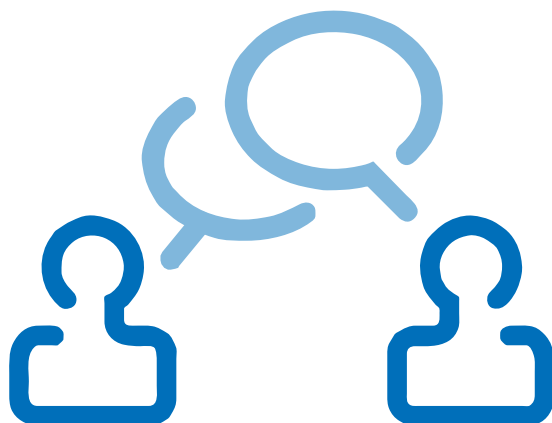


REGELS: VRIJHEID IN GEBONDENHEID

REGELS: VRIJHEID IN GEBONDENHEID



**JAARVERSLAG
GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN GRONINGEN
2012**

Postbus 20.001
9700 PB Groningen
tel. 050 3186568
ombudsman@groningen.nl
www.groningen.nl/ombudsman

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	7
Inleiding	9
Deel I werkwijze en bijzondere thema's	11
1. Introductie	11
2. Werkwijze	11
2.1 <i>lijn-, grens- of scheidsrechter</i>	11
2.2 <i>bijzondere procedures</i>	11
2.3 <i>kinderlijk eenvoudig, of niet</i>	12
3. Bijzondere thema's	13
3.1 <i>wie het meerdere mag, mag ook het mindere</i>	13
3.2 <i>spelregels tijdens de wedstrijd (niet) veranderen</i>	13
3.3 <i>goed beslagen ten ijs komen</i>	14
Deel II aandachtspunten en aanbevelingen	15
1. Introductie	15
2. De gemeentelijke organisatie	15
2.1 <i>ik verbind u (niet) door</i>	15
2.2 <i>wat is wijs en proportioneel</i>	16
2.3 <i>de organisatie van het klachtrecht en het geheugen</i>	17
3. Presentatie naar buiten	17
3.1 <i>ik zie, ik zie wat jij niet ziet</i>	17
3.2 <i>tussen de regels door</i>	19
3.3 <i>tussen balans en evenwichtigheid</i>	20
Aanbevelingen	21
a. <i>de gemeentelijke website</i>	21
b. <i>motivering en individualisering</i>	21
c. <i>horen, zien en niet zwijgen</i>	21
Deel III cijfers en resultaten	23
1. Contacten en activiteiten	23
2. Geschonden behoorlijkheidsnormen	25
3. De diensten nader beschouwd	26
4. Vergelijking 2009-2010-2011-2012	29
Deel IV het Ombudsinstituut	31
1. Bureau, huisvesting en financiële situatie	31
2. Werken voor andere rechtspersonen	31
3. Contacten	31
4. Tot slot	32
Deel V inhoudelijke overzichten	33
1. interventies	35
2. (eind)rapporten	53
3. bemiddelingen	57
Deel VI bijlagen	59
1. Awb/Wet extern klachtrecht	60
2. Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen	64
3. schema werkwijze	66
4. lijst met afkortingen	67

VOORWOORD

Het college stelt zich op het standpunt dat het doel van het onderzoek was de raad te informeren en dat u daar formeel geen partij in was. Volledigheidshalve hadden wij u kunnen informeren omdat het een onderzoek was naar aanleiding van uw stellingnamen.

Voor de Ombudsman geldt dat gedragingen van het bestuursorgaan onder meer worden getoetst aan de behoorlijkheidsnorm *fair play: de overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.*

Dit houdt in dat de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden. Daarbij speelt de overheid open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten. In bovenstaand kader is een standpunt van het college aangehaald dat bij herhaling in een klachtprocedure naar voren is gebracht. De betreffende burger vond dit stuitend en de Ombudsman kwam tot de conclusie dat er sprake was van een onbehoorlijke gedraging.

Het moge dan zo zijn dat het college formeel met de gemeenteraad communiceert, dit laat onverlet dat de positie van burgers daarbij niet naar de achtergrond mag verdwijnen. Het is immers algemeen aanvaard dat de overheid er voor de burgers is en niet omgekeerd.

