></p> <p>Verzoekers aanvraag om een uitkering werd niet verder in behandeling genomen. Reden was dat hij niet kwam opdagen op een gesprek. De uitnodiging hiervoor was echter bij zijn burens terechtgekomen en ontving hij twee dagen nadien. Hij heeft toen direct gebeld, maar het was te laat. Hij kreeg te horen dat hij maar een nieuwe aanvraag moest indienen met een latere ingangsdatum tot gevolg.</p> <p>Desgevraagd meldde de gemeente de Ombudsman in deze een strikt beleid te hanteren ten opzichte van het zonder geldige reden niet verschijnen op een afspraak. Er wordt geen herstelkans gegund. Gelukkig kan meneer een schriftelijke verklaring van zijn burens overleggen dat de post bij hen terecht was gekomen. Met deze verklaring lijkt er sprake van een 'geldige reden'. De Ombudsman vindt dit zogenaamde one-strike-out principe wel een erg harde maatregel. De gemeente meldde de Ombudsman hier serieus naar te zullen kijken.</p> <p>Toezegging: Gemeente onderzoekt alsnog de reden van verzuim.</p>	<p>14.1.028/I Inkomen</p>
<p>Gemeente houdt geen rekening met beslagvrije voet</p> <p><i>Trefwoorden: bijzondere bijstand, lening, beslagvrije voet, voortvarendheid</i></p> <p>Mevrouw kreeg voor woninginrichting bijzondere bijstand in de vorm van een lening. Om dit terug te betalen, ontving zij maandelijks minder uitkering. Daardoor kwam haar inkomen onder de zogenaamde beslagvrije voet: het wettelijk minimum aan inkomen waarop geen beslag mag worden gelegd. Omdat de betaling van haar vaste lasten onder druk kwam te staan, heeft zij bezwaar gemaakt. Zij kreeg echter te horen dat zij pas na twaalf weken antwoord zou krijgen. Gelet op haar financiële problemen kon zij echter niet zolang wachten. Daarom heeft de Ombudsman ingegrepen en de gemeente verzocht de kwestie met voortvarendheid te behandelen. Hieraan gaf de gemeente gevolg. Binnen een week werd toen duidelijk dat zij een aantal stukken over het hoofd had gezien en dat de beslagvrije voet hoger was dan de uitkering waarop mevrouw recht had. Per direct werd de mindering op de uitkering stopgezet en zijn de al ingehouden bedragen terugbetaald.</p>	<p>14.1.032/I Inkomen</p>
<p>Afspraak betaling huur blijft afhankelijk van toe te kennen uitkering. Geen gerechtvaardigde verwachting</p> <p><i>Trefwoorden: uitkering, huur, afspraak, privacy</i></p> <p>Verzoeker ontfermde zich over een dakloze. Die mocht bij hem een kamer huren, maar alleen als de huur en de borg rechtstreeks van diens uitkering naar meneer werden overgemaakt. Hiervoor zijn meneer en de aanstaande huurder bij de sociale dienst geweest. Na afspraken hierover is het huurcontract getekend en de kamer betrokken. De huur en borg kreeg verzoeker echter niet op zijn rekening. Op zijn e-mails hierover meldde de sociale dienst dat de aanvraag om een bijstandsuitkering nog in behandeling was. Pas na zijn vijfde e-mail meldde de sociale dienst de bewuste afspraak niet te kennen en hem vanwege de privacy van zijn kamerbewoner geen informatie over diens aanvragen te willen verstrekken. Inmiddels waren al twee maanden verstreken en was de kamerbewoner met onbekende bestemming vertrokken. Betrokkene kon de huur ook niet meer van hem vorderen.</p> <p>De Ombudsman constateert dat de aanvraag van de huurder om een uitkering uiteindelijk is afgewezen. Als er al sprake was van een afspraak, kon de sociale dienst om die reden geen huur en borg overmaken. En daar had meneer rekening mee moeten houden. Van gerechtvaardigde verwachtingen was dan ook geen sprake.</p> <p>Wel had de sociale dienst betrokkene na zijn eerste e-mail moeten melden dat de door hem gestelde afspraak niet is gemaakt. Nu heeft het misverstand over rechtstreekse doorbetaling onnodig lang geduurd. Dat de sociale dienst geen informatie aan een derde wil geven over de behandeling van de aanvraag van de huurder, is correct. Maar informatie over de bewuste aanvraag kreeg betrokkene in eerste instantie wel. De sociale dienst erkent toen dan ook niet correct te hebben gehandeld.</p> <p>Het college kan zich vinden in het eindoordeel en zal het belang van goede informatieverstrekking en het privacy aspect nogmaals onder de aandacht van de medewerkers brengen.</p> <p>Toezegging: het college zal het belang van goede informatieverstrekking en het privacy aspect nogmaals onder de aandacht brengen bij medewerkers</p>	<p>14.1.037/R Inkomen</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Toekenning bijzondere bijstand niet vlekkeloos</p> <p><i>Trefwoorden: bijzondere bijstand, trage afhandeling</i></p> <p>Echtpaar meldde zich met de klacht dat het met verschillende aanvragen voor bijzondere bijstand niet goed liep. Voor de gebitsprotheses waren de toekennende beschikkingen al ruim 5 maanden oud, maar er was nog niet uitbetaald. Van de bijzondere bijstand voor kledingslijtage van de echtgenote die rolstoelgebonden is, werden de regels ineens veranderd. Daardoor zou het echtpaar een jaar vergoeding mislopen. En de ingediende nota voor bijzondere bijstand voor de bril was te oud, maar daar kreeg het echtpaar geen beschikking van. Terwijl ze daar in een bezwaarprocedure wel graag een toelichting op wilden geven. Het echtpaar had zich met deze klacht ook gemeld bij de gemeente, maar ze waren ontevreden hoe ze door de betrokken ambtenaar te woord waren gestaan. Dat was de reden dat ze zich meldden bij de Ombudsman.</p> <p>Navraag van de Ombudsman leerde dat de klachtenfunctionaris wel voortvarend bezig was met de klacht, waardoor het echtpaar binnen een maand duidelijkheid kreeg dat de gemeente de regels zo kon toepassen dat het echtpaar geen jaar bijzondere bijstand zou missen voor kledingslijtage. Het bedrag dat bestemd was voor de gebitsprotheses werd in deze periode uitbetaald. En ten slotte werd er een besluit genomen over de aanvraag voor bijzondere bijstand voor de bril. Daarmee is de gemeente tegemoet gekomen aan alle punten van de klacht. En daar was het echtpaar tevreden over.</p>	<p>14.1.038/ Inkomen</p>
<p>De gemeente komt haar toezegging meerdere malen niet na</p> <p><i>Trefwoorden: bijzondere bijstand, woonkosten, toezegging</i></p> <p>De gemeente heeft op 23 mei 2013 toegezegd dat de dochter van meneer tot september 2013 bijzondere bijstand krijgt voor haar woonkosten. Dit in het kader van een interventie van de Ombudsman.</p> <p>In april 2014 kreeg zij van meneer te horen dat de gemeente de toezegging niet volledig is nagekomen. Alleen de bijzondere bijstand over de periode januari tot september 2013 is uitgekeerd. Terwijl dat vanaf 18 juli 2012 had gemoeten. Hierover heeft de Ombudsman direct contact gezocht met de gemeente. En na onderzoek binnen de organisatie bleek er inderdaad nog geen volledige uitvoering te zijn gegeven aan de toezegging. Er werd beloofd het nog openstaande bedrag alsnog zo spoedig mogelijk over te maken.</p> <p>Helaas moest meneer na anderhalve maand weer bij de Ombudsman aan de bel trekken. Er was nog niets ontvangen. De gemeente liet de Ombudsman desgevraagd weten dat door een foutieve mutatie nog niet is nabetaald. Afsproken wordt dat de gemeente nu persoonlijk contact zal opnemen met betrokkene om haar excuses te maken en te melden wanneer het bedrag zal worden overgemaakt.</p>	<p>14.1.042/ Inkomen</p>
<p>Leenbijstand na een jaar ten onrechte niet in een reguliere uitkering omgezet</p> <p><i>Trefwoorden: leenbijstand, geen woning, trauma</i></p> <p>In 2006 ontving meneer een uitkering in de vorm van een geldlening omdat hij volgens de gemeente op korte termijn vermogen verwachtte. Indien dat uitblijft, moet dat na een jaar worden omgezet in een reguliere uitkering (om niet). En dat is niet gebeurd. Meneer stelt dat hij vanwege de leenbijstand in het kader van een tweede kanstraject geen woning kreeg aangeboden. Door toedoen van de gemeente heeft hij onnodig langer op straat moeten leven met de nodige trauma's ten gevolge.</p> <p>De Ombudsman constateert dat meneer gelijk heeft dat leenbijstand slechts voor een korte periode bedoeld is. Door een verkeerde registratie in het systeem heeft verzoeker sinds 2006 echter een reguliere uitkering (om niet) op zijn rekening ontvangen. Er kwam om die reden na een jaar geen signaal om de uitkering eventueel om te zetten. Deze fout had de gemeente naar aanleiding van het informatieverzoek van meneer in 2013 ontdekt en met excuses gecorrigeerd.</p> <p>In het tweede kanstraject, dat voorziet in huisvesting, wordt geen onderscheid gemaakt tussen leenbijstand en een uitkering om niet. Het gaat er om dat iemand reguliere inkomsten heeft, waarvan de huur kan worden betaald. Waarom meneer destijds geen woning kreeg aangeboden, is door tijdsverloop niet te achterhalen.</p> <p>In elk geval speelde de gemeente hierin geen rol.</p>	<p>14.1.055/ Inkomen</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Gemeentelijke beleidsvrijheid in bepalen hoogte toeslag bijstandsuitkering	14.1.062/PI Inkomen
<i>Trefwoorden: woningdeler, lagere toeslag, beleidsvrijheid</i>	
<p>Mevrouw wordt door de sociale dienst als woningdeler aangemerkt. Dit vanwege haar thuiswonende zoon die een Wajonguitkering ontvangt. In haar vorige gemeente werd zij echter niet gezien als woningdeler, terwijl de (woon)situatie hetzelfde is. Toen ontving zij dan ook een hogere bijstandsuitkering. Zij vraagt zich dan ook af of de gemeente Groningen de (beleids)vrijheid heeft om anders te bepalen.</p> <p>De bijstandsuitkering bestaat uit de bijstandsnorm, vastgelegd in de wet, en een toeslag. De gemeente is verantwoordelijk voor het bepalen van de hoogte van die toeslag. In zoverre is er dus sprake van gemeentelijke beleidsvrijheid. Wel dient de gemeente vast te leggen in welke gevallen zij de norm verhoogt en op grond van welke criteria. Voor woningdelers heeft de gemeente Groningen de hoogte van de toeslag bepaald op 12 % en niet op 20%. Zo kan het dus zijn dat verschillende gemeenten voor eenzelfde situatie een andere afweging maken.</p> <p>Wel kan de gemeente in specifieke situaties van uitzonderlijke aard afwijken van de regels (hardheidsclausule). Of daar in geval van mevrouw sprake van is, zal zij in de lopende bezwaarprocedure moeten aankaarten. Daarbij wordt opgemerkt dat een enkele verwijzing naar de Wajong-uitkering van haar zoon onvoldoende uitzonderlijk is.</p>	
Werken als venter is niet mogelijk met een bijstandsuitkering	14.1.066/I Inkomen
<i>Trefwoorden: bijstandsuitkering, venter, zelfstandige</i>	
<p>Meneer zoekt allerlei manieren om uit de uitkering te geraken. Om die reden is hij vol enthousiasme begonnen met het venten van ijs. Naar aanleiding van zijn vraag hoe hij zijn inkomsten moest doorgeven, kreeg hij van de sociale dienst te horen dat hij moest stoppen met de ijsverkoop of zijn uitkering zou worden beëindigd. De reden waarom, kreeg meneer ondanks aandringen maar niet te horen.</p> <p>Desgevraagd vertelde de sociale dienst de Ombudsman dat de uitkering van meneer niet is geblokkeerd. Probleem is echter dat een bijstandsuitkering geen aanvulling mag zijn voor inkomsten uit werkzaamheden als zelfstandige. En dat is een venter. Om die reden is betrokkene verwezen naar de afdeling Zelfstandigen om te onderzoeken of hij niet in aanmerking kan komen voor een Bbz-uitkering (een tijdelijke uitkering voor zelfstandigen).</p> <p>Afgesproken is dat de sociale dienst meneer zal uitnodigen voor een gesprek om hem te informeren over de (on)mogelijkheden van het uitoefenen van een zelfstandig beroep in relatie tot een bijstandsuitkering. En dat heeft de sociale dienst ook gedaan. Helaas heeft meneer uiteindelijk van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.</p>	
Het verwijt van het UWV richting de sociale dienst is niet terecht	14.1.069/I Inkomen
<i>Trefwoorden: Wajong, bijstandsuitkering, verrekening, nabetaling, vertraging</i>	
<p>Meneer blijkt met terugwerkende kracht recht te hebben op een Wajonguitkering. Dat betekent dat de door hem in die periode ontvangen bijstandsuitkering hiermee moet worden verrekend. Omdat deze bijstandsuitkering lager is, ontvangt betrokkene over die periode ook een nabetaling van de Wajong. Die blijft echter uit. Het UWV stelt dat de sociale dienst maar niet met de gegevens komt.</p> <p>De Ombudsman heeft navraag gedaan bij de sociale dienst en haar bleek dat toch het UWV debet was aan de vertraging. De sociale dienst had de door het UWV gevraagde informatie allang verstrekt, maar het bleek dat het UWV om de verkeerde gegevens had gevraagd. Het nieuwe verzoek van het UWV had de sociale dienst net binnen. Richting de Ombudsman zegde de dienst toe hier binnen enkele dagen op te reageren. En dat is netjes.</p> <p>Toezegging: Op korte termijn reageren op nieuw verzoek UWV</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Betrokkene niet verantwoordelijk voor fout in informatieverzoek van de sociale dienst	14.1.076/ Inkomen
<i>Trefwoorden: informatieverstrekking, rekeningnummer, rente-inkomsten, uitkering</i>	
<p>Mevrouw moest van de sociale dienst vanwege vermeende rente-inkomsten twee jaar geleden informatie verstrekken over verschillende rekeningnummers. Eén rekening was echter niet van haar. Dat werd door de sociale dienst niet geloofd. Ze moest het maar bewijzen. Verder begreep zij niet hoe de sociale dienst er bij komt dat zij rente-inkomsten zou hebben. En daar nu pas mee komt.</p> <p>Een week later ontving zij wederom een informatieverzoek over verschillende rekeningnummers. Het onbekende rekeningnummer stond er nu niet meer bij. De reden werd niet uitgelegd en nog steeds kreeg zij geen duidelijkheid over de door de sociale dienst gestelde rente-inkomsten. Mevrouw is de onwelwillende houding van de sociale dienst zat.</p> <p>Uit onderzoek bleek dat door een fout binnen de organisatie van de sociale dienst informatie over een verkeerd rekeningnummer werd gevraagd. De bewijslast hiervoor had de sociale dienst niet bij mevrouw mogen neerleggen. En zij had, toen de sociale dienst erachter kwam een fout te hebben gemaakt, hierover moeten worden geïnformeerd. Dat is ten onrechte niet gebeurd. Verder had de sociale dienst betrokkene actiever moeten uitleggen waarom het vermoeden is ontstaan dat zij twee jaar geleden rente uit inkomsten heeft ontvangen. En dat het een verplicht onderzoek is en nog niets vaststaat. Uiteindelijk kreeg mevrouw twee maanden na haar verzoek om uitleg die duidelijkheid, maar door de termijn die de sociale dienst daarvoor had gebruikt voelde zij zich niet serieus genomen. Zij kon zich daar niet meer overheen zetten en weigerde nog informatie te geven. Het advies van de Ombudsman ten spijt. Gevolg is dat de aanvullende uitkering over 2012 werd ingetrokken en zij die moet terugbetalen.</p>	
Na verzoek om hulp bleef het stil	14.1.086/ Inkomen
<i>Trefwoorden: hulp, ondersteuning, spreekuur, contact</i>	
<p>Meneer zit in de opvang en ontvangt een daklozenuitkering. Bij ieder onderzoek vraagt de gemeente hem wanneer hij eigen woonruimte krijgt. Dat wil hij heel graag maar hij krijgt geen medewerking. Nadat meneer een klachtenformulier had ingestuurd kreeg hij van de gemeente te horen dat zijn klacht hierover gezien werd als vraag om hulp en daarom was doorgestuurd naar het team Klantenondersteuning Inkomen en Multiprobleem.</p> <p>Omdat dit al weer bijna 2 maanden was geleden en hij nog niets had gehoord bezocht hij de Ombudsman. De Ombudsman nam contact op met de gemeente en hoorde dat meneer al verschillende keren (tevergeefs) was gebeld. Ook was zijn voicemail ingesproken.</p> <p>Er werd nu voorgesteld dat verzoeker het spreekuur voor dak- en thuislozen zou bezoeken met zijn vraag om hulp. Dat leek de Ombudsman een goed idee.</p>	
Gevolgen voor uitkering vanwege samenwonen met student	14.1.090/ Inkomen
<i>Trefwoorden: studiefinanciering, samenwonen, uitkering, informatievoorziening</i>	
<p>Verzoeker had al enkele maanden een WWB-uitkering toen hij de gemeente meldde dat hij wilde gaan samenwonen met zijn, nog studerende, vriendin. Hij kreeg pas na maanden te horen dat hij geen recht meer had op een WWB-uitkering, terwijl hij ondertussen met medewerking van de gemeente nog een traject heeft doorlopen met behoud van uitkering. Als hij toen had geweten dat hij geen uitkering zou krijgen, had hij een weekvergoeding ontvangen van zijn stage.</p> <p>Meneer meldt de Ombudsman dat hij hierover een klacht heeft ingediend bij de gemeente. De Ombudsman legt uit dat de gemeente vervolgens een termijn van 6 weken heeft om de klacht af te handelen en dat hij tegen de inhoud van het besluit een bezwaarschrift kan indienen. Een maand later meldt hij zich opnieuw omdat hij nog geen reactie heeft ontvangen op zijn klacht. Bij navraag blijkt dat de gemeente bezig is met de afhandeling van de klacht en dat zij daartoe nog een afspraak met verzoeker wil maken. De Ombudsman laat dit aan verzoeker weten en ook dat als hij niet tevreden is met de uiteindelijke klachtafhandeling, hij zich alsnog tot de Ombudsman kan wenden. Dat deed meneer, maar de Ombudsman constateerde dat de gemeente aan zijn klacht tegemoetkwam om toch voor de termijn van de stage een vergoeding te geven. Verder heeft hij een bezwaarschrift ingediend, waarvan hij de beslissing moet afwachten.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Kosten uit huis geplaatste dochter	14.1.097/ Inkomen
<i>Trefwoorden: ondertoezichtstelling, kosten, bijzondere bijstand, bejegening</i>	
<p>De (minderjarige) dochter van mevrouw is met een ondertoezichtstelling uit huis geplaatst. Vanaf dat moment ontvangt moeder een uitkering voor een alleenstaande, terwijl zij wel verantwoordelijk is voor de kosten van verblijf, de reiskosten en de studiekosten van haar dochter. Omdat het moeder niet lukt om al deze kosten te voldoen heeft zij inmiddels een flinke schuld. De telefonische bespreking van een mogelijke aanvraag voor bijzondere bijstand kwam bij mevrouw over alsof de bijzondere bijstand werd afgewezen. Tijdens het latere telefoongesprek van de gezinsvoogd van mevrouw met de medewerker van de gemeente voelden mevrouw en de gezinsvoogd zich onheus bejegend.</p> <p>De gemeente heeft laten weten dat mevrouw in eerste instantie is gewezen op de mogelijkheid om voorliggende voorzieningen te benutten. Hier zal namelijk bij de beoordeling van een aanvraag bijzondere bijstand op getoetst worden. Nu mevrouw dat volgens haar dossier heeft gedaan, is een afwijzing op die grond voorkomen en kan ze een aanvraag voor bijzondere bijstand doen. Ten aanzien van de bejegening wordt door de gemeentelijk medewerker erkend dat het gesprek stroef verliep, maar dat er op de belerende toon van de gezinsvoogd vriendelijk doch dringend is geweest. De Ombudsman constateert dat de ervaringen van het gesprek niet hetzelfde zijn, maar kan er geen oordeel over uitspreken nu zij daar geen nadere informatie over kan verkrijgen en zelf niet bij het gesprek aanwezig was. Wel kan mevrouw met haar gezinsvoogd een afspraak maken om de mogelijkheden van bijzondere bijstand met de sociale dienst nader uit te zoeken.</p>	
Op basis van dezelfde info wordt uitkering eerst toegekend, maar later ingetrokken	14.1.103/ Inkomen
<i>Trefwoorden: uitkering, erfenis, vermogen, dossier</i>	
<p>Meneer wordt geconfronteerd met een intrekking van het besluit waarmee hij 14 maanden eerder een uitkering kreeg toegekend. De reden voor deze wijziging is dat er sprake is van vermogen uit erfenis. Meneer geeft aan al ruim voordat de erfenis werd vrijgegeven de gemeente hierover te hebben geïnformeerd. Toen de erfenis beschikbaar kwam heeft hij eerdere leenbijstand terugbetaald en vervolgens geruime tijd, met zijn minderjarige zoon, geleefd van de erfenis. Toen dit geld op was heeft hij opnieuw een uitkering aangevraagd en het vermogen is toen vastgesteld op nul. Het is voor meneer onbegrijpelijk dat er nu ineens een heel ander besluit wordt genomen. Zonder dat hem daarover iets is verteld. Als dat wel was gebeurd had hij de mensen van de gemeente kunnen wijzen op stukken die hij destijds heeft overgelegd en die hij nu niet aantrof in het digitale dossier. Bovendien krijgt hij nu een maatregel opgelegd vanwege onvoldoende betoond besef van verantwoordelijkheid.</p> <p>Meneer heeft een bezwaarschrift ingediend, maar dat was te laat. Hij krijgt daarom geen herziening van zijn besluit. Hoewel het besluit juridisch vaststaat, geeft de gemeente na inmenging van de Ombudsman toe in dit geval niet goed gehandeld te hebben. Er was geen sprake van nieuwe informatie en er is niet gecommuniceerd met meneer. En dat is de reden dat de gemeente besloten heeft de zaak opnieuw op te pakken.</p>	
Zonder medewerking van de hulpvrager is een schuldenregeling niet mogelijk	14.1.109/ Inkomen
<i>Trefwoorden: huisontruiming, schuldenregeling, meewerken</i>	
<p>Meneer stelt dat de GKB zijn verzoek om een schuldenregeling niet wil innemen om daarmee een dreigende huisuitzetting te voorkomen. In plaats van hulp kreeg hij een pandverbod. Hij weet niet wat hij moet doen.</p> <p>De GKB meldt desgevraagd dat de situatie wel iets anders is. Meneer kwam zijn afspraken niet na en toen hij daarop werd gewezen heeft hij zich in het pand misdragen. Hulp is echter mogelijk als meneer meewerkt. De GKB heeft in dat kader uitgezocht wat hij nu nog kon doen om de huisuitzetting te voorkomen. Er bleek een mogelijkheid, maar dan diende betrokkene eerst contact op te nemen met de deurwaarder. Die wilde namelijk een overzicht van zijn inkomsten en vaste lasten en een voorstel hoe hij zijn schuld zou voldoen. Dat voorstel was dat de huur en een aflossingsbedrag van de huurschuld maandelijks rechtstreeks van de uitkering zou worden overgemaakt. De GKB wilde dat wel op zich nemen. Het leek een mooie oplossing, maar helaas had betrokkene hier geen oren naar. Gevolg is dat de woning van meneer is ontruimd.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Ten laste komend kind, toch geen alleenstaande ouder uitkering</p> <p><i>Trefwoorden: kinderbijslag, ondertoezichtstelling</i></p> <p>De dochter van mevrouw is sinds enkele maanden vanwege een ondertoezichtstelling uit huis geplaatst. Moeder ontvangt sindsdien een alleenstaanden uitkering. Omdat ze veel kosten maakt voor haar minderjarige dochter komt ze nu in financiële nood. Ze vraagt zich af of ze de hele procedure van afhandeling aanvraag alleenstaande ouderuitkering moet afwachten. Ze heeft namelijk op internet gezien dat haar dochter een ten laste komend kind is omdat zij als moeder kinderbijslag voor haar ontvangt. Daarnaast woont de dochter in Nederland en daarmee zou moeder aanspraak maken op een alleenstaande ouderuitkering. Navraag door de Ombudsman levert op dat moeder, om daarvoor in aanmerking te komen, ook nog de volledige zorg voor haar dochter zou moeten hebben en dat heeft ze nu niet meer. Mevrouw is gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken. Daarnaast heeft de Ombudsman haar en haar gezinsvoogd informatie gegeven over de Stichting Urgente Noden.</p>	<p>14.1.111/ Inkomen</p>
<p>Geen uitkering vanwege gezamenlijke huishouding met onderhuurder</p> <p><i>Trefwoorden: uitkering, onderhuurder, gezamenlijke huishouding</i></p> <p>Mevrouw zou samen met haar vriend een huurhuis betrekken, maar vlak voor de verhuizing raakte de relatie uit. Omdat zij in haar eentje de huur niet kon opbrengen, heeft zij een onderhuurder gezocht en gevonden. Tijdens de behandeling van haar aanvraag om een bijstandsuitkering was de sociale dienst van mening dat zij een gezamenlijke huishouding voerde met haar onderhuurder (met eigen inkomen). Betrokkene ontkent dat en stelt dat de sociale dienst niet eens wilde kijken naar haar huurcontract en de rekeningafschriften waarop de huurbetalingen staan. Verder geeft zij aan dat zij en haar onderhuurder elkaar amper zien. Om de zoveel tijd eten zij samen om kwesties met betrekking tot de onderhuur te bespreken. Van een gezamenlijke huishouding is geen sprake.</p> <p>De sociale dienst meldt desgevraagd aan de Ombudsman dat het huurcontract het contract van de woningbouwvereniging en haar en haar toenmalige vriend betrof. Met de onderhuurder had zij geen contract. Ook was er geen bewijs dat die zijn huur betaalde. Wel dat mevrouw de huur overmaakte aan de woningbouwvereniging. Verder had zij de sociale dienst verteld dat zij en de onderhuurder regelmatig samen kookten en aten, om de beurt de boodschappen deden en betaalden, en samen de woning schoonmaakten. Mevrouw betaalde de huur en de onderhuurder betaalde de andere vaste lasten. In de ogen van de sociale dienst was er sprake van een gezamenlijke huishouding en werd de aanvraag enkele dagen later officieel afgewezen.</p> <p>Tegen dit besluit kan betrokkene bezwaar maken, wat de Ombudsman mevrouw ook heeft geadviseerd nu zij het met de conclusie van de sociale dienst niet eens is. Gelet op de informatie van de sociale dienst raadde de Ombudsman betrokkene aan een huurcontact met en bewijs van betaling van de huur door de onderhuurder te overleggen en verder aan te tonen wat haar woonsituatie daadwerkelijk is.</p>	<p>14.1.121/ Inkomen</p>
<p>Ook als dakloze verblijf je ergens</p> <p><i>Trefwoorden: dakloos, uitkering, verblijfadres</i></p> <p>Meneer is dakloos en al vier jaar bezig om een uitkering te krijgen. De sociale dienst stelt echter dat hij moet bewijzen dat hij dakloos is. Op de vraag hoe hij dat moet doen, adviseert de sociale dienst hem naar het slaaphuis te gaan. Hiervoor heeft betrokkene echter geen geld. Bij zijn vrienden kan hij niet aankloppen. Hij kan wel bij hen slapen, maar zij willen met de sociale dienst niets te maken hebben. Als hij hun adres doorgeeft dan is hij niet meer welkom. Een vicieuze cirkel en meneer weet niet hoe hij hier uit moet komen.</p> <p>De sociale dienst meldt dat behalve een bezoek op 21 november 2014 er geen andere contacten van meneer met de sociale dienst bekend zijn. "Hij lijkt gewoon te zijn komen aanwaaien." Tijdens het bezoek kon betrokkene geen informatie geven waar en waarvan hij de afgelopen jaren heeft geleefd. Uit niets blijkt dat hij in de gemeente Groningen verbleef. Om hem in beeld te krijgen, is meneer verwezen naar het slaaphuis en de hulpverlening in Groningen. Dat wilde meneer echter niet. De Ombudsman begreep het belang van de sociale dienst van enig bewijs van verblijf in de gemeente Groningen. Dat heeft ze geprobeerd betrokkene inzichtelijk uit te leggen. In elk geval gaf hij aan contact met de hulpverlening te zullen zoeken. Of dat ook is gebeurd, is echter de vraag.</p>	<p>14.1.122/ Inkomen</p>

