

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.

Gemeenteraad	
Waar kan iemand terecht met klacht over brandweer?	<i>14.1.011/PI Gemeenteraad</i>
<i>Trefwoorden: klachteninstantie, brandweer, veiligheid</i>	
<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>	

College	
Horen kan klachten voorkomen	<i>12.1.092/B College</i>
<i>Trefwoorden: toezeggingen, horen, bemiddelingsgesprek</i>	
<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><i>Toezegging: Er komt een adequate ontsluiting van verzoekers bedrijfspand.</i></p>	
Geen behandeling klacht vanwege beroepszaak	<i>14.1.047/I College</i>
<i>Trefwoorden: beroep, klachtonderzoek, repercussie</i>	
<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>	

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>	

<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 gevolgde 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>

Trefwoorden: geluidsoverlast, handhaving, Noorderzon, belangenafweging

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.

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.

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.

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.

Bij het uitkomen van het jaarverslag heeft het college nog niet gereageerd op het eindrapport van de Ombudsman.

Toezegging: De gemeente zal in de toekomst voorwaarden met termijnen concreter omschrijven

Shared Service Center	
<p>Een behandeltermijn van zeven maanden is te lang</p> <p><i>Trefwoorden: bezwaarschrift, termijnoverschrijding</i></p> <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>	<p>14.1.046/1 Juridische zaken</p>
<p>Uitblijven reactie op bezwaarschrift</p> <p><i>Trefwoorden: bezwaarschrift, reactietermijn</i></p> <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>	<p>14.1.065/PI Juridische zaken</p>
<p>Uitstel hoorzitting bezwaarschriftencommissie kan als advocaat daarom vraagt</p> <p><i>Trefwoorden: bezwaarschrift, hoorzitting, uitstel</i></p> <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>	<p>14.1.068/PI Juridische zaken</p>

Herhaalde toezeggingen niet nagekomen14.1.083/
Juridische zaken*Trefwoorden: toezeggingen, termijnoverschrijding, bezwaarschrift, excuses*

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.

Gevolgen lange afhandeltermijn bezwaarschrift14.1.087/PI
Juridische zaken*Trefwoorden: ingebrekestelling, afhandeltermijn bezwaarschrift, repercussie*

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.

Publieke Dienstverlening	
Gemeentelijke belastingen 2x betalen?	14.1.003/PI Belastingen
<i>Trefwoorden: hoofdbewoner, belastingen</i>	
<p>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.</p>	
Financiële tegemoetkoming voor termijnoverschrijding	14.1.007/PI Belastingen
<i>Trefwoorden: bezwaarschrift, ingebrekestelling, vergoeding</i>	
<p>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.</p>	
Buffertje studiebeurs: geen kwijtschelding gemeentelijke belastingen?	14.1.029/I Belastingen
<i>Trefwoorden: kwijtschelding, studiefinanciering, vermogen, informatie</i>	
<p>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.</p> <p>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.</p>	
Dreigend faillissement door invordering parkeerheffingen	14.1.033/I Belastingen
<i>Trefwoorden: parkeerheffingen, kwijtschelding, faillissement, uitkering, meedenken</i>	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	

<p>Wijziging van niet-bestaande geboortedatum</p> <p><i>Trefwoorden: geboortedatum, correctie, brondocumenten</i></p> <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>	<p>14.1.036/ Burgerzaken</p>
<p>Medewerking aan exitpolls gebeurt op vrijwillige basis</p> <p><i>Trefwoorden: verkiezingen, exitpolls, vrijwilligheid</i></p> <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 beklagd 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>	<p>14.1.041/ Burgerzaken</p>
<p>Een belastingaanslag kan niet zomaar op naam van iemand anders worden gesteld</p> <p><i>Trefwoorden: belastingaanslag, dwanginvorderingen</i></p> <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 kwijtschelding 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>	<p>14.1.053/ Belastingen</p>