De gemeente nodigt bij voortdurend burgers uit om te participeren in het besluitvormingsproces en biedt gelegenheid om bij raads(commis)sievergaderingen in te spreken.

Als een burger zich dan op het gemeentelijk podium begeeft, verdient hij respect en waardering. Wat overigens niet synoniem staat voor het gelijk aan zijn zijde krijgen. Gelukkig zag het college dit uiteindelijk ook in, bood oprechte excuses aan en beschouwde de ervaring als spiegel voor toekomstig handelen.

Dit jaarverslag heeft als titel *regels: vrijheid in gebondenheid*. Zoals gebruikelijk hangt de titel samen met een aantal opvallende gebeurtenissen in het verslagjaar.

Regels kunnen een huishoudelijke basis hebben, zoals de interne organisatie van het klachtrecht. Maar ze kunnen ook hun oorsprong vinden in bestuurlijke uitgangspunten. De door de gemeente vastgestelde servicenormen voor de dienstverlening en de omgang met burgers zijn daar voorbeelden van. Duidelijk is dat in bedoelde casus de eigen participatieregels met voeten werden getreden.

Er zijn uiteraard ook regels gebaseerd op landelijke wetgeving en plaatselijke verordeningen. Kenmerk daarvan is dat ze dienen te worden nageleefd, maar de uitvoering daarvan kan op verschillende wijze. De wet kan strikt worden toegepast of er kan verantwoord mee worden gespeeld. Aspecten daarvan komen hierna uitgebreider aan de orde. Proportionaliteit en het handhaven van de rechtsorde vormen daarbij de maatschappelijke en juridische invalshoek.

Uit deze inleidende woorden mag niet worden afgeleid dat de burgers in de stad in 2012 continue gebukt gingen onder de gemeentelijke regelgeving. Maar een behoorlijk aantal had er wel last van en dat mag de gemeente zich aantrekken.

Maar niet onbelangrijk, behoud wat goed is zoals het overgrote deel van de dienstverlening. Want ook dat mag worden vermeld, het merendeel van de burgers is daar gewoon tevreden over. De signaalfunctie van de Ombudsman richt zich meer op de niet alledaagse kwesties.

Graag ga ik er vanuit dat dit jaarverslag er toe bijdraagt dat bijzonder ook gewoon wordt. Dat zou buitengewoon goed zijn.

Willy Kol

Gemeentelijke Ombudsman

januari 2013

Met dit jaarverslag wordt voldaan aan de wettelijke verplichting in artikel 81u van de Gemeentewet om jaarlijks verslag uit te brengen van de verrichte werkzaamheden. Gedurende het jaar worden daartoe op systematische wijze de activiteiten van het bureau bijgehouden. Dat vertaalt zich vooral in deel V van dit jaarverslag, waarin de gepleegde interventies, de (eind)rapporten en de bemiddelingen in korte beschrijvingen in beeld worden gebracht.

Het jaarverslag is echter ook het moment om al terugkijkend een aantal ontwikkelingen en fricties in kaart te brengen en van kanttekeningen te voorzien. Daar waar verbeteringen gewenst zijn, leiden die tot een aantal aanbevelingen.

De gemeente is voortdurend en volop in beweging. Vanuit de eigen keuze om de gemeentelijke organisatie ingrijpend te veranderen, de teruglopende financiële middelen en wetswijzigingen. Maar ook de ophanden zijnde decentralisatie van taken werpt zijn schaduwen vooruit.

Een verzuchting van een gemeentelijke medewerker: *“de wetswijziging is binnen de dienst nog niet voldeende gecommuniceerd”*. Om er aan toe te voegen: *“in feite is het ook geen wonder dat cliënt het niet meer kan volgen; zoveel wetswijzigingen zijn voor ons al haast niet bij te benen”*. De betreffende cliënt kwam er uiteindelijk goed uit maar dat kwam door haar vasthoudendheid en de steun in de rug van de Ombudsman.