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Goede daad met vervelende gevolgen	14.1.124/ Inkomen
<i>Trefwoorden: crisisopvang, uitkering, huurtoeslag, terugvordering, informatieverstrekking</i>	
<p>Een geëmigreerde oud-klasgenoot van mevrouw verkeerde in een crisissituatie en wilde graag terug naar Nederland. O.a. om een goed voorbeeld voor haar zoon te stellen, wilde mevrouw haar helpen. Zolang dit maar geen gevolgen had voor haar inkomen. Dat had het niet, kreeg ze van een medewerker in de hal van de sociale dienst te horen. Ook niet voor haar huurtoeslag. Nadat zij officieel een verzoek had gedaan, kreeg zij toestemming voor drie maanden crisisopvang. Haar uitkering zou in die periode ongewijzigd worden voortgezet. Na die drie maanden werd echter haar huurtoeslag teruggevorderd. Haar oud-klasgenoot kon ze hier niet meer op aanspreken, want die was zonder achterlating van adresgegevens vertrokken.</p> <p>Omdat de sociale dienst haar verkeerd heeft voorgelicht, vindt mevrouw dat die haar financieel moet bijstaan. Daarbij is echter van belang dat zij aangeeft welke medewerker haar wanneer uitdrukkelijk zou hebben gemeld dat de crisisopvang geen gevolgen heeft voor de huurtoeslag. Dat kon mevrouw niet meer. De beschrijving van een niet al te grote man was ook voor de Ombudsman onvoldoende om de bewuste medewerker te achterhalen.</p> <p>Mevrouw stelt echter ook dat de medewerker die zich bezighield met de toestemming haar had moeten informeren over de gevolgen voor de huurtoeslag. De bewuste medewerkster stelt dat ook te hebben gedaan. De visies van beiden blijven tegenover elkaar staan en nadere informatie is er niet over te verkrijgen. Verzoekster vindt het teleurstellend dat de Ombudsman haar niet gelooft. Hoe geloofwaardig het verhaal van mevrouw ook is, de visie van de medewerkster is echter niet ongeloofwaardig. De Ombudsman onthoudt zich in deze kwestie dan ook van een oordeel.</p>	
Binnen twee weken besluit op aanvraag is zeker voortvarend	14.1.126/ Inkomen
<i>Trefwoorden: bijzondere bijstand, behandeling, voortvarend</i>	
<p>Meneer was de overlast in zijn buurt zat en tot zijn verbazing lukte het hem ondanks de weinige punten die hij had een andere woning te krijgen. Hij is toen naar de sociale dienst gegaan om bijzondere bijstand voor de dubbele huur, verhuiskosten, laminaat en verf aan te vragen. In een gesprek kreeg betrokkene te horen dat hij had moeten sparen. De medewerkster had er geen oren naar, dat de verhuizing vrij plotseling kwam. Een officiële aanvraag kon meneer pas na aandringen indienen. Na twee weken bezocht hij het spreekuur van de Ombudsman. Gelet op de weinig bereidwillige houding van de medewerksters vraagt hij zich namelijk af of zijn aanvraag wel snel zal worden afgehandeld.</p> <p>Navraag bij de sociale dienst leerde de Ombudsman dat op het moment van verzoekers bezoek de aanvraag was afgehandeld. De bijzondere bijstand werd afgewezen omdat de verhuizing in zijn geval toch voorzienbaar was en meneer had kunnen sparen. Het besluit is betrokkene toegestuurd. De Ombudsman constateert dat de aanvraag van betrokkene voortvarend is afgehandeld en raadde hem aan om bezwaar te maken als hij het niet eens was met het besluit.</p>	
Niet reageren op brieven vanwege bekende angststoornis	14.1.127/ Inkomen
<i>Trefwoorden: vermogen, informatieverzoek, angststoornis, terugvordering, herroepen</i>	
<p>Halverwege 2014 werd de uitkering van mevrouw ingetrokken en teruggevorderd. Dit omdat zij desgevraagd geen informatie verstrekke over haar vermogen in 2012. Daarover kreeg de sociale dienst van de Belastingdienst een signaal. Een half jaar later klopte betrokkene via een maatschappelijk werkster bij de Ombudsman aan.</p> <p>Zij begrijpt niet over welk vermogen de sociale dienst het heeft, want dat had en heeft ze niet. Zij denkt dat het haar bijstandsuitkering van een paar maanden is die zij destijds in één keer op haar rekening ontving. Verder vertelt zij over haar angststoornis, waardoor zij brieven niet dan wel niet tijdig opent. Een medische verklaring hiervan zit in haar dossier bij de sociale dienst. Inmiddels heeft zij hiervoor hulp gezocht. Door dit probleem heeft zij echter niet gereageerd op de informatieverzoeken van de sociale dienst. Mevrouw vraagt zich af of er tegen het onterechte verwijt van vermogensbezit nog wat te doen is.</p> <p>Omdat van een bijstandsuitkering mag worden gespaard, heeft de Ombudsman bij de sociale dienst nadere informatie hierover ingewonnen. Die constateerde dat er wellicht onvoldoende rekening is gehouden met het feit dat mevrouw haar post niet altijd opent en stelt haar alsnog in de gelegenheid om met hulp van de maatschappelijk werkster de gevraagde informatie aan te leveren. Misschien kan daardoor het een en ander worden teruggedraaid.</p> <p>Toezegging: mevrouw mag alsnog informatie verstrekken over haar vermogenssituatie in 2012.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