<p>Gemeente zal geen BSN-nummer meer noemen in belastingcorrespondentie</p> <p><i>Trefwoorden: BSN-nummer, correspondentie, postbezorging, misbruik</i></p> <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> <p>Toezegging: vanaf 1 januari 2015 wordt het BSN-nummer niet meer op het aanslagbiljet en de aanmaning vermeld.</p>	<p>14.1.058/ Belastingen</p>
<p>Alsnog langdurigheidstoeslag en daarmee automatisch volledige kwijtschelding</p> <p><i>Trefwoorden: belastingen, volledige kwijtschelding, langdurigheidstoeslag, dienstbetoon</i></p> <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>	<p>14.1.070/ Belastingen</p>
<p>Niet ontvangen belastingaanslag niet aannemelijk gemaakt</p> <p><i>Trefwoorden: belastingaanslag, invorderingskosten, kwijtschelding</i></p> <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>	<p>14.1.074/ Belastingen</p>

Wel of niet betaald, dat is de vraag14.1.077/I
Belastingen*Trefwoorden: aanmaning, uitvalberichten, dwangbevel, coulance*

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.

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.

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.

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.

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..

Beslag op uitkering begrijpelijk als betaling belastingaanslag maar uitblijft14.1.079/I
Belastingen*Trefwoorden: gemeentelijke belastingen, beslag, beslagvrije voet, betalingsregeling*

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.

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.

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.

Toezegging: betalingsregeling voor aflossing restschuld

Dubbele inschrijving op één adres14.1.089/I
Burgerzaken*Trefwoorden: huurtoeslag, adreswijziging, spookbewoning*

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>Nationaliteit zoontje</p> <p><i>Trefwoorden: geboorteaangifte, nationaliteit, ambassade</i></p> <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>	<p>14.1.092/ Burgerzaken</p>
<p>Inschrijving geboorteakte</p> <p><i>Trefwoorden: bejegening, informatieverstrekking</i></p> <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 beklaagt 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>	<p>14.1.096/ Burgerzaken</p>
<p>Herhalingsknop vergeten...</p> <p><i>Trefwoorden: aanmaning, dwangbevel</i></p> <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>	<p>14.1.106/PI Belastingen</p>

GGD

Van alle blaam gezuiverd na eerdere klachtzaak?

14.1.075/PI

GGD

Trefwoorden: informatie, woningcorporatie

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.

Maatschappelijke Ontwikkeling	
Meldpunt Overlast doet niets tegen overlast van bovenbuurvrouw	14.1.012/I Wijkzaken
<i>Trefwoorden: geluidsoverlast, meedenken</i>	
<p>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.</p>	
Mondelinge afwijzing	14.1.050/I WMO
<i>Trefwoorden: mondelinge afwijzing, verzoek</i>	
<p>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.</p> <p>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.</p>	

Trefwoorden: PGB, huishoudelijke hulp, informatievoorziening, contactpersoon

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.

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.

inzicht in handelen gemeente

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.

vaste contactpersoon

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.

informatie over terugbetaling

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.

In een eindrapport oordeelde de Ombudsman dat de behoorlijkheidsnormen *transparant handelen, goede organisatie en goede informatieverstrekking* in het geding waren.

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).

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.

De brief met terugbetalingsregeling vindt het college ook niet inzichtelijk.

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.

Overlast burenen

14.1.061/I
Wijkzaken

Trefwoorden: overlast, burenen, meedenken

Verzoeker ondervindt geluidsoverlast van verschillende burenen (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 heeft laten zien goed mee te denken met verzoeker en ziet geen reden voor nader onderzoek.

Overlast in de buurt14.1.104/PI
Wijkzaken*Trefwoorden: klachten, burenoverlast*

Meneer beklaagt 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.

Onzekerheid over zorg PGB beschermd wonen door decentralisaties14.1.119/I
WMO*Trefwoorden: decentralisatie, Awbz, Wmo, beschermd wonen, PGB, onzekerheid*

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.

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.

Werkmaatschappijen**Geluidsoverlast door sportvelden**14.1.006/
Sport & Recreatie*Trefwoorden: geluidsoverlast, sportvelden, klachtafhandeling, vertraging*

Verzoeker stelt dat hij van de gemeente geen antwoord krijgt op zijn digitale klacht over geluidsoverlast van de sportvelden van Lewenborg.

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.

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.

Overleg met bewoners wijk14.1.035/PI
Sport & Recreatie*Trefwoorden: bewonersparticipatie, sporthal*

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.