Voor sommigen wellicht teleurstellend maar ook weer niet verrassend is het feit dat het aantal klachten dat de Ombudsman in 2012 in onderzoek heeft genomen, is gestegen. Met zo'n 10% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Gelukkig konden de burgers van Groningen daarvoor terecht bij hun 'eigen' Ombudsinstituut. Dat wordt hier nog eens benadrukt omdat in de gemeente Utrecht inmiddels een jaar ervaring is opgedaan met de afschaffing van hun instituut. Die gemeente koos met ingang van 1 januari 2012 voor aansluiting bij de Nationale ombudsman. Dat leidde tot een forse vermindering van het aantal klachten. Zelfs met een experiment waarbij het kantoor van de Nationale ombudsman voor het eerst op locatie spreekuur hield. De gemeenteraad van Utrecht, er van overtuigd dat de grote afname niet kan worden opgehangen aan een verbeterde dienstverlening, zoekt nu naar alternatieven om de burgers van Utrecht weer een goede gelegenheid te bieden om hun klachten kenbaar te maken.

Een overzicht van de inhoud van het Jaarverslag:

- DEEL I
In Deel I worden opvallende zaken in de werkwijze beschreven en een aantal bijzondere thema's belicht.
- Deel II
Dit deel omvat specifieke aandachtspunten, gevolgd door een aantal aanbevelingen.
- Deel III
Deel III is meer cijfermatig van aard en beschrijft aantallen en soorten contacten. De geschonden behoorlijkheidsnormen worden weergegeven. Per dienst wordt een beschouwing gegeven. Tot slot is er een vergelijkend overzicht over de jaren 2009, 2010, 2011 en 2012.
- Deel IV
Deel IV is informatief. Het Ombudsinstituut wordt beschreven evenals de rechtspersonen waarvoor het instituut van Groningen nog meer werkt. De in- en externe contacten worden benoemd en tot slot een aantal beschouwingen.
- Deel V
In schema's wordt ingegaan op de interventies, de (eind)rapporten en de bemiddelingen die zijn verricht.
- Deel VI
Dit deel omvat een aantal bijlagen.

DEEL I WERKWIJZE EN BIJZONDERE THEMA'S

1. Introductie

Regels zijn een middel, geen doel op zich en de nodige inleving verzacht vaak een probleem.

De Ombudsman beoordeelt gedragingen van de gemeente en toetst die aan de behoorlijkheidsnormen. Maar wat is behoorlijk. Het is een subjectief begrip maar voor de Nationale en lokale Ombudsmannen is gelukkig een openbaar toetsingskader ontwikkeld.

Daarbinnen varieert de positie en aanpak van de verschillende Ombudsmannen. Vooral ingekleurd door lokale omstandigheden en inrichting van de gemeentelijke organisatie. Amsterdam met zijn (verdwijnde) stadsdeelraden is van een andere orde dan Groningen.

Soms lijkt de aanpak van een klacht heel overzichtelijk, maar dan blijken dat er meerdere 'klachtbehandelaars' te zijn. Van territoriumstrijd is niet echt sprake aangezien in voorkomende gevallen werkafspraken worden gemaakt.

Het goed doen of het goede doen. Het is maar één letter anders maar er kan een wereld van verschil tussen zitten. Hoe ga je zorgvuldig om met de zogenaamde marges van de wet. En welke belangen moeten zwaarder wegen, die van de rechtsorde of die van de burger. Zekerheid boven precedentwerking kan zeker een afweging zijn. Omgekeerd kan inleving in een persoonlijke situatie leed verzachten. Met daarbij de kanttekening dat de ene oplossing soms leidt tot een ander nieuw probleem.

Samenvattend wordt gesteld dat het *spelen met regels* een kunst op zich is waarbij steeds een zorgvuldige afweging dient plaats te vinden. Maar waarover ook verantwoording dient te worden afgelegd.

2. Werkwijze

2.1 lijn-, grens- of scheidsrechter

Volgens de wet toetst de Ombudsman de gedragingen van de gemeente aan de norm van behoorlijkheid. Bij een concreet verzoek om een klacht in behandeling te nemen zijn echter verschillende situaties denkbaar. Zo wordt in de regel het stoplichtenmodel gehanteerd. Groen licht betekent dat de gemeente in de gelegenheid wordt gesteld haar eigen procesgang te volgen en de burger wordt gemeld die eerst af te wachten. De Ombudsman als lijnrechter. Het komt voor dat in een procedure enige fricties worden geconstateerd en dan springt het licht op oranje. Als grensrechter wordt dan een signaal naar de gemeente afgegeven dat de Ombudsman meekijkt en dat leidt vaak tot een adequate aanpak. Is de gemeente al aan zet geweest en is de burger niet tevreden, dan gaat het licht op rood en start de Ombudsman als scheidsrechter een formeel onderzoek.