Maatschappelijke participatie	
Informatievoorziening toegankelijkheid digitale Stadjerspas	14.1.023/ Participatie
<i>Trefwoorden: informatievoorziening, toegankelijkheid, Stadjerspas</i>	
<p>Mevrouw ondervindt problemen met de toegankelijkheid van de digitale Stadjerspas. Ze is van mening bij verschillende instanties, met name het Klantcontactcentrum en Stip, niet goed te zijn geïnformeerd.</p> <p>De Ombudsman heeft contact gezocht met de projectleider van de website met de Stadjerspas. Daarvan verneemt de Ombudsman dat het systeem naar aanleiding van verschillende klachten is aangepast. Ook is er contact geweest met de Stips over verbetering van de informatie. De projectleider biedt aan dat mevrouw rechtstreeks contact met hem kan opnemen om het probleem te verhelpen. De Ombudsman heeft mevrouw een brief geschreven waarin een en ander wordt uitgelegd en toegelicht.</p> <p>Toezegging: Projectleider gemeente helpt mevrouw met haar probleem als ze hem belt.</p>	
Geen fiets voor een op non-actief gesteld lid van de Cliëntenraad	14.1.057/ Participatie
<i>Trefwoorden: Cliëntenraad, non-actief, lid, reiskosten, fiets</i>	
<p>Meneer kwam er in 2014 achter dat leden van de Cliëntenraad in 2012 een fiets hebben gekregen. Hoewel hij destijds op non-actief was gesteld, was hij nog steeds lid. Hij wil dan ook alsnog een fiets, maar krijgt hiervoor geen medewerking van de Cliëntenraad. Daarnaast stelt hij dat het Huishoudelijk Reglement niet spreekt over de mogelijkheid van op non-actief stellen. Dat is in zijn ogen dan ook ten onrechte gebeurd.</p> <p>De Ombudsman stelt vast dat het Huishoudelijk Reglement van de Cliëntenraad alleen spreekt over ontslag. Dat betekent echter niet dat een minder vergaande sanctie dan verboden is. Zolang maar de rechten van betrokkene daardoor niet in het geding komen. En dat was niet het geval.</p> <p>Verder constateert de Ombudsman dat de Cliëntenraad destijds een oplossing zocht voor toekomstige reiskosten van zijn leden. Dat werd de fiets. Ten tijde van het besluit was betrokkene echter al op non-actief gesteld en mocht hij uitdrukkelijk geen activiteiten meer voor en namens de Cliëntenraad uitvoeren. Hij had dan ook geen reiskosten meer. Reden waarom de Cliëntenraad betrokkene niet alsnog een fiets verstrekt. Dit had de Cliëntenraad hem naar oordeel van de Ombudsman inzichtelijk uitgelegd.</p>	

Ingekomen stukken - Jaaroverzicht behandelde klachten ombudsman 2014

<p>Onvolledige informatie over participatiebanen wekt ten onrechte verwachtingen</p> <p><i>Trefwoorden: participatiebaan, informatiegebrek, gerechtvaardigde verwachtingen</i></p> <p>Op de balie in de hal van de sociale dienst zag meneer een bordje met informatie dat als men een WWB-uitkering had men een participatiebaan kon krijgen. De balimedewerkster bevestigde de informatie. Enthousiast ondernam hij direct actie en vond een participatiebaan. De sociale dienst ging hiermee akkoord. Bij de ondertekening van het contract bleek de sociale dienst echter dat meneer ook een WW-uitkering had en zei dat hij toch niet voor de participatiebaan in aanmerking kwam. Die gold namelijk alleen als men een <i>volledige</i> WWB-uitkering had. Teleurgesteld wendde betrokkene zich tot de Ombudsman.</p> <p>Omdat de Ombudsman ook vaststelde dat de informatie over de voorwaarden voor een participatiebaan op de gemeentelijke website niet eenduidig was, startte zij hiernaar een onderzoek. Daarnaast adviseerde zij betrokkene de sociale dienst om een formeel besluit te vragen, zodat hij daartegen bezwaar kon maken.</p> <p>Met nadere informatie over de precieze locatie heeft de sociale dienst uiteindelijk het bordje gevonden. Erkend werd dat de informatie niet volledig was en het bord werd uiteindelijk verwijderd. Ook stelde de sociale dienst vast dat de informatie op de gemeentelijke website niet adequaat was en heeft die aangepast. De Ombudsman stelt vast dat op basis van de gebrekkige informatie onnodige verwachtingen bij meneer zijn gewekt. Dit terwijl de sociale dienst gelet op zijn systeem had kunnen weten dat hij voor een participatiebaan niet in aanmerking kwam. De sociale dienst erkent dit niet tijdig te hebben onderkend en biedt hiervoor zijn excuses aan.</p> <p>Verder werd pas na een rappel van de Ombudsman gereageerd op het verzoek van meneer om een formeel besluit. Hiertegen heeft meneer direct bezwaar gemaakt. De sociale dienst meldde de Ombudsman in een later stadium dat de gebrekkige informatievoorziening en de verwachtingen die daardoor zijn ontstaan, in elk geval bij de behandeling van het bezwaarschrift zouden worden betrokken. Met de informatie kon de Ombudsman betrokkene geruststellen dat serieus naar zijn bezwaren zou worden gekeken.</p> <p>Uiteindelijk heeft de sociale dienst besloten dat meneer gelet op de omissies toch voor een participatiebaan in aanmerking kwam. En dat stemde betrokkene dermate tevreden dat hij zijn bezwaarschrift introk.</p>	<p>14.1.059/1+ Participatie</p>
<p>Mediationtraject start maar niet</p> <p><i>Trefwoorden: informatievoorziening, afspraak</i></p> <p>Verzoeker heeft vanwege zijn ziekte een WIA-aanvraag gedaan bij het UWV. Het UWV oordeelt echter dat de gemeente, als werkgever, verplichtingen heeft in het kader van de re-integratie. Het UWV stelt een mediationtraject voor en de gemeente stemt daarmee in. Aan meneer wordt gevraagd wie hij als mediator zou willen benoemen. Dat laat hij weten aan de betreffende medewerker van de gemeente. Die geeft in een mail aan dat hij contact zal opnemen met de mediator voor het maken van een afspraak. Bijna drie maanden later meldt betrokkene zich bij de Ombudsman met de mededeling dat hij nog steeds geen afspraak heeft en dat de mediator nog geen contact heeft gehad met iemand van de gemeente. Na interventie van de Ombudsman blijkt dat de medewerker van de gemeente zich niet (meer) bewust was van het feit dat hij actie zou ondernemen. Hij heeft aangegeven dat direct te gaan doen, waarmee het mediationtraject op korte termijn kan starten.</p>	<p>14.1.114/PI Participatie</p>

Collegebrief - Jaarverslag klachten 2014, jaarverslag werkzaamheden ...



Onderwerp Jaarverslag klachten 2014, Jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke
Ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders

Steller GH Urban

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 45 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 4908368

Datum 14 APR 2015 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Elk jaar wordt een jaarverslag opgesteld over de klachten die in het afgelopen jaar bij de gemeente zijn binnengekomen en behandeld. Burgers en bedrijven kunnen in eerste instantie een klacht indienen bij de gemeente, indien zij menen dat zij onjuist zijn behandeld door de gemeente. Indien de afhandeling door de gemeente niet naar tevredenheid gebeurt, kan in tweede instantie een klacht worden ingediend bij de gemeentelijke Ombudsman. Ook de Ombudsman heeft een jaarverslag opgesteld over de werkzaamheden in het afgelopen jaar. Onlangs bent u daarover door de Ombudsman geïnformeerd. In deze brief zal worden ingegaan op opvallende zaken uit de verslagen. Doel is een zorgvuldige afhandeling van klachten en het verbeteren van de dienstverlening.

Jaarlijks wordt eveneens gerapporteerd over de werkzaamheden m.b.t. de Regeling klokkenluiders. Er zijn geen meldingen gedaan over vermoedens van een misstand. Hierna zal daar kort op in worden gegaan.

Jaarverslag klachten 2014

In het gemeentelijke jaarverslag zijn de gegevens van 2014 vergeleken met die van voorgaande jaren. In de bijlage bij het jaarverslag is een verslag te vinden van de griffie, waarbij wordt ingegaan op de klachten die de raad betroffen in 2014 (4).

Als opvallende zaken uit het jaarverslag kunnen worden genoemd:

- In 2014 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 292 klachten binnengekomen. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2013 (toen: 297). De afgelopen jaren is het aantal klachten steeds verder afgenomen. De dalingen hebben voor een deel te maken met de oplossingsgerichte insteek voor afhandeling van klachten. Daarbij wordt geprobeerd om via een snelle interventie een klacht op te lossen (binnen enkele dagen), waardoor er geen klacht wordt geregistreerd en

niet de hele klachtenprocedure hoeft te worden doorlopen. Er kan sprake zijn van een snel op te lossen probleem, een misverstand of het is voldoende dat de klager merkt dat hij serieus wordt genomen en dat er aandacht is voor zijn probleem. De helft van de klachten is binnengekomen bij de Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Inkomensdienstverlening. Het aantal klachten is hier wel afgenomen (van 165 naar 147).

- Ruim de helft van de klachten die we in 2014 ontvingen, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling': de klager vindt dat de gemeente bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, of dat een procedure niet goed is verlopen. Ruim één op de vijf klachten (63) valt in de categorie 'onheuse bejegening'. Dit is vergelijkbaar met het aantal in 2013.
- Ruim twee derde van de klachten (202) wordt afgehandeld binnen één tot zes weken. Daarnaast zijn 29 klachten binnen een week afgehandeld. Bij de overige klachten (61) wordt de afhandelingstermijn van 6 weken overschreden. In een aantal gevallen is de klager hierover tijdig geïnformeerd. In vergelijking met 2013 is het aantal klachten met een afhandelingsduur van meer dan zes weken gestegen (2013: 35). Daarmee is het aantal weer terug op het niveau van 2012. Als verklaringen kunnen worden genoemd vakantie- en piekdrukke en organisatorische veranderingen.
- In 2014 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 292 klachten) in totaal 80 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2013 is het aantal beleidsklachten gedaald. Beleidsklachten kwamen binnen bij Publiekszaken (24), Stadsbeheer (26) en Stadtoezicht (30).
- In 2014 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.736 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn signalen over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container of een aanvraag voor een huisvuilpas. Het aantal meldingen is iets gestegen.

Een kwetsbaarheid komt naar voren bij de overschrijding van de beslistermijn. Het aantal overschrijdingen is weer op het niveau van 2012. Deels is er weliswaar sprake van een overschrijding in overleg met de klager, maar bij een aantal klachten is dit niet het geval. Feit is in elk geval dat een overschrijding van de beslistermijn van 6 weken m.b.t. de afhandeling van klachten in 61 gevallen te hoog is. Deze overschrijding is een belangrijk signaal waarop door de verantwoordelijk directieuren actie wordt ondernomen.

Verslag werkzaamheden gemeentelijke Ombudsman 2014

Op 1 maart 2014 is mevrouw Hermans aangetreden als gemeentelijke Ombudsman. Zij heeft inzicht gegeven in de werkzaamheden van afgelopen jaar, in de vorm van een jaarverslag met korte samenvattingen van de behandelde zaken in 2014.

Het totale aantal inhoudelijk afgehandelde zaken door de ombudsman is 138 en vergelijkbaar met het aantal in 2013 (134).

Opvallend in het verslag is dat de nadruk ligt op het gebrek aan inlevingsvermogen in een aantal gevallen. Overleg met de klant en juiste communicatie zijn bepalend in het voorkómen en oplossen van problemen met burgers. De bevindingen van de Ombudsman leiden in een aantal gevallen tot verbeteringen in de dienstverlening die worden doorgevoerd om een herhaling van klachten te voorkómen.

Lerend effect voor de organisatie

Zowel het interne jaarverslag als het jaarverslag van de Ombudsman geven voldoende aanleiding om de komende tijd nog meer in te zetten op het lerend vermogen van de organisatie, waarbij geleerd wordt van de klachten die zijn binnengekomen. Hoewel het aantal klachten meevalt, zeker gezien het grote aantal contacten tussen burgers en de gemeente, nemen we iedere klacht uiteraard serieus. Het stelt de organisatie immers in staat verbeteringen door te voeren en beter te luisteren naar burgers. Daarvoor wordt een aantal acties ondernomen. Allereerst wordt actie ondernomen om overschrijdingen van de beslistermijn te voorkómen. Ook worden er wijzigingen doorgevoerd in de wijze van beleggen van de klachtenfunctie voor een effectievere klachtafhandeling. Daarbij wordt erop ingezet om bij een klacht snel aan de voorkant te handelen richting klager om een probleem snel op te lossen.

Uit het jaarverslag van de Ombudsman komt de aanbeveling naar voren om inlevend gedrag breed in de organisatie uit te dragen en te stimuleren. Hierbij gaat het niet alleen over de wijze van afdoening van de klachten zelf, maar vooral de processen die daaraan vooraf gaan, waarover geklaagd wordt dus. Dit is heel breed, want daarmee gaat het over de hele uitvoering van de gemeente. Wel speelt dit aspect in het bijzonder m.b.t. sociale zekerheid, waarbij het gaat om kwetsbare mensen, die zich soms geen raad weten met de vele regelingen waar zij mee te maken hebben. De communicatie moet daarom beter afgestemd zijn op de doelgroep. Het schrijven van een brief moet gebeuren vanuit het besef dat die brief grote consequenties kan hebben voor de burger. Daar moet in de contacten met de burger rekening worden gehouden. Een gebrek aan persoonlijk contact en inlevingsvermogen levert op dat burgers zich genoodzaakt zien een klacht in te dienen, als ze deze drempel al nemen. Daarom zal eerder een traject van mediation moeten worden ingezet, als daarmee het indienen van een klacht kan worden voorkómen. Concreet zal er een toets plaatsvinden op een selectie van brieven die de gemeente stuurt, waarbij de consequenties van de brief groot zijn en de communicatie daarom extra belangrijk is. Met de directeurs worden afspraken gemaakt om hieraan invulling te geven. De dienstverlening m.b.t. sociale zekerheid heeft nadrukkelijk onze aandacht, getuige onder andere de verbetering van de leesbaarheid van beschikkingen, het uitvoeringsplan armoedebeleid en de start van het veranderlab innovatie sociale zekerheid. Dit

Collegebrief - Jaarverslag klachten 2014, jaarverslag werkzaamheden ...