Stadsbeheer	
Portiekverlichting ontkoppeld van straatverlichting	<i>14.1.013/R Stadsbeheer</i>
<i>Trefwoorden: vindbaarheid, informatievoorziening, gelijkheidsbeginsel, aanbod, alternatief</i>	
<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>	
Toezegging: gemeente werkt aan verbetering van de vindbaarheid van informatie	
Ondergrondse afvalcontainer 'op verzoek'	<i>14.1.024/I Stadsbeheer</i>
<i>Trefwoorden: huisvuil, inzameling, meedenken</i>	
<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>	
Zwerfafval in Stadspark door te kleine afvalbakken	<i>14.1.048/I Stadsbeheer</i>
<i>Trefwoorden: Stadspark, afvalbakken, zwerfafval, verantwoordelijkheid</i>	
<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>	
Toezegging: de gemeente plaatst grote afvalbakken in het Stadspark	

Feest voor de een is overlast voor de ander14.1.051/
Stadsbeheer*Trefwoorden: uitblijven reactie, geluidsoverlast, Koningsdag*

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 Koninginnedag 2013 niets heeft gehoord.

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.

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.

Zowel de verspreider als de opdrachtgever kunnen op wildplakken worden aangesproken14.1.054/
Stadsbeheer*Trefwoorden: evenementenposter, wildplakken, handhaving, opdrachtgever*

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.

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.

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.

Toezegging: onderzoek of bij wildplakken richting de organisator bestuursrechtelijke instrumenten kunnen worden ingezet

Gemeente niet verantwoordelijk voor verdwenen fiets tijdens The Passion14.1.060/I
Stadsbeheer*Trefwoorden: evenement, fietsparkeerverbod, verdwenen fiets, aansprakelijkheid*

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.

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 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.

Goed idee tegen afvaloverlast?14.1.064//I
Stadsbeheer*Trefwoorden: afvaloverlast, oplossing, meedenken*

Mevrouw heeft last van de vaak te volle (betonnen) afvalcontainer bij haar portiek. Het stinkt en ook wordt er grofvuil bij gooid 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.

Wel aanmaning maar geen reactie op mail14.1.067/PI
Stadsbeheer*Trefwoorden: aanmaning, reactietermijn, afvalinzameling*

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>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 ‘vellen van een houtopstand’. Eerder heeft meneer overigens aan de gemeente laten weten tevreden te zijn met de situatie.</p>	<p>14.1.105/I 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/I 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 afhandelingsbrief 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/PI 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 werkkeet 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/I Stadsbeheer</p>

Stadstoezicht	
Procedure afvoeren defect voertuig moet zorgvuldig	<i>13.1.119/ER Stadstoezicht</i>
<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. 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	<i>14.1.002/B Stadstoezicht</i>
<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!	<i>14.1.045/B Stadstoezicht</i>
<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. 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.</p>	

Fout gemeente beperkt betrokkene in haar mogelijkheden14.1.094/
Stadstoezicht*Trefwoorden: informatievoorziening, termijnoverschrijding, meedenken*

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.

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.

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.

Verloedering van buurt door tuinparkeren14.1.095/
Stadstoezicht*Trefwoorden: parkeren, reactie, tuin*

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.

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.

De gemeente neemt daarop contact op met meneer en biedt haar welgemeende excuses aan, die door verzoeker worden aanvaard. Afsproken wordt over enkele weken met elkaar te praten over de aanpak van het ongewenst tuinparkeren.

Toezegging: Gemeente neemt na enkele weken contact op met verzoeker voor aanpak klacht

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>	

Braakliggende terreinen niet te kraken14.1.039/I
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: kraken, bemiddelingsaanbod*

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.

Indieners zienswijzen verrast door bekendmaking NAW-gegevens14.20.040/AO
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: privacy, zienswijzen, informatievoorziening*

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.

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.

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.

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 ontkoppeling heeft veroorzaakt in de toekomst niet meer aan de orde.

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.

Verwijsplicht bij klachten die niet over de gemeente gaan14.1.043/PI
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: klacht, taxi, verwijzing, klachtafhandeling*

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.

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.

Ten onrechte geen gehoor gegeven aan verzoek niet bekendmaken inspraakbijdrage14.1.044/R
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: inspraak, sommatie, verslaglegging, klachtbehandeling*

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.

Overleg met bewoners over ligplaatsindeling14.1.056/I+
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: voorwaarden, informatievoorziening, overleg,*

Verzoeker beklagde 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 klachtafhandelingsbrief 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.