Deze door de Groningse Ombudsman gehanteerde *spelregels* werpen hun vruchten af waarbij de gemeente in haar waarde wordt gelaten en de burger zo goed en snel als mogelijk is, wordt bediend.

2.2 bijzondere procedures

In het belang van de burger treedt de Ombudsman ook op andere wijze over het voetlicht. Zo bleek de afgelopen zomer dat de gemeente op het gebied van de elektronische bekendmaking van officiële besluiten zich niet aan de gangbare procedure hield. Althans de meest recente jurisprudentie niet toepaste. Dit was niet in het belang van de stad en de burgers. Het signaal van de Ombudsman werd voortvarend opgepakt en leidde tot aanpassing van de desbetreffende verordening.

Door de gemeenteraad vastgestelde beleidsregels zijn voor de Ombudsman een gegeven. Zo ook de algemene aanlijn- en opruimingsplicht voor honden. Maar een uitvoering in de praktijk die tot een schrijnende situatie leidde, vormde wel aanleiding de betreffende portefeuillehouder te vragen hier nog eens naar te kijken. En zo mogelijk de hardheidsclausule toe te passen.

Bijzonder was ook dat gemeente en Ombudsman tweemaal in een klachtprocedure gezamenlijk optrokken. Dat betrof situaties waarbij de persoonlijke belangen van burgers zwaar in het geding waren. Gemeente en Ombudsman werden tegelijkertijd ingeschakeld. In die situaties zou een schriftelijke en/of volgtijdige procedure een te grote inbreuk op het privéleven van burgers met zich meebrengen. Dus werd in goed overleg afgesproken voor een bijzondere weg te kiezen. Met de wethouder werd een bezoek gebracht aan een burger om diens woon- en leefomstandigheden te beoordelen. Met de dienst SOZAWE werd gekozen voor een gelijktijdige afhandeling van de interne en externe klachtprocedure. Deze werkwijze zal zeker geen regel worden maar in de onderhavige gevallen hebben ze hun nut en noodzaak bewezen.

De opstelling van een plan van aanpak voor de langdurige overlast van een café aan de rand van de binnenstad werd begeleid en mee geëvalueerd. Helaas zijn de klachten nog niet weggenomen maar ook werd duidelijk dat de gemeente/de burgemeester qua handhaving ook aan *regels is gebonden*.

De Ombudsman werd ingeschakeld om een al langer bestaande situatie waarbij het contact tussen de gemeente en een burger ernstig was verstoord, in goede banen te leiden. In dit proces is veel tijd en energie gestopt, maar dat heeft helaas niet tot een goed einde geleid. De betrokken burger vond nog steeds dat hem tekort werd gedaan. Dit dossier behoort niet tot gebruikelijke activiteiten van de Ombudsman zodat daar in het kader van dit (openbare) jaarverslag inhoudelijk geen mededelingen over worden gedaan. Wel wordt opgemerkt dat de uiteindelijke uitkomst als teleurstellend is ervaren, aangezien in de ogen van de Ombudsman door haar een alleszins redelijk voorstel is gedaan.

Tot slot van dit onderdeel wordt melding gemaakt van een onderzoek dat is verricht in het kader van de externe klokkenluidersregeling. Deze activiteit is bij besluit van het college en met haar instemming aan de Ombudsman opgedragen. Daarover wordt in een afzonderlijk jaarverslag gerapporteerd.

2.3 kinderlijk eenvoudig, of niet

Je hebt een klacht en dus ga je naar een ombudsman. Dat klinkt kinderlijk eenvoudig, maar de werkelijkheid is anders. Er zijn veel Ombudsmannen. De Nationale en lokale Ombudsmannen, de VARA-Ombudsman, de ombudsman voor het verzekeringswezen en ga zo maar door.