Bladzijde

4

Jaarverslag klachten 2014, Jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke Ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders

Concreet zal er een toets plaatsvinden op een selectie van brieven die de gemeente stuurt, waarbij de consequenties van de brief groot zijn en de communicatie daarom extra belangrijk is. Met de directeuren worden afspraken gemaakt om hieraan invulling te geven.

De dienstverlening m.b.t. sociale zekerheid heeft nadrukkelijk onze aandacht, getuige onder andere de verbetering van de leesbaarheid van beschikkingen, het uitvoeringsplan armoedebeleid en de start van het veranderlab innovatie sociale zekerheid. Dit jaarverslag biedt aanknopingspunten om de dienstverlening verder te verbeteren.

Verslag Regeling klokkenluiders

O.g.v. de Regeling klokkenluiders brengen de interne vertrouwenspersoon (de concerncontroller) en de gemeentelijke Ombudsman over de externe procedure verslag uit van de werkzaamheden. O.g.v. de Regeling klokkenluiders kan een ambtenaar een vermoeden van een misstand melden. Een misstand is een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden met betrekking tot de gemeentelijke organisatie waar de ambtenaar werkzaam is over bijvoorbeeld een strafbaar feit of een schending van de integriteit. Zowel bij de concerncontroller als de Ombudsman zijn in 2014 geen meldingen van een vermoeden van een misstand binnengekomen.

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

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

jaarverslag 2014 BIJLAGE

klachten gemeente Groningen

maart 2015



stad.

Voorwoord

Wie niet tevreden is over de publieke dienstverlening van de gemeente Groningen, kan een klacht indienen. Als gemeentelijke organisatie krijgen we gelukkig snel signalen als de dienstverlening achterblijft bij de verwachting. Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2014 bij de gemeente Groningen zijn binnengekomen. Ze zijn vooral afkomstig van burgers.

In 2014 zijn er veel veranderingen doorgevoerd binnen de gemeentelijke organisatie, mede om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Zo hebben we afscheid genomen van de vertrouwde diensten. Hiervoor in de plaats zijn directies en organisatieonderdelen gekomen, die beter aansluiten bij de wensen van onze burgers. Ondanks de ingrijpende organisatiewijziging, zijn we er toch in geslaagd de aandacht op het 'buiten' gericht te houden.

In 2014 is het aantal klachten over onze publieke dienstverlening licht gedaald. Dat is een positief signaal, in het licht van de interne veranderingen. Daar staat een stijging tegenover van het percentage klachten dat niet binnen de afgesproken termijn is afgehandeld.

2015 is dus allerm minst een jaar om tevreden achterover te leunen. Nog steeds vinden we elke klacht er een te veel. De nieuwe organisatorische indeling van de gemeentelijke organisatie biedt ons nieuwe mogelijkheden om de kwaliteit van onze publieke dienstverlening te verbeteren. Werk aan de winkel!

Peter den Oudsten
Burgemeester van Groningen

Maart 2015

Inhoud

Samenvatting

- 1 Klachtenprocedure
- 2 Organisatieverandering
- 3 Aantal klachten
- 4 Categorieën
- 5 Onderwerpen
- 6 Afhandelingstermijn
- 7 Verbeteringen dienstverlening
- 8 Beleidsklachten
- 9 Meldingen

Bijlagen

- A Klachtenfunctionarissen
- B Verslag Griffie

Samenvatting

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij het betrokken organisatieonderdeel een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch. Veel klachten komen centraal binnen bij het Klant Contact Centrum. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie op zijn klacht.

Aantal

In 2014 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 292 klachten binnengekomen. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2013 (toen: 297). De afgelopen jaren is het aantal klachten steeds verder afgenomen. De helft van de klachten (50%) is binnengekomen bij de Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten. Het aantal klachten is hier wel afgenomen (van 165 naar 147).

Categorie

Ruim de helft van de klachten die we in 2014 ontvingen, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De voorgaande twee jaar viel bijna twee derde van de klachten in deze categorie. Meer dan in de voorgaande twee jaren zijn klachten geboekt in de categorie 'overig'. Ruim één op de vijf klachten (22%) valt in de categorie 'onheuse bejegening'. Dit is iets meer dan in 2013 (19%).

Afhandelingstermijn

Ruim twee derde van de klachten (69%) wordt afgehandeld binnen één tot zes weken. Daarnaast wordt 10% zelfs binnen een week afgehandeld. Bij de overige klachten (21%) wordt de afhandelingstermijn overschreden. Dit is toegestaan als de klager hierover tijdig wordt geïnformeerd. Hoe vaak dat gebeurt, wordt niet geregistreerd. In vergelijking met 2013 is het percentage klachten met een afhandelingsduur van meer dan zes weken gestegen (2013: 12%). Daarmee is het percentage weer terug op het niveau van 2012. Hiervoor worden maatregelen getroffen.

Verbeteringen

In 2014 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van klachten die direct hebben geleid tot een verbetering in de dienstverlening. Voorbeelden zijn: de toon van een aanmaningsbrief is aangepast, informatie op de website is verduidelijkt en de telefonische bereikbaarheid is verbeterd.

Beleidsklachten

In 2014 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 292 klachten) in totaal 80 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2013 is het aantal beleidsklachten gedaald. Beleidsklachten kwamen alleen binnen bij Publiekszaken (30%), Stadsbeheer (33%) en Stadstoezicht (38%).

Meldingen

In 2014 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.736 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn signalen over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container of een aanvraag voor een huisvuilpas. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2013 iets gestegen.

1 Klachtenprocedure

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

Klacht indienen

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

Afhandeling

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

Binnen zes weken reactie

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

Aanspreekpunt

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

Registratiesysteem

Sinds februari 2014 gebeurt registratie en afhandeling van klachten via het Medewerkersportaal, op basis van de principes van 'zaakgericht werken'. Dit betekent dat het proces volledig digitaal wordt uitgevoerd en dat vooral op hoofdlijnen wordt gestuurd. Ook kunnen zaken in dit systeem makkelijker worden overgenomen door een ander, bijvoorbeeld als een klachtenfunctionaris afwezig is. Verder zijn in dit systeem de klachten vanuit het collegespreekuur opgenomen, evenals de afhandeling van onderzoeken door de Ombudsman.

2 Organisatieverandering

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

De organisatie van de gemeente Groningen bestond tot voor kort uit acht diensten. Deze zijn in 2014 vervangen door diverse organisatieonderdelen en directies.

Bij elke gemeentelijke dienst was een klachtenfunctionaris benoemd. De verschuivingen binnen de organisatie hebben geleid tot een herschikking van de klachtenfuncties. Op dit moment, begin 2015, zijn er negen klachtenfunctionarissen. Elke klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de klachtbehandeling van één of meerdere organisatieonderdelen. In 2015 wordt de wijze waarop de klachtenfuncties binnen de organisatie zijn belegd, opnieuw bezien.

Per 1 Januari 2014 is de gemeenschappelijke regeling Publieke Gezondheid & Zorg in werking getreden voor de werkzaamheden van de GGD. De gemeente Groningen is belast met de uitvoering van de aan de regeling opgedragen taken op het gebied van de publieke gezondheid. De werkzaamheden die daarbij worden verricht worden gedaan onder de verantwoordelijkheid van de directeur van deze regeling en niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Groningen. De klachten die daarbij in behandeling zijn genomen zijn wel in het gemeentelijke jaarverslag opgenomen om een paar redenen. De klachten die worden ingediend betreffende de GGD worden afgehandeld volgens het klachtenprotocol van de gemeente Groningen, afgezien van de medische klachten. Deze medewerkers zijn in dienst van de gemeente Groningen. Als er een klacht tegen een medewerker wordt ingediend is dat een klacht tegen een medewerker, in dienst van de gemeente Groningen. De inzet op het lerend effect dat uitgaat van ingediende klachtenvermogen geldt daarmee ook voor de medewerkers van de GGD die in dienst zijn en deels zitten bij de gemeente. Voor de klachten die volgens het gemeentelijke klachtenprotocol worden afgehandeld is er daarom voor gekozen te rapporteren in het gemeentelijke jaarverslag. Over de medische klachten wordt gerapporteerd aan de gemeenschappelijke regeling.

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

3 Aantal klachten

In 2014 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 292 klachten binnengekomen. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2013 (toen: 297). De afgelopen jaren is het aantal klachten steeds verder gedaald.

Organisatieonderdeel	Geregistreerde klachten			Pct 2014
	2012	Aantal 2013	2014	
Concernstaf/college	2	3	0	
Publieke Dienstverlening	31	49	37	13%
--	4	1	--	
GGD	29	14	31	11%
Stadsbeheer	76	47	38	13%
Stadstoezicht			18	6%
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	2	1	2	1%
RO	30	17	16	5%
EZ			0	0%
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	160	165	147	50%
SSC			3	1%
Totaal	334	297	292	100%

Wat valt op?

- Het totaal aantal klachten in 2014 is iets lager dan het jaar ervoor (297). De afgelopen jaren nam het aantal klachten steeds af. De daling vlakkt wel af.
- De helft van de klachten (50%) is binnengekomen bij de **Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten**. Het aantal klachten is hier wel afgenomen (van 165 naar 147). Mogelijk komt dit doordat de directies klachten over het niet terugbellen door een medewerker niet meer direct als een klacht registreren. In plaats hiervan wordt de medewerker gevraagd om de klant zo snel mogelijk alsnog terug te bellen.
- Bij **Publieke Dienstverlening** is het aantal klachten gedaald van 49 naar 37. Dit komt onder andere doordat er veel aandacht is besteed aan het geven van juiste informatie. Dit ging in het verleden vaker mis doordat er veel flexwerkers aan de balies zitten. Ook zijn de burgers nu meer gewend aan het afsprakenbeleid.
- Bij **GGD** is het aantal geregistreerde klachten gestegen van 14 naar 31. Daarmee is het niveau van 2012 weer bereikt. In 2013 blijkt een aantal klachten ten onrechte niet als klacht te zijn aangemerkt.
- **Stadsbeheer** en **Stadstoezicht** ontvingen samen 56 klachten, meer dan Stadsbeheer (Milieudienst) in 2013 (47). Deze stijging wordt veroorzaakt door een groter aantal geregistreerde klachten over de ondergrondse containers.
- Bij **Stadstoezicht** gingen 16 van de 18 klachten over de bijzondere opsporingsambtenaren (boa's). Hiervan hadden 3 klachten betrekking op de bevoegdheden van de boa. Deze zijn daarom ter informatie naar het Openbaar Ministerie en de Korpschef gezonden.

Organisatieonderdelen met de meeste klantcontacten

Collegebrief - Jaarverslag klachten 2014, jaarverslag werkzaamheden ...

Dat het aantal klachten per organisatieonderdeel verschilt, heeft natuurlijk ook te maken met de verschillen in het aantal klantcontacten. Hieronder de vier organisatieonderdelen waarmee de burgers het meest contact hebben.

Publieke Dienstverlening (Kreupelstraat en Harm Buitenplein)	147.500
GGD	Wmo (stad Groningen): 38.000 klantcontacten Taken voor alle Groningse gemeenten: ruim 100.000 klantcontacten.
Stadsbeheer	Per jaar worden er 5,3 miljoen afvalzakken gestort op ondergrondse containers. De minicontainers worden circa 1 miljoen keer per jaar geleegd.
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten	Circa 11.000 personen met een uitkering, daarnaast andere klanten.

4 Categorieën

Ruim de helft van de klachten die we in 2014 ontvingen, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'.

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

Organisatieonderdeel	Totaal	Categorieën			
		Onjuist	Onheus	Incorrect	Overig
Concernstaf/college	0	0	0	0	0
Publieke Dienstverlening	37	7	7	9	14
GGD	31	6	15	9	1
Stadsbeheer	38	3	2	31	2
Stadstoezicht	18	5	9	3	1
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	2	0	1	1	0
RO	16	2	3	3	8
EZ	0	0	0	0	0
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	147	8	26	102	11
SSC	3	0	0	1	2
Totaal 2014	292	31	63	159	39
	100%	11%	22%	54%	13%
2013	297	10%	19%	64%	7%
2012	334	8%	22%	64%	6%

Wat valt op?

- De meeste klachten hebben betrekking op 'incorrecte afhandeling' (54%). De voorgaande twee jaar viel bijna twee derde van de klachten in deze categorie.
- Meer dan in de voorgaande twee jaren zijn klachten geboekt in de categorie 'overig'. Dit heeft te maken met de wijze waarop in de eerste maanden de klachten zijn geregistreerd in het nieuwe registratiesysteem 'Medewerkersportaal'.
- Ruim één op de vijf klachten (22%) valt in de categorie 'onheuse bejegening'. Dit zijn klachten waarbij de burger het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk heeft ervaren. Dit is iets meer dan in 2013 (19%).
- De **GGD** heeft relatief veel klachten in deze categorie (15 van de 31). Veel van deze klachten ontstaan door een onprettige samenwerking met een van de consultatiebureau-medewerkers of door het verplaatsen van afspraken op het consultatiebureau. De leidinggevende gaat dan in gesprek met de burger. Vaak wordt een en ander uitgesproken en blijft het kind het consultatiebureau bezoeken. Voor het verplaatsen van afspraken wordt indien mogelijk een verklaring gegeven (ziekte, onderbezetting) en daarmee is de relatie dan weer hersteld.
- Ook bij **Stadstoezicht** zijn relatief veel bejegeningklachten geregistreerd (9 van de 18). Deze klachten gaan vaak over het optreden van een bijzondere opsporingsambtenaar (boa). De boa's hebben vaak een vervelende boodschap (bijvoorbeeld een boete voor een loslopende hond) en dat kan resulteren in een klacht over het optreden van de boa.
- Bij **Publieke Dienstverlening** zijn er minder bejegeningklachten dan in 2013 die het gevolg zijn van het afsprakenbeleid. De burgers zijn er nu meer aan gewend dat ze een afspraak moeten maken.

Collegebrief - Jaarverslag klachten 2014, jaarverslag werkzaamheden . . .

- Bij de **Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten** is het aandeel bejegeningklachten gedaald. Hier is veel in geïnvesteerd.

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

5 Onderwerpen

De onderwerpen van de klachten die we in 2014 hebben ontvangen, zijn weer divers. Dit is het gevolg van de verschillende vormen van dienstverlening die de gemeente aanbiedt.

De tabel hieronder geeft voorbeelden van de uiteenlopende onderwerpen waarover de gemeente in 2014 klachten heeft ontvangen.

Organisatieonderdeel	Voorbeelden van klachten
Concernstaf/college	--
Publieke Dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Lange telefonische wachttijden • Gedrag medewerker stembureau
GGD	<ul style="list-style-type: none"> • Tevergeefs wachten op de TBC-bus • Geen goed contact met ondersteuner vanuit sociaal wijkteam.
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> • Vuilniszakken geplaatst bij volle ondergrondse containers • Defecte / volle containers • Groenbeheer.
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none"> • De bejegening door opsporingsambtenaren (boa's) bij een bekeuring. • Voorwaarden voor evenementenvergunningen pakken nadelig uit.
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Verwachtingen over Team Leerlingzaken die niet waargemaakt konden worden. • Meldpunt Overlast heeft niet of te laat gereageerd op melding over burenoverlast.
RO	<ul style="list-style-type: none"> • Geen reactie op brief. • Toegangsweg bouwkvavels. • Communicatie gemeente over omgang met inspraakreactie.
EZ	--
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • Onduidelijkheid of kosten voor schuldbemiddeling één of twee keer zijn opgevoerd. • 'Verhoortechnieken' van sociaal rechercheur bij onderzoek naar vermeende bijverdiensten. • Vermeende schending privacy familieleden in gesprek bewindvoering. • Weinig besprekkamers in het nieuwe gebouw.
SSC	<ul style="list-style-type: none"> • Gebouw niet goed fysiek bereikbaar. • Informatie niet goed verstrekt.

6 Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2014 is bij 21% van de klachten deze termijn overschreden. Dit is een verslechtering ten opzichte van 2013 en is ongeveer gelijk aan dat van 2012.