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.

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.

Voorafgaand aan een waarschuwing dient de gemeente in beginsel te horen14.1.063/I+
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: grensoverschrijdend gedrag, waarschuwing, hoor en wederhoor*

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.

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.

Voor sommige gebeurtenissen hoeft niet meteen een zware maatregel te worden opgelegd. In die gevallen stuurt de gemeente een waarschuwingsbrief. Gelet op de behoorlijkheidsnormen *fair play* en *luisteren naar de burger* 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.

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.

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.

Op Koningsdag geldt parkeerverbod niet voor gehandicaptenparkeerplaats op kenteken14.1.071/I
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: parkeerverbod, gehandicaptenparkeerplaats, inkomenspolitiek, kwijtschelding*

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.

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%.

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.

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.

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.

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 kwijtschelding voor een gehandicaptenparkeerkaart en -plaats. Bijzondere bijstand is niet hetzelfde als kwijtschelding. Daar komt bij dat de Legesverordening uitdrukkelijk stelt dat kwijtschelding van leges niet kan.

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.

Toezegging: de beleidsregels gehandicaptenparkeren 2012-2016 en de Legesverordening zullen worden aangepast op het punt van de kwijtschelding van de leges.

Inmiddels heeft de gemeente laten weten dat de beleidsregels op de website aangepast zijn.

Vanwege vertrouwelijkheid bedrijfsgegevens geen volledig inzicht in grondprijsberekening14.1.072/I+
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: grondprijsmethodiek, bedrijfsgegevens, privacy*

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 grondprijsberekening (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.

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.

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.

De Ombudsman heeft betrokkene daarop laten weten dat zij de grondprijsberekening van de verschillende projecten kan volgen en daarbij geen onregelmatigheid heeft kunnen ontdekken.

Bij ligplaatsvergunning geen waterbodeminformatie verplicht14.1.073/ER
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: ligplaats, verontreiniging, waterbodem, informatieplicht*

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 *goede informatieverstrekking* is in deze kwestie niet geschonden.

Het college kan zich vinden in het oordeel van de Ombudsman

Mogelijkheid legaliseren afwijking omgevingsvergunning inzichtelijk uitleggen14.1.080/
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: vergunning, afwijking, handhaven, legaliseren, informatieverstrekking*

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.

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.

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.

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.

Handhaving bouwvergunning; wat is mat glas?14.1.081/
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: mat glas, folie, toezicht, mededeling, jurisprudentie*

Mevrouw beklagde 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.

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.

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.

Coulance bij handhaving: toch een bon!14.1.084/
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: handhaving, parkeren, wegwerkzaamheden, coulance*

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>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/I 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/I 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>

<p>De gemeente dient te reageren op alle klachtonderdelen</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>14.1.098/ Stadsontwikkeling</p>
<p>Anderen weten meer...</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>14.1.099/PI Stadsontwikkeling</p>
<p>Een klachtenprocedure treedt niet in de plaats van een bezwaarprocedure</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>14.1.110/PI Stadsontwikkeling</p>
<p>Eindelijk uitleg over aankoop gemeentegrond</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>	<p>14.1.112/ Stadsontwikkeling</p>

Raadselachtig bouwwerk ...14.1.113/
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: publicatieplicht, bestemming*

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.

De Ombudsman constateert na onderzoek dat het om de bouw van een vergunningvrij bouwwerk gaat. Het *gebruik* 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.

Onderzoeksplicht burgers naar bouwplannen in hun directe woonomgeving14.1.123/
Stadsontwikkeling*Trefwoorden: bouwplan, adressering, bekendmaking, bezwaar*

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.

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.

Gebiedszaken

Het onderwerp van inspraak moet concreet zijn

14.1.001/R
Gebiedszaken

Trefwoorden: buurtinitiatief, speelplek, belanghebbenden, inspraak, verwachtingen

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.

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.

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.

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.

Hoewel de behoorlijkheidsnormen *betrouwbaarheid* en *goede informatieverstrekking* in het geding waren, handelde de gemeente conform de norm *bevorderen van actieve deelname door de burger* omdat ze luisterde naar plannen van de burger.

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.