En bij wie kun je nu waarvoor terecht. Bezoekers van het Ombudsinstituut komen regelmatig met die vraag aan de deur. Ze worden zo goed mogelijk verwezen.

In dit verband nog eens aandacht voor de positie van Ombudsmannen, die een (internationale) wettelijke status hebben, hun werkterrein en beoordelingsnormen.

De Nationale ombudsman onderzoekt gedragingen van de totale overheid en de lokale Ombudsmannen die van de gemeente waar zij zijn aangesteld. Hun toetsingskader is die van de behoorlijkheid.

De Kinderombudsman als substituut van de Nationale ombudsman is daarentegen ook bevoegd om private instanties te onderzoeken, zoals ziekenhuizen, scholen en jeugdinstituten. En zijn toetsingskader gaat weer veel verder. Hij onderzoekt de schending van de internationale rechten van het kind.

Zo kunnen de lokale en de Kinderombudsman op hetzelfde dossier stuiten, bijvoorbeeld over leerplichtzaken. Als dat aan de orde is, vindt overleg plaats welke Ombudsman het meest geëigend is.

Maar de Kinderombudsman gaat verder en neemt ook beleidsmatige thema's in beschouwing. Zo zal hij dit jaar een onderzoek starten naar het armoedebeleid van de gemeenten met als invalshoek het bereik daarvan voor kinderen. Daarvoor zal een speciaal meldpunt worden geopend.

In dit rijtje past ook nog de Europese Ombudsman. Diens toetsingskader is wanbeheer. Dit houdt in schending van de wet, de grondrechten of de beginselen van behoorlijk bestuur. Nederland is geen hofleverancier van klachten op Europees niveau. Spanje, Polen en Duitsland springen er boven uit.

Saillant is een uitspraak van de Zweedse Ombudsman (de eeuwenoude bakermat van het ombudswerk) die een reclameposter verbood waarop een gebronsde dame was afgebeeld. Hij vond dat algemeen bekend was dat zonnebaden slecht voor de gezondheid is en dat dit dus niet via een poster mocht worden gepromoot.

Als lokale Ombudsman kun je zo'n uitspraak niet doen. Daarvoor schieten de bevoegdheden tekort. Misschien maar goed ook, want anders zou je ogen en waarschijnlijk oren tekort komen.

3. Bijzondere thema's

3.1 *wie het meerdere mag, mag ook het mindere*

Het is een juridisch adagium: wie het meerdere mag, mag ook het mindere. Het komt er op neer dat in een bepaald proces gekozen kan worden voor de minst bezwarende methode zonder dat daarbij de rechtsorde wordt geschaad.

Het omgekeerde mag echter niet, dus niet meer bevoegdheden claimen dan waar een *regel* in voorziet. Beide vormen kwamen dit jaar langs en vormden voor de Ombudsman aanleiding in het geweer te komen.

Een verzoek om mee te werken aan een enquête van de MJD werd niet op prijs gesteld. De ergernis daarover richtte zich tot de gemeente, die had immers de adresgegevens verstrekt. Het bleek dat de DIA inderdaad de dienst OCSW van de gegevens had voorzien en deze had die doorgespeeld aan de MJD. Het betrof een onderzoek naar het toekomstig ouderenbeleid. Aangezien OCSW een zogenaamde binnengemeentelijke afnemer van de GBA-gegevens is, werden alle gegevens verstrekt. Ook van personen die om geheimhouding van hun gegevens hadden gevraagd. De redenering van de DIA was dat de GBA-wet bepaalt dat voor een bepaalde groep (overheids-) afnemers geen beperking geldt voor het verstrekken van gegevens. De houding van *we voeren de wet uit*, vond de Ombudsman te kort door de bocht. Waarom mensen lastig vallen met zaken waar ze niet om hebben gevraagd. Enquête-achtige onderzoeken kunnen ook (ongeopend) in de prullenmand verdwijnen zonder dat daar grote consequenties uit voortvloeien.

De Ombudsman verzocht de DIA hier nog eens goed naar te kijken. Dit leidde tot een nieuwe beleidslijn. Personen die om geheimhouding hebben verzocht, worden in principe niet opgenomen in een selectie voor gemeentelijke onderzoeken. Van geval tot geval zal echter worden beoordeeld of er een zwaarder algemeen belang dan dat van de individuele burger aanwezig is. Bijvoorbeeld de volksgezondheid. In zo'n situatie worden de personen die om geheimhouding hebben verzocht, wel meegenomen. Dit zal echter naar verwachting uitzondering zijn.