Organisatieonderdeel	Afhandelingstermijn			
	Totaal	Binnen 5 dagen	1 tot 6 weken	Meer dan 6 weken
Concernstaf/college	0	0	0	0
Publieke Dienstverlening	37	3	30	4
GGD	31	0	28	3
Stadsbeheer	38	12	24	2
Stadstoezicht	18	1	10	7
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	2	0	0	2
RO	16	2	5	9
EZ	0	0	0	0
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	147	11	102	34
SSC	3	0	3	0
Totaal 2014	292	29	202	61
	100%	10%	69%	21%
2013	297	26%	79%	12%
2012	334	14%	65%	22%

Wat valt op?

- Ruim twee derde van de klachten (69%) wordt afgehandeld binnen één tot zes weken. Daarnaast wordt 10% zelfs binnen een week afgehandeld. In totaal is dus bij vier op de vijf klachten de wettelijke afhandelingstermijn gehaald.
- Bij de overige klachten (21%) wordt de afhandelingstermijn overschreden. In een aantal gevallen is gebruik gemaakt van de mogelijkheid voor termijnverlenging.
- In vergelijking met 2013 is het percentage klachten met een afhandelingsduur van meer dan zes weken gestegen: van 12 procent naar 21 procent. Daarmee is het percentage weer terug op het niveau van 2012.
- Bij **RO** kenden relatief veel klachten (9 van de 16, dus 56%) een termijn van langer dan zes weken. Bij meerdere klachten is dit het gevolg van de zomer- of kerstvakantie (van klager of betrokkenen). Bij de klachten waarbij de gestelde termijn niet gehaald wordt, zijn er altijd nieuwe termijnen afgesproken met de klager(s).
- Ook bij **Stadstoezicht** zijn relatief veel klachten (7 van de 23, oftewel 30%) niet binnen zes weken afgehandeld. De verklaring ligt in de vele beleidsmatige en personele ontwikkelingen. De klachtafhandeling is daarbij in het gedrang gekomen.
- Bij de **Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten** duurde de afhandeling van 34 van de 147 klachten (23%) meer dan zes weken. Dit is deels te verklaren door piekdruk: in vakanties wordt meer geklaagd en is de beschikbare capaciteit aan klachtenfunctionarissen kleiner. Verder is in het voorjaar van 2014 de ondersteuning van de klachtenfunctionaris weggevallen. Er is vervanging gevonden, maar dat heeft (inwerk)tijd gekost. Begin 2014 konden teamleiders minder snel reageren, waarschijnlijk door hun drukke werkzaamheden in verband met de reorganisatie. Ook speelt hier een rol het tijdrovende aspect van plannen van (hoor)gesprekken met klanten en/of hun gemachtigden, waarbij met meerdere agenda's en de vakanties rekening gehouden moet worden.

7 Verbeteringen dienstverlening

Elke klacht is er een teveel. Maar uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook lering trekken. In 2014 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Organisatieonderdeel	Klacht en verbetering
Concernstaf/college	--
Publieke Dienstverlening	Klacht: De telefonische bereikbaarheid is slecht. Verbetering: Het Klant Contact Centrum heeft hier veel aandacht aan besteed. Dit gaat nu beter.
	Klacht: Bepaalde informatie op de website is niet juist. Verbetering: De website is aangepast.
	Klacht: De toon van de aanmaningsbrief valt bij mij verkeerd. Verbetering: We hebben de toon van de brief aangepast.
GGD	Klacht: Doordat een vaccin (tijdelijk) niet aanwezig was, moest ik terugkomen. Toen is een extra consult in rekening gebracht. Verbetering: Meteen na binnenkomst van de klacht is dit aan de afdeling gemeld. In het werkoverleg is besproken dat dit niet terecht was. Uiteraard zijn de kosten voor het consult terugbetaald. Klacht: Ik was niet tevoren geïnformeerd over de aanwezigheid van een stagiaire op het consultatiebureau. Verbetering: Op de balie van het consultatiebureau staat nu een bordje wanneer er een stagiaire meeloopt. In het MT van de afdeling jeugd wordt verder nagedacht over de wijze van berichtgeving van de aanwezigheid van een stagiaire.
Stadsbeheer	Klacht: Ik heb overlast van een gemeentelijke boom, en snap niet waarom de boom niet gekapt kan worden. Verbetering: Bij het afwijzen van een kapvergunning voor een gemeentelijke boom sturen we voortaan standaard het 'wegingsformulier' met de toelichting mee. Klacht: Er ligt vaak glas op het fietspad. Verbetering: Chauffeurs zijn geïnstrueerd om met de veegmachine niet te snel te rijden, want dan wordt niet alle glas weggeveegd.
Stadstoezicht	Klacht: Ik sta voor voldongen feiten nu de gemeente een vergunning heeft verleend voor een evenement. Verbetering: We gaan extra sturen op de informatieplicht voor de organisator van het evenement. Klacht: Ik ben ontevreden over de manier van communiceren door de opsporingsambtenaar. Verbetering: We geven veelvuldig aandacht aan communicatieve vaardigheden van de boa's, zowel in reguliere werkoverleggen als in trainingen. Klacht: Ik ben ontevreden over de procedure die de opsporingsambtenaar heeft gevolgd. Verbetering: We hebben diverse procedures vastgelegd in protocollen.
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	Klacht: De afdeling kan niet aan mijn verwachtingen voldoen. Verbetering: Medewerkers zijn zich nog meer bewust geworden van belang om goed te communiceren over hun rol.
RO	Klacht: Het proces om tot een oplossing te komen van een verkeersprobleem duurt veel te lang. Verbetering: Als in de toekomst bij andere projecten de procedure

Collegebrief - Jaarverslag klachten 2014, jaarverslag werkzaamheden . . .

	<p>uitloopt, zullen we proberen direct betrokkenen tijdig te informeren en op de hoogte te houden van de ontwikkelingen.</p> <p>Klacht: Ik ervaar geluidsoverlast. Verbetering: Geluidsoverlast kan gemeld worden bij Meldpunt Overlast. Dit zijn in beginsel geen klachten over de gemeentelijke dienstverlening. Op de website werd het woord klacht gebruikt i.p.v. melding. De tekst op de website over geluidsoverlast is aangepast.</p> <p>Klacht: Ik ben niet tevreden over de communicatie van de gemeente over hoe om wordt gegaan met mijn inspraakreactie. Verbetering: Bij toekomstige projecten zal er meer aandacht worden besteed hoe wordt omgegaan met inspraakreacties. De insprekers moeten duidelijk weten hoe wordt omgegaan met hun reacties voordat ze inspreken of een inspraakreactie schrijven.</p>
EZ	--
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	<p>Klacht: De medewerkers zijn niet (voldoende) bekend met de regeling 'werk voor alleenstaande ouders in de bijstand met jonge kinderen'. Verbetering: In het werkoverleg is deze regeling, waar niet vaak gebruik van wordt gemaakt, (weer) onder de aandacht van de medewerkers gebracht.</p> <p>Klacht: Ik heb van zorgverzekeraar Menzis een mailing gekregen over verzekeringen, op basis van informatie die door de gemeente is verstrekt. Verbetering: Met het oog op de privacy is geregeld dat er voortaan niet weer op deze manier gegevens verstrekt worden.</p>
SSC	--

8 Beleidsklachten

In 2014 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 292 klachten) in totaal 80 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2013 is het aantal beleidsklachten gedaald.

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

De gemeentelijke organisatie mag deze beleidsklachten (op grond van de Awb) niet als klacht in behandeling nemen. Ze worden wel geregistreerd. Wie het niet eens is met een beslissing over bijvoorbeeld een vergunningaanvraag, kan hiertegen bezwaar of beroep aantekenen. Dit rekenen we niet tot de (beleids)klachten.

Organisatieonderdeel	Geregistreerde beleidsklachten			
	2012	Aantal 2013	2014	Pct 2014
Concernstaf/college	3	0	0	
Publieke Dienstverlening	18	26	24	30%
GGD	0	0	0	
Stadsbeheer			26	33%
Stadstoezicht	70	70	30	38%
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	2	0	0	
RO			0	
EZ	24	3	0	
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	0	1	0	
SSC			0	
Totaal	117	100	80	100%

Wat valt op?

- Het aantal beleidsklachten is in 2014 gedaald van 100 naar 80. Deze beleidsklachten kwamen alleen binnen bij Publiekszaken (30%), Stadsbeheer (33%) en Stadstoezicht (38%). Bij de overige organisatieonderdelen zijn geen beleidsklachten geregistreerd.
- Bij **Stadstoezicht** en **Stadsbeheer** is het aantal beleidsklachten gedaald van 70 naar (opgeteld) 56. Stadstoezicht heeft geen eenduidige verklaring voor de afname. Bij Stadsbeheer waren er minder klachten over het hondenbeleid.
- Bij RO en EZ kwamen in 2014 geen beleidsklachten binnen, terwijl er in 2012 nog 24 waren. Hiervoor is geen verklaring bekend.

Belangrijkste onderwerpen beleidsklachten

Organisatieonderdeel	Onderwerpen
Publieke Dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Hoogte van de leges. • Openingstijden. • Boete voor gestolen of verloren rijbewijs. • Hondenbelastinggeld wordt ook voor andere doeleinden gebruikt.
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> • Onkruid borstelen. • Procedure kapvergunning voor gemeentelijke bomen.
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none"> • Wegafsluiting door vergund evenement.

9 Meldingen

In 2014 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.736 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn signalen over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container of een aanvraag voor een huisvuilpas. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2013 iets gestegen.

Meldingen kunnen worden doorgegeven via telefoon/mail/website/app Meldstad. Meldingen worden alleen geregistreerd door Stadsbeheer, Stadtoezicht en RO. Meldingen die bij de werkmaatschappijen worden ontvangen, worden daar geregistreerd en opgelost.

Het aantal meldingen is geen goede graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Het gaat hierbij bijvoorbeeld ook over vermiste huisvuilpassen.

Organisatieonderdeel	Geregistreerde meldingen Aantal			Verschil
	2012	2013	2014	
Stadsbeheer			25.075	+2.375
Stadtoezicht	16.388	23.703	1.003	
RO	9.528	3.326	1.658	-1.668
	25.916	27.029	27.736	707

Wat valt op?

- Het totale aantal meldingen is in 2014 licht toegenomen, van 27.029 naar 27.736 (een stijging van 3 procent).
- De verdeling van de meldingen over de organisatieonderdelen wijkt duidelijk af van 2013. Dit is voor een groot deel het gevolg van de organisatieverandering (zie ook hoofdstuk 2).
- Bij **Stadsbeheer** is het aantal meldingen gegroeid naar 25.075. Ongeveer 8.000 van deze meldingen zijn aanvragen voor een nieuwe of vervangende huisvuilpas voor ondergrondse containers. Verder worden nu alle gevallen van grofvuil in de openbare ruimte als melding geregistreerd.

Belangrijkste onderwerpen meldingen

Overzicht van de meldingen bij Stadsbeheer per categorie (meer dan 200) over 2014:

verzoek nieuwe huisvuilpas	8253
Grofvuil dumping op straat	2665
Ondergrondse container storting	1717
Verlichting lamp/armatuur defect	1159
Ondergrondse container bijplaatsing	700
Verlichting kabelstoring	634
Fietswrakken	578
Snoeien + snoeiafval	565
Verharding verzakt	465
Zwerfvuil	431
Onkruid	423
Grijs huisvuil container	400

Collegebrief - Jaarverslag klachten 2014, jaarverslag werkzaamheden ...

Boom geeft overlast	323
Maaien	317
Verlichting schade lichtmast	293
Weesfiets	273
Groen huisvuil container	237
Straatkolk verstopt	200

Bijlage A Klachtenfunctionarissen

Klachtenfunctionarissen in 2014		
Concernstaf/college	Mw. E. van Deel	(050) 367 77 21 ellen.van.deel@groningen.nl
Publieke Dienstverlening	Mw. A. Hulst	(050) 367 73 25 alma.hulst@groningen.nl
GGD	Dhr. R. Oosterhout GGD Stadse zaken (Wmo)	(050) 367 4916 ros.oosterhout@groningen.nl
	Mw. C. de Weijs GGD Regiozaken	(050) 367 4118 ciska.de.weijs@ggd.groningen.nl
Directie Maatschappelijke Ontwikkeling	Dhr. H. van den Klinkenberg (vanaf 2015 vacant)	(050) 367 62 63 hans.van.den.klinkenberg@groningen.nl
RO en EZ	Mw. M. Kuiper	(050) 367 8952 monika.kuiper@groningen.nl
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten	Mw. G.A. Fennema (vanaf 2015 Mw. C. de Weijs)	(050) 367 55 21 grada.fennema@groningen.nl
Stadsbeheer	Dhr. T. van Heijst	(050) 367 10 55 tim.van.heijst@groningen.nl
Stadstoezicht	Dhr. A. Melchert	(050) 367 6407 arien.melchert@groningen.nl
SSC	Dhr. P. Vriends	(050) 367 7766 paul.vriends@groningen.nl

Coördinatie en ondersteuning		
Coördinator collegespreekuur	Mw. H. Mulder (BD) (vanaf 2015 Mw. A. de Boer)	(050) 367 76 07 heleen.mulder@groningen.nl annette.de.boer@groningen.nl
Concerncoördinator klachten	Dhr. G. Urban	(050) 367 76 45 gerrit.urban@groningen.nl
Secretariaat overleg Klachtenfunctionarissen	Mw. M. Dijkema (BD)	(050) 367 7629 mirjam.dijkema@groningen.nl

Bijlage B
Verslag Griffie



Aan	De leden van de raad
Van	Peter Kommerij
Afdeling	
CC	
Datum	15 januari 2015
Onderwerp	Jaaroverzicht ingediende klachten tav de raad / de griffie

Aan de leden van de raad,

In het jaarverslag klachten legt het college van B&W verantwoording af hoe er is omgegaan met de in 2014 bij de organisatie binnengekomen klachten. Ook bij de griffie zijn het afgelopen jaar enkele klachten ingediend. Met dit aparte overzicht geven wij u inzicht in de aard van de klachten en in de afhandeling.

In 2014 zijn er in totaal vier klachten ingediend, twee klachten over het beleid waartoe de raad heeft besloten en twee klachten van meer procedurele aard. De klachten zijn alle binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld, waarvan één klacht binnen een week.

De twee beleidsklachten betroffen klachten tegen de wijze waarop de raad een besluit heeft genomen over de Zuidelijke Ringweg en een waarbij geklaagd werd over het opheffen van de ID-banen en de gevolgen daarvan voor de doelgroep. Na overleg met het presidium is vastgesteld dat beide klachten gewen aanleiding gaven om verdere actie te ondernemen.

Verder was er een klacht over de Ombudsman vanwege het afhandelen van een eerdere klacht inzake geluidsoverlast en een klacht tegen de raad over de wijze van afhandelen van ingekomen brieven, in dit specifieke geval over vuurwerkoverlast. Aan deze laatste klacht zal deels gevolg worden gegeven. De griffie zal binnenkort de procedure aanpassen: mensen die een brief aan de raad schrijven krijgen een nadere uitleg over de afhandeling.

In 2013 waren er overigens geen klachten in de richting van de raad / griffie. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A.G.M. Dashorst, griffier.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015



Raadsvoorstel

Onderwerp **Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015**
Registratienr. 4621018 Steller/telnr. Karin van Engelenhoven/ 76 40 Bijlagen 1

Classificatie	<input checked="" type="radio"/> Openbaar <input type="radio"/> Geheim <input type="checkbox"/> Vertrouwelijk
Portefeuillehouder	burgemeester Raadscommissie F en V

Voorgesteld raadsbesluit

De raad besluit:

- I. de Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015 vast te stellen onder gelijktijdige intrekking van de Regeling behandeling van bezwaarschriften verordening 2007;
- II. het college te verzoeken zorg te dragen voor de bekendmaking van dit besluit.

Samenvatting

Met dit voorstel komt er voor bijna het gehele gemeentelijke terrein één verordening voor de behandeling van bezwaarschriften. Alleen belastingzaken en personele bezwaren vallen hierbuiten. De uitgangspunten van de nieuwe verordening zijn dat er voor het horen en adviseren in bezwaar in meer complexe zaken gebruik kan worden gemaakt van een bezwaarschriftencommissie met externe leden en één ambtelijk lid, die tevens als secretaris fungeert. De herinrichting van de bezwaarprocedure leidt tot een uniformering van de afhandeling van bezwaarschriften en een zo efficiënt mogelijke aanpak. Daartoe wordt meer ambtelijk horen mogelijk en zal de bezwaarschriftencommissie minder worden ingeschakeld. De mogelijkheid tot alternatieve geschiloplossing in of buiten de bezwaarprocedure wordt expliciet in de verordening opgenomen.