Toezegging: de gemeente zal in de toekomst het onderwerp van de inspraak concreet afbakenen

Werk	
<p data-bbox="97 280 587 313">Ondersteuning gemeente als ex-werkgever</p> <p data-bbox="1390 280 1530 347" style="text-align: right;">14.1.014/I+ Werk</p> <p data-bbox="97 360 850 394"><i>Trefwoorden: ex-werkgever, arbeidscontract, beroep, ondersteuning</i></p> <p data-bbox="97 427 1530 584">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 ziektebewaaring. 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="97 591 1530 685">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="97 689 1530 815">De Ombudsman constateert dat de gemeente inzake de ziektebewaaring 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="97 819 1530 913">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="97 996 612 1030">Goede dossiervorming en het recht op inzage</p> <p data-bbox="1390 996 1530 1064" style="text-align: right;">14.1.015/R Werk</p> <p data-bbox="97 1077 616 1111"><i>Trefwoorden: document, kopie, dossier, inzage</i></p> <p data-bbox="97 1144 1530 1335">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. Afsproken 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="97 1339 1530 1496">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="97 1529 1530 1597">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="97 1630 1530 1697">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>	

Onvoldoende ondersteuning bij zoektocht naar plek op arbeidsmarkt14.1.020/I+
Werk*Trefwoorden: toezegging, ondersteuning, re-integratie, aanvraag, baangarantie*

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. Gedesillusionerd klopte mevrouw toen bij de Ombudsman aan.

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.

Toezegging: verzoeksters aanvraag wordt opnieuw beoordeeld door een andere klantmanager

Regeling ouderlijk gezag is een privé aangelegenheid14.1.025/I
Trajecten*Trefwoorden: ouderlijk gezag, remigratietraject*

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.

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.

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.

Uitkering voorwaarde voor baan14.1.030/I
Werk*Trefwoorden: vacature, Werkplein, uitkering*

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.

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>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. 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/I 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 consulent 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/I 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 alsmaar 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>

Inkomensdienstverlening

Minnelijke schuldsanering, een lastig te doorgronden proces

13.1.118/ER

Inkomen

Trefwoorden: minnelijke schuldsanering, beëindiging, WSNP

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 vermindere 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.

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.

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 bevoorreed 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.

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.

In een eindrapport oordeelde de Ombudsman dat de behoorlijkheidsnorm *goede organisatie* niet in het geding was, en de norm *voortvarendheid* grotendeels niet. Met betrekking tot de norm *goede motivering* handelde de GKB echter niet correct.

Het college heeft gereageerd op het eindrapport en kan zich vinden in het oordeel.

Betaling zorgpremie niet opgenomen in budgetbeheer

13.1.142/+

Inkomen

Trefwoorden: budgetbeheer, zorgpremie, pro-actief

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.

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. 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.

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.

De om-, ver- en herberekening van inkomsten met de uitkering is niet inzichtelijk14.1.005/B
Inkomen*Trefwoorden: uitkering, inkomsten, verrekening, herberekening, terugvordering*

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.

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 inkomstegegevens 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.

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.

Toezegging: Een nieuw herzienings- en terugvorderingsbesluit en geen boete

De gemeente vraagt om een document dat nog niet bestaat14.1.008/I
Inkomen*Trefwoorden: bijzondere bijstand, informatieverwerving, terugbelafpraak*

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 me-
meer om zich tot de Ombudsman te wenden.

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.

Toezegging: De aanvraag wordt afgehandeld en de standaardbrief wordt aangepast

<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/PI 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/PI Inkomen</p>

<p>Geen bewijs dat loonstroken zijn ingeleverd</p> <p><i>Trefwoorden: uitkering, verzuim, herstelacties, intrekking</i></p> <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>	<p>14.1.022/I Inkomen</p>
<p>Vrijwilligerswerk voorwaarde voor een uitkering?</p> <p><i>Trefwoorden: uitkering, verzuim, gesprek</i></p> <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>	<p>14.1.026/I Inkomen</p>
<p>De gemeente vergeet een formeel besluit te nemen</p> <p><i>Trefwoorden: traject, beëindigingsbesluit, bezwaar</i></p> <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>	<p>14.1.027/I Inkomen</p>

<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>

<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 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.</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>

Gemeentelijke beleidsvrijheid in bepalen hoogte toeslag bijstandsuitkering14.1.062/PI
Inkomen*Trefwoorden: woningdeler, lagere toeslag, beleidsvrijheid*

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.