Van een geheel andere orde was de toepassing van de precario- en legesverordening voor het gebruik van de openbare ruimte. Een klacht van een ondernemer dat hij steeds wisselende facturen ontving voor het inzetten van zijn materieel, deden de nodige bellen rinkelen. Temeer daar hij van de kant van de dienst maar geen duidelijkheid kreeg.

Onderzoek wees uit dat er inderdaad sprake was van een al te vrije interpretatie van de door de gemeenteraad vastgestelde (financiële) regels. Met daarbinnen ook nog eens een persoonlijke inkleuring van de betrokken medewerkers. Deze *oprekking van de regels* gebeurde op basis van werkafspraken en met de beste bedoelingen voor de betrokken burgers/ondernemers. De redenering erachter was dat de door de gemeenteraad vastgestelde tarieven toch wel erg nadelig uitpakten. Uiteraard kon deze werkwijze geen stand houden.

Voor de burger, die bij de Ombudsman klaagde, was deze uitkomst een beetje zuur. Per direct werden de vastgestelde regels correct toegepast, met als gevolg dat hij nu duurder uit zou zijn. Maar sprak de Ombudsman als troost: u moet het maar zo zien dat u langere tijd in feite te weinig heeft betaald.

3.2 *spelregels tijdens de wedstrijd (niet) veranderen*

Meest opvallende gebeurtenis in het verschillend toepassen van (*spel*)regels was een kwestie omtrent verschuldigde alimentatie bij de dienst SOZawe. De afdeling die verantwoordelijk was voor verrekening met een uitkering paste de minst bezwaarlijke methode toe. Een mooi gebaar. De juridische afdeling van de dienst was echter van mening dat eerst een rechterlijk vonnis over de hoogte van de alimentatie diende te worden afgewacht en verleende geen medewerking. De financiële afdeling ging er tussen in zitten en paste een automatische indexering toe die de juiste grondslag miste. Deze tegenstrijdige *toepassing van de regels* zorgde uiteraard voor de nodige verwarring en gezien de gevoeligheid, ook voor de nodige frustratie bij de betrokken partners. Het werd uiteraard allemaal rechtgezet.



Een aantal keren is het voorgekomen dat een burger zich tot de Ombudsman wendde omdat hij niet tevreden was over de afhandeling van zijn bezwaarschrift. Bijvoorbeeld over een naheffingsaanslag (boete) parkeren of de afwijzing van verzoeken om kwijtschelding. In principe verwijst de Ombudsman dan naar de gangbare rechtsmiddelen zoals beroep en verzet. Maar soms lijkt dat een

omslachtige en bezwarende weg als duidelijk is dat de burger echt wel een punt heeft. Dan wordt contact gezocht met de procesregisseur van de afdeling Belastingen van de DIA en herhaalt de Ombudsman (wellicht met andere bewoordingen) het standpunt van de burger. Dan komt het regelmatig voor dat de heroverweging leidt tot een andere uitkomst of dat het voordeel van de twijfel aan de burger wordt toegekend. Leuk voor die burger maar het is wel wat merkwaardig. Blijkbaar overtuigt het relaas van de burger niet en het 'gezag' van de Ombudsman wel. Dan lijkt het er op dat op verschillende momenten *verschillende spelregels* worden gehanteerd.

Een ander voorbeeld waarbij wat meer inleving op zijn plaats was geweest. Bij de aangifte van een adreswijziging wordt aan de balie geconstateerd dat er nog een andere persoon op dat adres woont. Daarover loopt wel een onderzoek maar de stellige bewering van degene die zich wil inschrijven dat zij de enige bewoonster is, is onvoldoende om de 'spookbewoner' uit te schrijven. Dat laatste is correct. Iemand uit de GBA schrijven met adres onbekend heeft vergaande gevolgen voor de betrokkene.