De voorgestelde nieuwe werkwijze sluit aan op de wens om meer maatwerk voor burger en bestuur te leveren. Hiermee kan de meest passende procedure ingezet worden, wat zal leiden tot snellere procedures. Bij bezwaren tegen besluiten van de raad wordt, als er gehoord wordt, de bezwaarschriftencommissie wel ingezet.

Met deze verordening wordt er geanticipeerd op komende wetgeving; binnenkort zal de Gemeentewet worden aangepast waardoor raadsleden geen deel meer mogen uitmaken van bezwaarschriftencommissies.

B&W-besluit d.d.: 31-03-2015

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Vervolg voorgesteld raadsbesluit

Aanleiding en doel

Van september 2012 tot maart 2013 liep de pilot ambtelijk horen bij de bezwaarschriftprocedure SOZawe. Uit daarna verricht onderzoek door de afdeling Onderzoek en Statistiek kwam naar voren dat de overgang naar ambtelijk horen bij de (minder complexe) bezwaarprocedures zorgt voor een aanzienlijk snellere en efficiëntere afhandeling van bezwaren, zonder dat aan de waarborgen van zorgvuldigheid en de tevredenheid van klanten wordt getornd. Het is dan ook wenselijk om de mogelijkheid om ambtelijk te horen aan te blijven bieden. In de door ons college verzonden brief aan uw raad van 16 mei 2013 hebben wij aangegeven dat wij met een voorstel hierover bij uw raad terug zouden komen.

Door de invoering van het SSC en de centralisering van de afhandeling van bezwaarschriften bij de juridische afdeling van het SSC is behoefte aan uniformering van de afhandeling. Een uniforme en efficiëntere bezwaarprocedure is noodzakelijk om de gestelde (en reeds op de personeelsformatie ingeboekte) bezuinigingstaakstelling op het SSC juridisch te realiseren.

Ook moeten we rekening houden met een toename van het aantal bezwaarschriften als gevolg van de vernieuwing in het sociale domein en de daarmee samenhangende komst van extra taken bij de gemeente. Die verwachte toename vraagt om een zo efficiënt mogelijke aanpak, om de uitvoeringskosten van de nieuwe taken laag te houden.

De voorgestelde nieuwe werkwijze sluit aan op de wens om meer maatwerk voor burger en bestuur te leveren. Hiermee kan de meest passende procedure ingezet worden, wat zal leiden tot snellere procedures. Daarbij is er een sterke focus op oplossingsgerichtheid en informele aanpak. Dit gebeurt door snel te onderzoeken of een ander besluit mogelijk is of een alternatief voorhanden is. Onnodige procedures worden zoveel mogelijk voorkomen. Deze werkwijze sluit ook aan bij landelijke ontwikkelingen. Een groot aantal gemeenten heeft ambtelijk horen ingevoerd, waaronder de gemeenten Rotterdam, Zwolle en Lelystad.

Met dit voorstel wordt één procedure voor de bezwaarschriftafhandeling gerealiseerd. Naast het horen en adviseren door de (in meerderheid) externe bezwaarschriftencommissie wordt het horen en adviseren door (medewerkers van) het SSC Juridisch mogelijk gemaakt.

Deze werkwijze gaat voor bezwaarschriften op alle terreinen gelden, met uitzondering van de personele zaken. De verordening heeft ook geen betrekking op belastingzaken; in belastingzaken wordt overigens al ambtelijk gehoord.

Aanpassing van de verordening is ook noodzakelijk omdat de Gemeentewet zal worden aangepast waardoor raadsleden geen deel meer mogen uitmaken van bezwaarschriftencommissies.

Kader

Het juridisch kader wordt gevormd door de artikelen 7:2 tot en met 7:13 Algemene wet bestuursrecht en artikel 84 van de Gemeentewet.

De procedure ter afhandeling van bezwaarschriften door een bestuursorgaan moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden laten veel ruimte voor invulling in de praktijk. Samengevat gaat het om de volgende regels:

- een bestuursorgaan moet de indiener van het bezwaarschrift in de gelegenheid stellen te worden gehoord;
- het horen geschiedt door een persoon die niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest;
- als het horen geschiedt door meer personen dan moet de meerderheid, waaronder degene die het horen leidt, niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken zijn geweest;
- van het horen moet een verslag worden gemaakt;
- de beslissing op het bezwaar dient te berusten op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

De bezwaarprocedure is een heroverweging van het bestreden besluit door het bestuursorgaan zelf en geen rechterlijke procedure waarbij onafhankelijkheid (van degene die hoort en adviseert) een vereiste is. Bij deze heroverweging moet naast een rechtmatigheidstoets, ook een doelmatigheidstoets plaatsvinden. Van belang is dat de bij de heroverweging betrokken personen hun taak zonder vooringenomenheid uitvoeren. Dit kunnen externe personen zijn, maar ook medewerkers van het bestuursorgaan zelf die niet zijn betrokken bij de voorbereiding van het bestreden besluit.

Op dit moment is er een wetsvoorstel (nr 33691) tot wijziging van de Gemeentewet in behandeling bij de Eerste kamer: Raadsleden kunnen nu nog lid zijn van een door het college of de burgemeester ingestelde commissie die is belast met het adviseren over de beslissing op bezwaarschriften of met de behandeling van en de advisering over klachten (artikel 84, tweede lid). Deze uitzondering op de regel wordt uit de Gemeentewet gehaald. Omdat dit volgens de wetgever een onzuiver element in de verhouding tussen raad en het college vormt. Volgens het wetsvoorstel is het beoordelen van bezwaarschriften en klachten naar zijn aard geen raadswerk.

Tot slot wijzen wij nog op het in behandeling zijnde initiatief-wetsvoorstel (nr 33727) "Wet bevordering van mediation in het bestuursrecht". Dit wetsvoorstel ziet op de aanpassing van de Awb ter stimulering van het gebruik van het instrument mediation. Met het wetsvoorstel beoogt de initiatiefnemer door het verplicht motiveren van al dan niet gebruik van mediation het concept van «vanzelfsprekende mediation» ingang te doen vinden. Het wetsvoorstel bevat daartoe de verplichting voor bestuursorganen om in iedere beslissing op bezwaar te vermelden waarom geen mediation heeft plaatsgevonden.

Argumenten en afwegingen

Alternatieve geschiloplossing.

In de verordening is in artikel 14 de mogelijkheid opgenomen om binnen de bezwaarprocedure ruimte te geven voor alternatieve geschillenbeslechting.

Het vastleggen van de mogelijkheid tot alternatieve geschiloplossing in een verordening draagt bij aan de reeds ingezette cultuurverandering op dat vlak.

Eenzijds door ook in de regelgeving te benadrukken dat mediation/bemiddeling een belangrijk en gelijkwaardig instrument is bij het oplossen van geschillen. Anderzijds door met behulp van de verordening de organisatie er ertoe te dwingen bij de beoordeling van de vraag of mediation/bemiddeling geschikt is als oplossing van het probleem meer uit te gaan van het principe "ja, tenzij".

Dat laatste is in lijn met het initiatief wetsvoorstel inzake mediation in het bestuursrecht. Invoeren ambtelijk horen

Invoeren ambtelijk horen.

Zoals hiervoor aangegeven blijkt uit het onderzoek van Onderzoek en Statistiek dat indieners van bezwaar positief zijn over het ambtelijk horen. Er zijn geen opvallende verschillen met de klanttevredenheid van klanten die zijn gehoord door de adviescommissie. Daarnaast laten de resultaten van de pilot zien dat ambtelijk horen bij de (minder complexe) bezwaarprocedures zorgt voor een aanzienlijk snellere en efficiëntere afhandeling van bezwaren, zonder dat aan de waarborgen van zorgvuldigheid en de tevredenheid van bezwaarden wordt getornd. De pilot had weliswaar alleen betrekking op de bezwaarschriften Sozawe, maar het is aannemelijk dat ambtelijk horen ook goed ontvangen zal worden op de overige terreinen van bezwaarafhandeling. Dat blijkt ook uit de positieve ervaringen bij andere gemeenten.

Onder ambtelijk horen verstaan we het horen in bezwaar namens het bestuursorgaan zelf zoals bedoeld in artikel 7:5, lid 1, sub a en b Awb. Het ambtelijk horen moet gebeuren door één persoon die niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest of door meer personen, van wie de meerderheid niet bij de voorbereiding van het besluit betrokken is geweest. Het gaat erom dat deze persoon of personen zoveel mogelijk met een onbevooroordeelde houding naar de bezwaren luisteren en de bezwaarde niet het gevoel heeft te spreken tegen een persoon die zich al op een beslissing heeft vastgelegd. Ook bij telefonisch (ambtelijk) horen is dit van belang. Het ambtelijk horen zal uitsluitend gedaan worden door medewerkers van het SSC-J, die niet (als adviseur) bij de voorbereiding waren betrokken. Hiermee voldoen wij aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht. Bovendien staat de afdeling SSC-J zowel organisatorisch als werkinhoudelijk op afstand van de uitvoeringsafdelingen en de medewerkers hebben, naast de benodigde juridische kennis, ook de (mediation)vaardigheden om conflictoplossend te werk te gaan.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

De meerwaarde van het advies van de commissie is inhoudelijk in verreweg de meeste zaken klein. Slechts in 4% van alle afgehandelde bezwaren wordt op basis van het advies van de commissie nog ten voordele van de burger beslist. Meer dan 40% van alle bezwaarzaken wordt afgehandeld door informeel contact tussen burger en juridisch medewerker zonder dat de commissie in beeld komt. Het overgrote meerendeel van alle herzieningen van de primaire besluiten vindt plaats in die voorfase.

Kortere beslistermijnen

Voor ambtelijk horen gelden kortere beslistermijnen dan bij horen door een adviescommissie. De termijn bij ambtelijk horen is 6 weken korter. Dus als we overgaan tot ambtelijk horen dwingt dat tot snellere besluitvorming, waardoor de bezaarmaker eerder weet waar hij aan toe is. Direct al bij binnenkomst van het bezwaarschrift kan beoordeeld worden of ambtelijk gehoord (en geadviseerd) wordt of door de commissie. Versnelling van de afhandeling kan vooral bereikt worden, doordat ambtelijk horen sneller ingepland kan worden.

Bezwaarschriftencommissie

De invoering van ambtelijk horen betekent niet dat er geen ruimte meer is voor een (externe) bezwaarschriftencommissie. De commissie vervult met name een belangrijke rol bij procedures waarin de belangen voor de gemeente en de burgers groot zijn. Of zaken waarin de verhouding tussen burger en de gemeente onder spanning staat.

Het inschakelen van een externe adviescommissie kan in die gevallen het vertrouwen van de burger in de besluitvorming door het college vergroten. En kan ook het college een bevestiging geven van de kwaliteit van zijn besluitvorming.

Wij stellen daarom een mengvorm voor. Deze mengvorm ziet er als volgt uit: In de meeste (eenvoudige) bezwaarzaken wordt ambtelijk gehoord en in de overige (meer complexe) bezwaarzaken wordt de zaak voor het horen en ter advisering aan een bezwaarschriftencommissie voorgelegd. Voor ambtelijk horen zal bijvoorbeeld gekozen worden bij diverse WWB-bezwaarschriften, Wmo-bezwaarschriften en eenvoudiger zaken in het ruimtelijke en algemene domein, zoals over overlastgevende fietsen en parkeervergunningen. In een aantal gevallen is het wenselijk dat er gehoord wordt door een commissie. Dat geldt bijvoorbeeld voor "grote" omgevingsvergunningen met veel bezwaarden, bij bouwzaken waar de gemeente de initiatiefnemer is en bij fraudezaken en boetes in het sociaal domein.

De Algemene wet bestuursrecht biedt de mogelijkheid om per type besluit te bepalen of een onafhankelijke commissie wordt ingeschakeld of dat de zaak ambtelijk wordt afgedaan. Dat maakt het mogelijk om van geval tot geval te beoordelen of de inzet van de onafhankelijke commissie wenselijk is. Deze mengvorm wordt in een aantal gemeenten in Nederland toegepast, waaronder Rotterdam, Zwolle en Utrecht.

Er zal een werkinstructie gemaakt worden voor de bezwaarafhandeling bij de afdeling SSC-J, waarin wordt aangegeven welke categorieën van zaken in beginsel voor afdoening door de bezwaarschriftencommissie in aanmerking komen. De in dit raadsvoorstel genoemde uitgangspunten zullen daarvoor de leidraad vormen.

In de verordening is opgenomen dat een burger kan verzoeken om in afwijking van deze richtlijn toch door de commissie gehoord te worden. Een dergelijk verzoek zal aan de externe voorzitter worden voorgelegd. Zijn advies daarover aan het college is bindend.

Omdat er een wetswijziging in voorbereiding is (wijziging van artikel 84, lid 2 Gemeentewet), waardoor raadsleden geen deel meer kunnen uitmaken van bezwaarcommissies die door de burgemeester of het college zijn ingesteld, wordt voorgesteld geen raadsleden meer als commissielid op te nemen.

Wij stellen voor om te gaan werken met een bezwarencommissie bestaande uit twee externe leden en een ambtelijk lid. Dat ambtelijk lid kan tevens fungeren als secretaris, hetgeen leidt tot een efficiënte inzet van de secretaris. De secretaris zorgt voor betrokkenheid van de organisatie en inbreng van kennis uit de organisatie. De huidige algemene bezwaarschriftencommissie werkt met een secretaris die tevens lid is van de commissie. De ervaringen hiermee zijn positief. Bovendien levert deze combinatie van functies een extra besparing op van ongeveer €20.000 aan vacatiegelden op jaarbasis. Daarbij moet opgemerkt worden dat de wet niet voorschrijft dat een commissie volledig extern samengesteld moet zijn. Zoals hiervoor vermeld is de bezwaarprocedure een rechterlijke procedure waarbij onafhankelijkheid een vereiste is, maar een heroverweging van het bestuursorgaan. Van belang is vooral dat de commissie (en ook het bestuursorgaan dat uiteindelijk een nieuw besluit op bezwaar moet nemen) zijn taak zonder vooringenomenheid uitvoert.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Omdat besluiten afkomstig kunnen zijn van drie verschillende bestuursorganen, te weten college, burgemeester en raad, kunnen bezwaarschriften bij alle drie de bestuursorganen worden ingediend. Om deze reden wordt de onderhavige verordening dan ook vastgesteld door alle drie de organen. Bij horen in bezwaarzaken tegen raadsbesluiten wordt de commissie ingeschakeld indien gehoord wordt. Overigens zij opgemerkt dat ongeveer 99,9% van de besluiten waar bezwaar tegen wordt gemaakt, besluiten van het college of de burgemeester betreffen. De afgelopen periode werd jaarlijks niet meer dan één of twee maal bezwaar ingediend tegen een raadsbesluit.

Maatschappelijk draagvlak en participatie

Uit de pilot blijkt dat er geen opvallende verschillen zijn in klanttevredenheid tussen cliënten die gehoord zijn door commissies en cliënten die ambtelijk gehoord zijn. Uit de pilot kwam naar voren, dat indieners van bezwaar positief zijn over ambtelijk horen. Het onderzoek na de pilot liet ook zien dat alle ondervraagde advocaten positief zijn over ambtelijk horen.

Deze manier van werken sluit ook aan op het project van BZK "Prettig contact met de overheid". Dit project is bedoeld om de informele aanpak van de behandeling van bezwaarschriften verder in te voeren. Uit evaluaties en onderzoek bij bestuursorganen die werken met de informele aanpak blijkt dat gemiddeld 50%-60% van de bezwaren wordt ingetrokken, de kosten voor de overheid met 20% afnemen en de tevredenheid van de burger met 40% toeneemt. Door ambtelijk horen in de (formele) bezwaarprocedure kan de tevredenheid ook verhoogd worden en de efficiëntie vergroot

Voor ambtelijk horen gelden kortere beslistermijnen dan bij horen door een adviescommissie. De termijn bij ambtelijk horen is 6 weken korter. Dus als wordt overgegaan tot ambtelijk horen dwingt dat tot snellere besluitvorming, waardoor de bezwaarmaker eerder weet waar hij aan toe is.