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.

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.

Werken als venter is niet mogelijk met een bijstandsuitkering14.1.066/I
Inkomen*Trefwoorden: bijstandsuitkering, venter, zelfstandige*

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.

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).

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.

Het verwijt van het UWV richting de sociale dienst is niet terecht14.1.069/I
Inkomen*Trefwoorden: Wajong, bijstandsuitkering, verrekening, nabetaling, vertraging*

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.

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.

Toezegging: Op korte termijn reageren op nieuw verzoek UWV

Betrokkene niet verantwoordelijk voor fout in informatieverzoek van de sociale dienst14.1.076/
Inkomen*Trefwoorden: informatieverstrekking, rekeningnummer, rente-inkomsten, uitkering*

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.

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.

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.

Na verzoek om hulp bleef het stil14.1.086/
Inkomen*Trefwoorden: hulp, ondersteuning, spreekuur, contact*

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.

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.

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.

Gevolgen voor uitkering vanwege samenwonen met student14.1.090/
PI
Inkomen*Trefwoorden: studiefinanciering, samenwonen, uitkering, informatievoorziening*

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.

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>Kosten uit huis geplaatste dochter</p> <p><i>Trefwoorden: ondertoezichtstelling, kosten, bijzondere bijstand, bejegening</i></p> <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. 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>	<p>14.1.097/ Inkomen</p>
<p>Op basis van dezelfde info wordt uitkering eerst toegekend, maar later ingetrokken</p> <p><i>Trefwoorden: uitkering, erfenis, vermogen, dossier</i></p> <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. 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>	<p>14.1.103/ Inkomen</p>
<p>Zonder medewerking van de hulpvrager is een schuldenregeling niet mogelijk</p> <p><i>Trefwoorden: huisontruiming, schuldenregeling, meewerken</i></p> <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. 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>	<p>14.1.109/ Inkomen</p>

Ten laste komend kind, toch geen alleenstaande ouder uitkering14.1.111/
Inkomen*Trefwoorden: kinderbijslag, ondertoezichtstelling*

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.

Geen uitkering vanwege gezamenlijke huishouding met onderhuurder14.1.121/
Inkomen*Trefwoorden: uitkering, onderhuurder, gezamenlijke huishouding*

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.

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. 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 huurcontract met en bewijs van betaling van de huur door de onderhuurder te overleggen en verder aan te tonen wat haar woonsituatie daadwerkelijk is.

Ook als dakloze verblijf je ergens14.1.122/
Inkomen*Trefwoorden: dakloos, uitkering, verblijfadres*

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.

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.

Goede daad met vervelende gevolgen14.1.124/
Inkomen*Trefwoorden: crisisopvang, uitkering, huurtoeslag, terugvordering, informatieverstrekking*

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. 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. 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.

Binnen twee weken besluit op aanvraag is zeker voortvarend14.1.126/
Inkomen*Trefwoorden: bijzondere bijstand, behandeling, voortvarend*

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. 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.

Niet reageren op brieven vanwege bekende angststoornis14.1.127/
Inkomen*Trefwoorden: vermogen, informatieverzoek, angststoornis, terugvordering, herroepen*

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. 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. 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.

Toezegging: mevrouw mag alsnog informatie verstrekken over haar vermogenssituatie in 2012.

Maatschappelijke participatie	
<p>Informatievoorziening toegankelijkheid digitale Stadjerspas</p> <p><i>Trefwoorden: informatievoorziening, toegankelijkheid, Stadjerspas</i></p> <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. 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>	<p>14.1.023/I Participatie</p>
<p>Geen fiets voor een op non-actief gesteld lid van de Cliëntenraad</p> <p><i>Trefwoorden: Cliëntenraad, non-actief, lid, reiskosten, fiets</i></p> <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. 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. 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>	<p>14.1.057/I Participatie</p>

Onvolledige informatie over participatiebanen wekt ten onrechte verwachtingen14.1.059/I+
Participatie*Trefwoorden: participatiebaan, informatiegebrek, gerechtvaardigde 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 baliemedewerkster 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 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.

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.

Mediationtraject start maar niet14.1.114/PI
Participatie*Trefwoorden: informatievoorziening, afspraak*

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.