Financiële consequenties

In een substantieel minder aantal zaken wordt een commissie in de bezwaarprocedure ingeschakeld (tot 80% minder in maatschappelijk en 40% in ruimtelijk). Daardoor besparen we op vacatiegelden aan externe leden. Ambtelijk horen bespaart ook op de inzet van juristen in het bezwaarproces, doordat zij minder adviezen en brieven zullen schrijven. Er blijft ruimte en aandacht voor geschillenbeslechting en communicatie met de burger. Door deze aanpak wordt nu al jaarlijks 30-40% van de procedures vroegtijdig beëindigd door de indiener.

De verwachting is dat met de invoering van de voorgestelde wijzigingen 10% efficiencywinst mogelijk is. Deze 10% is bij de start van het SSC reeds als bezuinigingstaakstelling ingeboekt. Voorts levert de combinatiefunctie van secretaris/lid een extra besparing op van ongeveer €20.000 aan vacatiegelden op jaarbasis. Met deze besparing kan een deel van de SSC-bezuinigingstaakstelling worden gehaald. Als het ambtelijk horen niet breed wordt ingevoerd dan zal er voor een structurele bezuiniging van €115.000,- binnen het SSC juridisch alternatieve dekking moeten worden gezocht.

Overige consequenties

Door deze andere werkwijze van de afhandeling van bezwaarzaken zijn we meer voorbereid op de toekomst. Er is meer aandacht voor de informele aanpak/direct contact met de indiener van bezwaar. En we zijn snel, kort en bondig als het kan en uitgebreid als het moet. We gaan meer ambtelijk horen en we zetten minder de bezwaarcommissie in. Verwacht wordt dat door de vernieuwingen in het sociale domein het aantal bezwaarschriften en de diversiteit van onderwerpen zal toenemen. Hierop kunnen we met toepassing van de voorgestelde werkwijze flexibeler inspelen.

Het lijkt raadzaam de bekendmaking van de onderhavige besluiten (Verordening en intrekking oude regelingen) direct na besluitvorming te doen; de huidige commissieleden kunnen zo snel mogelijk na deze besluitvorming opnieuw worden benoemd. Dan kan direct conform de nieuwe werkwijze gewerkt worden. De nieuw te benoemen leden kunnen zo snel mogelijk daarna door ons college benoemd worden.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Vervolg

Een jaar na invoering zal de nieuwe werkwijze geëvalueerd worden, waarbij met name aandacht zal worden besteed aan het ambtelijk horen. Gekeken kan worden wat het meest effectief en het meest efficiënt is en of het gekozen model bevalt. Op termijn zou wellicht overwogen kunnen worden helemaal geen bezwaarcommissie meer in te schakelen. In zo'n 95% van de gevallen volgt de commissie nl. het standpunt van het bestuursorgaan in het primaire besluit. Bij de evaluatie zal gekeken worden of dat percentage gewijzigd is doordat in een aanmerkelijk deel van de bezwaarprocedures ambtelijk gehoord wordt.

Voor de goede orde: dit besluit wordt bekend gemaakt door het college na vaststelling door uw raad.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

BIJLAGE

-ontwerp-

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Groningen, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelezen het voorstel van het college d.d. 31 maart 2015 , registratienummer 4621018;

gelet op de artikelen 7:2 tot en met 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 84 van de Gemeentewet;

overwegende dat het om redenen van doelmatigheid wenselijk is om een nieuwe Verordening behandeling van bezwaarschriften vast te stellen;

besluiten vast te stellen:

Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze verordening wordt verstaan onder:
 - a. wet: Algemene wet bestuursrecht;
 - b. bezwaarschrift: een bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, lid 1 van de wet;
 - c. verwerend orgaan: bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen;
 - d. commissie: adviescommissie bezwaarschriften;
 - e. ambtelijk horen: horen van belanghebbenden als bedoeld in artikel 7:5 van de wet.
2. In deze verordening wordt onder bezwaarschrift tevens verstaan administratief beroep als bedoeld in artikel 1:5, lid 2 van de wet.

Artikel 2 De commissie

1. Er is een commissie die bestuursorganen van de gemeente Groningen adviseert over de beslissing op bezwaarschriften, die haar ter advisering in handen zijn gesteld.
2. De commissie kan ook adviseren over de beslissing die door de leerplichtambtenaar moet worden genomen op een bezwaarschrift dat is ingediend tegen een besluit van de leerplichtambtenaar.
3. Het college van burgemeester en wethouders kan besluiten dat de commissie eveneens adviseert over bezwaarschriften ingediend bij een ander bestuursorgaan dan bedoeld in het eerste lid.
4. De commissie hoort en adviseert niet inzake:
 - a. bezwaarschriften gericht tegen besluiten over gemeentelijke belastingen of waardering onroerende zaken;
 - b. bezwaarschriften over rechtspositionele aangelegenheden.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

5. Het college van burgemeester en wethouders bepaalt welke bezwaarschriften ter advisering aan de commissie worden voorgelegd.
6. Een indiener van het bezwaarschrift kan verzoeken om in plaats van ambtelijk gehoord te worden door de commissie gehoord te worden. Het college vraagt de commissievoorzitter van de betreffende kamer om advies over dit verzoek. Het advies van de voorzitter hierover is bindend.

Artikel 3 Kamers van de commissie

1. De commissie heeft twee kamers:
 - a. Kamer I adviseert over bezwaarschriften die betrekking hebben op het ruimtelijke domein en op algemeen juridisch terrein.
 - b. Kamer II adviseert over bezwaarschriften die betrekking hebben op het sociaal maatschappelijke domein.
2. In geval van twijfel beslissen de commissievoorzitters in onderling overleg over de toedeling aan een kamer.

Artikel 4 Samenstelling van de commissie

1.
 - a. De commissie bestaat uit drie leden, waarvan er per kamer twee externen worden benoemd door het college van burgemeester en wethouders voor een periode van maximaal vier jaar.
 - b. Het derde lid is een juridisch adviseur van het Shared Service Center juridisch, die tevens als secretaris van de commissie fungeert.
 - c. De externe leden kunnen ten hoogste één maal, voor een periode van maximaal vier jaar worden herbenoemd.
2. Het college van burgemeester en wethouders benoemt per kamer een lid tot voorzitter en een aantal leden tot plaatsvervangend voorzitter.
3. De voorzitters, de plaatsvervangend voorzitters en de leden worden als zodanig in één van de kamers benoemd. Zij zijn daarnaast tevens plaatsvervangend lid van de kamer waarin zij niet zijn benoemd.
4. De externe leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Groningen.
5. De leden van de commissie kunnen tussentijds ontslag nemen of ontslagen worden.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Artikel 5 Taak van de commissie

1. De commissie brengt schriftelijk een gemotiveerd advies uit over de beslissing die het verwerend orgaan moet nemen op een bezwaarschrift.
2. Voordat de commissie advies uitbrengt kan zij belanghebbende(n) in de gelegenheid stellen te worden gehoord.

Artikel 6 Vooronderzoek en mandaat

1. De voorzitter van de kamer waaraan de behandeling van het bezwaarschrift is opgedragen draagt er zorg voor dat al het noodzakelijke wordt gedaan om de behandeling ervan goed voor te bereiden.
2. De bevoegdheden ingevolge de hierna genoemde artikelen van de wet zijn aan de secretaris gemandateerd:
 - a. artikel 2:1, lid 2 (schriftelijke machtiging verlangen);
 - b. artikel 6:6 voor wat betreft het de indiener stellen van een termijn waarbinnen het verzuim als bedoeld in artikel 6:5 van de wet kan worden hersteld;
 - c. artikel 6:17 voor wat betreft de verzending van de stukken tijdens de behandeling door de commissie;
 - d. artikel 7:2, lid 2 en 7:16, lid 2 (uitnodiging hoorzitting);
 - e. artikel 7:4, lid 2 en lid 6 en artikel 7:18, lid 2 en lid 6 (ter inzage leggen van stukken en niet ter inzage leggen van stukken wegens gewichtige redenen);
 - f. artikel 7:6, lid 4 en artikel 7:20, lid 4 (uitzondering op de regel dat, wanneer belanghebbenden afzonderlijk zijn gehoord, ieder van hen op de hoogte wordt gesteld van het verhandelde tijdens de zitting).
3. De secretaris kan rechtstreeks alle gewenste inlichtingen inwinnen of doen inwinnen.
4. Ter voorbereiding van de behandeling van het bezwaarschrift worden door het verwerend orgaan de op de zaak betrekking hebbende stukken en zonodig een schriftelijke reactie op het bezwaarschrift aangeleverd.

Artikel 7 De hoorzitting

1. De secretaris bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin de belanghebbende(n) en het verwerend orgaan in de gelegenheid worden gesteld door de commissie te worden gehoord.
2. De secretaris nodigt de belanghebbende(n) en het verwerend orgaan ten minste tien dagen voor de hoorzitting uit.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

3. De secretaris kan wegens bijzondere omstandigheden afwijken van de termijn genoemd in lid 2.
4. Het horen kan telefonisch plaatsvinden met instemming van de bezwaarde indien de zaak naar het oordeel van de secretaris daarvoor geschikt is.
5. Indien telefonisch wordt gehoord door de commissie, kan door één van de externe leden gehoord worden.
6. De hoorzittingen van de commissie zijn openbaar, tenzij telefonisch wordt gehoord.
7. De commissie kan getuigen en deskundigen horen. Het college van burgemeester en wethouders kan op voorstel van de commissie deze getuigen en deskundigen een redelijke vergoeding in de gemaakte (on)kosten verstrekken.
8. De commissie kan besluiten dat de hoorzitting met gesloten deuren zal plaatsvinden.
9. De deuren worden gesloten indien de (plaatsvervangend-)voorzitter of een van de aanwezige commissieleden het nodig oordeelt of indien een belanghebbende daartoe een verzoek doet.
10. Indien de commissie vervolgens oordeelt dat gewichtige redenen aanwezig zijn die zich tegen openbaarheid van de hoorzitting verzetten, vindt de hoorzitting plaats met gesloten deuren.
11. Indien belanghebbenden afzonderlijk door de commissie worden gehoord worden de hoorzittingen geacht plaats te vinden met gesloten deuren.

Artikel 8 Verslaglegging

1. Het verslag als bedoeld in artikel 7:7 van de wet vermeldt de namen van de aanwezigen met daarbij een vermelding van hun hoedanigheid.
2. Het verslag vermeldt in het kort hetgeen over en weer in hoofdzaak is gezegd en hetgeen overigens tijdens de zitting is voorgevallen.
3. Indien de hoorzitting geheel of gedeeltelijk achter gesloten deuren plaatsvond, of indien belanghebbenden niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord, vermeldt het verslag dit.
4. Het verslag verwijst naar de op de zitting overgelegde stukken.
5. Het verslag kan schriftelijk of op andere wijze worden vastgelegd.
6. Het verslag kan ook een deel uitmaken van het advies of van de beschikking op bezwaar.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Artikel 9 Nader onderzoek

1. Indien na afloop van de hoorzitting, maar voordat het advies wordt uitgebracht nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, kan de (plaatsvervangend) voorzitter uit eigen beweging of op verzoek van de commissie dit onderzoek (laten) doen.
2. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift aan de leden van de commissie, het verwerend orgaan en de belanghebbende(n) toegezonden.
3. De leden van de commissie, de belanghebbende(n) en het bestuursorgaan kunnen binnen een week na verzending van de in het tweede lid bedoelde informatie aan de secretaris van de commissie een reactie geven op de nader verkregen informatie en een verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist op dit verzoek.

Artikel 10 Uitbrengen advies door commissie

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar aan het verwerend orgaan uit te brengen advies.
2. Het advies wordt vastgesteld bij meerderheid van stemmen. Indien bij een stemming de stemmen staken dan beslist de stem van de (plaatsvervangend) voorzitter.
3. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt, indien die minderheid dat verlangt.
4. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift.
5. Het advies van een kamer geldt als advies van de commissie.
6. Het advies wordt door de (plaatsvervangend) voorzitter en de secretaris ondertekend.

Artikel 11 Ambtelijk horen

1. Het college van burgemeester en wethouders bepaalt in welke zaken ambtelijk wordt gehoord.
2. Ambtelijk horen geschiedt door één of meer medewerkers van het Shared Service Center-juridisch, die afdelingshoofd, juridisch adviseur of juridisch administratief medewerker zijn.
3. De in deze verordening aan de voorzitter of secretaris van de commissie toegekende bevoegdheden komen, voor zover van toepassing, eveneens toe aan de medewerkers van het Shared Service Center-juridisch die ambtelijk horen.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

4. De bepalingen van artikel 7, lid 6 tot en met lid 11 zijn van overeenkomstige toepassing op ambtelijk horen, tenzij dat horen telefonisch geschiedt.
5. De bepalingen van artikel 8 zijn van overeenkomstige toepassing op ambtelijk horen.

Artikel 12 Herzien besluit tijdens of na beroepsprocedure bij de rechter

1. Indien het bestuursorgaan tijdens of na een beroepsprocedure opnieuw een beslissing op hetzelfde bezwaarschrift neemt of moet nemen, dan hoeft slechts een nieuwe hoorzitting door de commissie te worden gehouden of ambtelijk gehoord te worden, indien nieuwe feiten en omstandigheden hiertoe aanleiding geven, dit ter beoordeling van de voorzitter van de commissie of van het betrokken afdelingshoofd van het Shared Service Center-juridisch.
2. Indien de nieuwe beslissing een gegrondverklaring van de bezwaren inhoudt, dan hoeft niet opnieuw gehoord te worden en evenmin een nieuw advies te worden uitgebracht, tenzij (andere) belanghebbenden hierdoor (kunnen) worden geschaad.

Artikel 13 Onvoorziene gevallen

In die gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslist het college van burgemeester en wethouders. Indien het een aangelegenheid van de commissie betreft beslist de voorzitter van de desbetreffende kamer.

Artikel 14 Alternatieve geschiloplossing

1. Het betrokken afdelingshoofd van het Shared Service Center-juridisch kan op eigen initiatief of op verzoek van partijen voorstellen te proberen het geschil buiten de bezwaarprocedure af te handelen.
2. Een voorstel tot alternatieve geschiloplossing kan door het betrokken bestuursorgaan slechts om zwaarwegende redenen worden geweigerd.
3. Indien betrokken partijen zich hebben uitgesproken voor alternatieve geschiloplossing wordt met behulp van (interne) mediators van de gemeente Groningen getracht het geschil op te lossen.
4. Indien blijkt dat het geschil niet voor alle partijen bevredigend kan worden opgelost buiten de bezwaarprocedure wordt de bezwaarprocedure hervat.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Artikel 15 Slotbepaling en overgangsrecht

1. De Regeling behandeling van bezwaarschriften Sociale Zaken en Werk en de Regeling behandeling van bezwaarschriften verordening 2007 worden ingetrokken.
2. Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking.
3. Deze verordening is direct van toepassing op bezwaarschriften die voor de inwerkingtreding van deze verordening zijn ingediend.
4. Deze verordening kan worden aangehaald als: Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015.

Aldus vastgesteld door het college in de vergadering van2015

De griffier,

De voorzitter,

drs. Toon Dashorst.

Peter den Oudsten

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Toelichting

Algemeen:

In de Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015 wordt de instelling en werkwijze vastgelegd van een onafhankelijke (externe) commissie die burgemeester, college of raad kan adviseren over bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten van voornoemde bestuursorganen.

De basis voor de bevoegdheid van burgemeester, college en raad om een commissie in te stellen, ligt in de artikelen 83 en 84 van de Gemeentewet. Kort gezegd wordt in deze artikelen bepaald dat elk bestuursorgaan zijn 'eigen' commissies instelt. Onder de oude regelingen over de behandeling van bewaarschriften waren er verschillend samengestelde commissies: met raadsleden of met medewerkers van de gemeente Groningen. De behandeling binnen de ambtelijke organisatie was ook verschillend. Vanwege de instelling van het Shared Service Center-juridisch in januari 2014 kwamen de verschillende werkwijzen terecht bij hetzelfde organisatieonderdeel. Vanwege onder meer efficiencyoverwegingen is met deze Verordening gekozen voor een uniforme werkwijze voor het merendeel van de bezwaarschriften. Alleen belastingzaken en personele bezwaarschriften vallen buiten de werkingssfeer van deze verordening. Het inzetten van de mogelijkheid van ambtelijk horen, waar deze verordening ook in voorziet, leidt tot snellere en efficiëntere afhandeling van bezwaarschriften.

Bij de afhandeling van bezwaarschriften is er een sterke focus op oplossingsgerichtheid en informele aanpak. Dit gebeurt door snel te onderzoeken of een ander besluit mogelijk is of een alternatief voorhanden is. Onnodige procedures worden zoveel mogelijk voorkomen. De nieuwe werkwijze sluit aan op de wens om meer maatwerk voor burger en bestuur te leveren. Hiermee kan de meest passende procedure ingezet worden, wat zal leiden tot snellere procedures.

De naam van de commissie is "Adviescommissie bezwaarschriften". De commissie bestaat uit twee kamers. Kamer I adviseert over bezwaarschriften op het ruimtelijke en het algemeen juridische terrein. Kamer II adviseert op het sociaal maatschappelijke terrein. In de verordening is opgenomen dat de commissie ook adviseert over bezwaarschriften tegen besluiten die zijn genomen door de leerplichtambtenaar van de gemeente Groningen. Dit is een bestuursorgaan dat zelfstandig besluiten kan nemen. De algemene bezwaarschriftencommissie adviseerde onder de oude regeling ook over deze bezwaarschriften. Het gaat daarbij slechts om enkele bezwaarschriften per jaar.

Artikelsgewijze toelichting:

Artikel 1.

De begripsbepalingen spreken voor zich.

Artikel 2.

De commissie adviseert bestuursorganen van de gemeente Groningen over bezwaarschriften. Dat zijn bezwaarschriften gericht tegen besluiten van burgemeester, college of raad. Het tweede lid voorziet in de mogelijkheid dat de commissie adviseert over bezwaarschriften gericht tegen besluiten van de leerplichtambtenaar. De leerplichtambtenaar is een bestuursorgaan, dat zelfstandig besluiten kan nemen. De commissie adviseert niet over bezwaarschriften die gericht zijn tegen besluiten over gemeentelijke belastingen of over personele zaken. Voor belastingzaken geldt een geheel eigen rechtsbeschermingsregiem en voor personele aangelegenheden is er een afzonderlijk ingestelde commissie, de commissie bezwaarschriften algemene rechtspositionele aangelegenheden (ARA). Ten slotte voorziet artikel 2 in de mogelijkheid van ambtelijk horen. Als ambtelijk gehoord wordt volgt geen advies van de bezwaarschriftencommissie. In het vijfde lid wordt aan het college de bevoegdheid gegeven te besluiten welke bezwaarschriften aan de commissie worden voorgelegd.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Het college kan deze bevoegdheid mandateren aan het afdelingshoofd Shared Service Center-juridisch.

Als een indiener van een bezwaarschrift niet ambtelijk gehoord wil worden maar een commissie advies wenst in zijn zaak dan wordt dit verzoek ter beoordeling aan een externe commissievoorzitter voorgelegd ter advisering (lid 6). Het college zal dit advies opvolgen.

Artikel 3.

In dit artikel worden de twee kamers van de commissie genoemd. Kamer I is de opvolger van de oude algemene bezwaarschriftencommissie. Kamer I gaat over zaken in het ruimtelijke domein en over zaken op algemeen juridisch terrein. Kamer II is de opvolger van de commissie voor de behandeling van bezwaarschriften sociale zaken en werk, maar het werkterrein is ruimer. Het gehele maatschappelijke domein valt er onder. Er is voor gekozen om in deze verordening geen specifieke wetten te noemen waarover de afzonderlijke kamers adviseren. In geval van twijfel over de toedeling aan een kamer zullen de kamervoorzitters in onderling overleg uitmaken welke kamer het bezwaarschrift gaat behandelen.

Artikel 4.

De commissie bestaat uit drie leden: twee extern benoemde leden en één ambtelijk lid dat tevens fungeert als secretaris van de commissie. Van de benoemde externe leden worden per kamer één lid tot voorzitter en een aantal leden tot plaatsvervangend voorzitter benoemd. Om flexibel om te kunnen gaan met de inzet van de leden is in het derde lid bepaald dat de leden daarnaast tevens plaatsvervangend lid zijn van de kamer waarin zij niet zijn benoemd. Ook daar kunnen zij optreden als (plaatsvervangend) voorzitter of lid.

Artikel 5.

Hier is opgenomen dat de commissie een advies uitbrengt aan college, burgemeester of raad over de te nemen beslissing op het bezwaarschrift. De commissie kan belanghebbende(n), waaronder in ieder geval dus de (gemachtigde) van de bezwaarmaker(s), horen.

Artikel 6.

De voorzitter van de commissie geeft de leiding aan de behandeling van het bezwaarschrift door de commissie. Voor een efficiënte werkwijze van de commissie is een aantal taken opgedragen aan de secretaris van de commissie.

Artikel 7.

Het horen kan tijdens een hoorzitting, waar bezwaarde(n) en belanghebbende(n) in persoon voor worden uitgenodigd, of telefonisch plaatsvinden. In de meeste gevallen zal de commissie voltallig horen. Op grond van het bepaalde in artikel 7:13 Awb kan ook gehoord worden door twee commissieleden of door de voorzitter alleen of het externe lid alleen. De secretaris kan niet alleen horen, omdat hij werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

Voor telefonisch horen wordt instemming van de bezwaarde gevraagd. Ook het telefonisch horen kan gebeuren door één extern lid, twee leden of de voltallige commissie. De hoorzittingen zijn in beginsel openbaar, tenzij telefonisch gehoord wordt. Ook kan in uitzonderingsgevallen de zitting met gesloten deuren worden gehouden. Gewichtige redenen om niet in het openbaar te horen kunnen bijvoorbeeld zijn gelegen in redenen van persoonlijke, familiale, medische of financiële aard.

Artikel 8.

In dit artikel wordt aangegeven welke gegevens van het horen in een verslag vermeld moeten worden. Het artikel geeft naast schriftelijke verslaglegging alle mogelijkheden voor alternatieve

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

verslaglegging: bijvoorbeeld op een usb-stick. Het verslag hoeft niet afzonderlijk gemaakt te worden: het kan integraal deel uitmaken van het advies van de commissie of van de beschikking op bezwaar.

Artikel 9.

De situatie kan zich voordoen dat na de hoorzitting nader onderzoek gewenst is. Dit artikel geeft de mogelijkheden daartoe aan. Of de nader verkregen informatie aanleiding vormt voor een nieuwe hoorzitting is aan het oordeel van de voorzitter.

Artikel 10.

De beraadslaging van de commissie over het uit te brengen advies is niet openbaar. Het advies wordt vastgesteld bij meerderheid van stemmen, ook indien niet door de voltallige commissie is gehoord. Het advies wordt dus gegeven door de voltallige commissie.

Artikel 11.

Nieuw is het ambtelijk horen. Het college bepaalt in welke zaken ambtelijk wordt gehoord. Deze bevoegdheid kan het college mandateren aan het afdelingshoofd Shared Service Center-juridisch. In een geval van ambtelijk horen wordt er geen beroep gedaan op de adviescommissie bezwaarschriften. Het ambtelijk horen kan geschieden door één of meer medewerkers van het Shared Service Center-juridisch. Indien door één medewerker gehoord wordt, mag die persoon niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken zijn geweest. Indien meer personen horen mag de meerderheid niet betrokken geweest zijn bij de voorbereiding van het bestreden besluit. Ook niet indirect, bijvoorbeeld als adviseur in de betrokken casus aan het primaire proces. De persoon die hoort of de personen die horen moeten zoveel mogelijk met een onbevooroordeelde houding naar de bezwaren luisteren. De schijn van vooringenomenheid moet worden weggenomen.

Bij het horen kan een medewerker van het primaire proces aanwezig zijn om een toelichting op het besluit te geven. Het ambtelijk horen kan ook telefonisch plaatsvinden. Op het ambtelijk horen dat niet telefonisch plaatsvindt is een aantal de bepalingen van artikel 7 en geheel artikel 8 van overeenkomstige toepassing. Dit betekent dat in beginsel die hoorzittingen ook openbaar zijn, maar dat om gewichtige redenen het horen achter gesloten deuren kan plaatsvinden. In de praktijk zullen deze bepalingen van artikel 7 niet zo veel betekenis hebben. In zaken waar het belang van de openbaarheid groot is, vanwege bijvoorbeeld derden-belanghebbenden, zal immers veelal de commissie ingeschakeld worden. De bepalingen van artikel 8 over verslaglegging zijn van overeenkomstige toepassing op ambtelijk horen. Indien ambtelijk wordt gehoord zal veelal geen afzonderlijk advies gemaakt worden. Integrale opname van het verslag in het advies zal derhalve niet veel voorkomen. Integrale opname van het advies in het besluit op bezwaar daarentegen biedt naar verwachting efficiëncyvoordelen en van deze mogelijkheid zal waarschijnlijk veel gebruik worden gemaakt.

Artikel 12.

Aan de voorzitter van de betreffende kamer of aan het hoofd van de betreffende juridische afdeling van het Shared Service Center wordt de bevoegdheid gegeven te beoordelen of opnieuw gehoord moet worden indien tijdens of na een rechterlijke procedure opnieuw een beslissing op hetzelfde bezwaarschrift moet worden genomen. Dat oordeel is aan de voorzitter indien de commissie eerder over dat bezwaarschrift heeft geadviseerd. Indien eerder ambtelijk is gehoord is dat oordeel aan het betrokken afdelingshoofd.

Artikel 13.

Behoeft geen toelichting.

Raadsvoorstel - Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015

Artikel 14.

Er is een sterke focus op oplossingsgerichtheid. Onnodige procedures worden zoveel mogelijk voorkomen. Het geschil buiten de bezwaarprocedure proberen af te handelen kan op verzoek van (een van) de partijen plaatsvinden, maar ook kan het initiatief hiertoe genomen worden door het betrokken afdelingshoofd van het Shared Service Center-juridisch. Alternatieve geschilbeslechting gebeurt door snel te onderzoeken of een ander besluit mogelijk is of een alternatief voorhanden is. Daarbij wordt via snel (telefonisch) contact met indieners en belanghebbenden geïnformeerd naar de achtergronden van het bezwaar en worden evidente fouten in de besluitvorming snel hersteld. Deze aanpak kent goede resultaten, zowel in efficiency als in burgertevredenheid. Deze informele aanpak kan leiden tot intrekking van het bezwaar. Ook kan de eerste verkenning leiden tot het starten van een mediationtraject als bedoeld in het derde lid. Als de informele afdoening niet leidt tot een voor alle partijen bevredigend resultaat wordt de bezwaarprocedure afgehandeld volgens de regels die daarvoor gelden.

Artikel 15.

Na inwerkingtreding van deze verordening worden alle bezwaarschriften, dus ook de reeds eerder ingediende, afgedaan conform deze verordening.

Collegedebrief - Invulling toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015



Onderwerp Invulling toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015

Steller I. I. van Ierssel

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 61 28 Bijlage(n) -

Ons kenmerk 4865060

Datum 25-02-2015 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Aanleiding

Op 28 augustus 2014 (ons kenmerk 4583101) hebben wij uw raad geïnformeerd over de gewijzigde koers van Veiligheidszorg Noord (VZN) en de tariefsverhoging van 20% die per 1 september 2014 door VZN is doorgevoerd. Naar aanleiding hiervan hebben wij besloten de samenwerking met VZN tijdelijk voort te zetten tot 1 maart 2015. Ondertussen hebben wij ons beraden op de wijze waarop we na 1 maart 2015 onze toezicht en handhaving in de openbare ruimte organiseren.

Samenwerking VZN

Er zijn verschillende scenario's geschetst met betrekking tot de toekomst van onze samenwerking met VZN. Besloten is de samenwerking met VZN onder dezelfde voorwaarden te continueren tot 1 maart 2016. Wij zullen deze periode gebruiken voor een nadere verkenning, door bestuurlijk in gesprek te gaan met de overige afnemers van VZN en nader onderzoek te doen naar de verschillende scenario's.

Financiële consequenties

Bij de begroting 2015 heeft uw raad structureel 175 duizend euro beschikbaar gesteld ter dekking van de gestegen kosten naar aanleiding van de verhoging van de tarieven door Veiligheidszorg Noord. Tot 1 maart 2015 is de tariefstijging van VZN voor alle taken van VZN gedekt binnen de begroting. Na 1 maart 2015 zijn alle toezicht- en handhavingstaken van Stadstoezicht, het cameratoezicht en inbraakpreventie gedekt binnen de begroting. Om in de periode van 1 maart 2015 tot aan 1 maart 2016 ook de gebouwenbeveiliging en het loket gevonden en verloren voorwerpen te kunnen continueren is aanvullend 100 duizend euro nodig, waarvan 80 duizend euro in 2015 en 20 duizend euro in 2016. Bij het opstellen van de begroting van 2015 was het beeld dat dit in de begroting was verwerkt.

Collegebrief - Invulling toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015

Bladzijde 2
Onderwerp Invulling toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015



Dit is echter niet het geval, waardoor de financiële consequenties van de tariefsverhoging voor deze taken niet zijn meegenomen bij de begroting 2015, deze zullen bij de rekening 2015 worden betrokken, waardoor er sprake is van voorbeslag. Bij het opstellen van de begroting 2016 wordt het effect van de gebouwbeveiliging 2016 betrokken.

Vervolg

VZN is reeds geïnformeerd over ons besluit. Zodra de nadere verkenning is voltooid zullen wij u hierover informeren. Wij gaan ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
Peter den Oudsten

de secretaris,
Peter Teesink

Bijlage - Bespreekpunten CDA en Stadspartij bij collegebrief Invulling toezicht . . .

Bespreekpunten CDA en Stadspartij bij collegebrief Invulling toezicht en handhavingstaken na 1 maart 2015

CDA

In augustus 2014 is de gemeente medegedeeld dat VZN een tariefsverhoging van 20% per 1 september 2014 moest doorvoeren. Naar aanleiding daarvan heeft het college aangegeven de samenwerking tijdelijk voort te zetten- tot 1 maart 2015. Ondertussen zou worden verkend hoe de gemeente na 1 maart de handhaving in openbare orde wil organiseren. Ondertussen is het 1 maart en verlengt het college de samenwerking voor 1 jaar.

Het CDA vraagt zich af wat er in de tussentijd precies verkend is? Wat geeft de doorslag deze tariefsverhoging nu weloverwogen te accepteren?

Is dit de werkwijze waarop het college wil omgaan met partijen die tarieven vrij plotseling omhoog gooien. (al dan niet om zo problemen zo bij organisaties op te vangen?)

Stadspartij

Het college schrijft in de brief : "Om in de periode van 1 maart 2015 tot aan 1 maart 2016 ook de gebouwenbeveiliging en het loket gevonden en verloren voorwerpen te kunnen continueren is aanvullend 100 duizend euro nodig, waarvan 80 duizend euro in 2015 en 20 duizend euro in 2016. Bij het opstellen van de begroting van 2015 was het beeld dat dit in de begroting was verwerkt.

Dit is echter niet het geval, waardoor de financiële consequenties van de tariefsverhoging voor deze taken niet zijn meegenomen bij de begroting 2015, deze zullen bij de rekening 2015 worden betrokken, waardoor er sprake is van voorbeslag. Bij het opstellen van de begroting 2016 wordt het effect van de gebouwebeveiliging 2016 betrokken."

De Stadspartij vraagt zich af waarom dit het beeld was maar niet de werkelijkheid?

In hoe verre levert dit mogelijke problemen op waar het gaat om de toezicht en handhavingstaken in de toekomst?

De Stadspartij is bang dat Stadtoezicht, door beperkte financiële middelen, in de toekomst steeds minder in staat zal zijn om alle handhavingstaken uit te kunnen voeren. Delen de overige fracties deze zorgen en hoe kijkt het college hier tegenaan?