Maar ook de nieuwe bewoonster ondervond door de situatie een aantal nare consequenties. Haar huur- en zorgtoeslag werden stopgezet, want zij woonde immers samen. Haar voormalige partner greep het gegeven aan om geen alimentatie meer te betalen. De DIA zette het woononderzoek weliswaar voort, maar legde niet de nodige zorgvuldigheid en voortvarendheid aan de dag. Als de *spelregels* wat soepeler waren gehanteerd, was er minder gedoe ontstaan.

3.3 goed beslagen ten ijs komen

Er is in de huidige economische situatie steeds meer sprake van financiële problemen bij burgers en overheidsinstanties die langs elkaar heen werken bij de inning van de schulden. De Nationale ombudsman heeft hier ook aandacht voor gevraagd. De instanties gaan hun eigen gang en maken gebruik van hun steeds ingrijpender bevoegdheden. Waarbij de zogenaamde beslagvrije voet (90% van de bijstandsuitkering) regelmatig wordt overschreden. Nu kan de gemeente dit niet oplossen want er is sprake van landelijke wetgeving, maar vanuit de eigen optiek kan de communicatie op onderdelen wel beter.

De dienst SOZAWE is verplicht een beslaglegging tot 90% van de uitkering uit te voeren. In de uitkeringsspecificatie wordt dan vaak de naam van de beslaglegger vermeld maar niet welke opgebouwde schuld dit betreft. Voor mensen die te maken hebben met een meervoudige schuldenproblematiek en verschillende schuldeisers is dan vaak moeilijk te volgen aan wie ze nu eigenlijk aflossen. Dit kan de dienst niet echt worden aangerekend, mits op verzoeken om toelichting het correcte antwoord wordt gegeven.

Anders ligt dit bij opvolgende beslagleggingen. Nadat het traject met een bepaalde beslaglegger (soms na jaren) is afgerond, staat de volgende in de rij. De dienst kan dan enige tijd nodig hebben om dit te verwerken en na een periode van een volledige uitkering, vindt dan opeens weer een inhouding plaats. Voor een schuld waarvan de burger het bestaan al lang was vergeten. De dienst ziet in dat dit beter uitgelegd moet worden en zal hier aandacht aan besteden.

Executoriaal beslag op je roerende goederen is een zeer nare gebeurtenis. De invorderingsambtenaren en deurwaarders van de afdeling Belastingen van de DIA zien dit ook in en proberen met betalingsregelingen dit uit te stellen en bij voorkeur te voorkomen. Maar soms kan het niet anders. Gelukkig is in invorderingsland wel een discussie gaande wat tegenwoordig tot een minimaal huishoudelijk bestaan kan worden gerekend. Waarbij zeker ook rekening wordt gehouden met de belangen van kinderen.

Voor de aankondiging van een executoriaal beslag gebruikt de DIA een standaardbrief met als bovenliggende kop: *politiebriefje*. Dit in vette en grote letters. Voor de burger, maar ook voor de Ombudsman een verrassende term. Want (het niet betalen van) de gemeentelijke belastingen hebben niets van doen met de politie. Dat geeft verwarring. Het verkleinwoord *briefje* suggereert ook een aardige boodschap die niet in verhouding staat tot de inhoud van de aankondiging, namelijk executoriaal beslag op een nabije datum. Waarbij zo nodig tegen de wil van de bewoner toegang tot de woning kan worden verschaft.

Voor deurwaarders is de term *politiebriefje* blijkbaar heel gewoon. Volgens de meer gangbare betekenis staat het echter synoniem voor het formulier dat moet worden ingevuld bij het inchecken in een hotel. Deze gegevens dient de hotellerie door te geven aan de gemeente/de politie.

De DIA wordt in overweging gegeven een meer op de inhoud van de brief toegespitst brievenhoofd te hanteren.

DEEL II AANDACHTSPUNTEN EN AANBEVELINGEN

1. *Introductie*

De voorgrond van de modernisering speelt zich af tegen de achtergrond van een krachtige en terugkerende traditie.

Bovenstaande uitspraak is van de schrijvers van het jubileumboek dat is uitgebracht ter gelegenheid van het 100-jarig bestaan van de VNG. Zij noemen daarbij als voorbeeld het stokoude stemlokaal. Het houten hokje, met het rode potlood en gescheiden door een provisorisch gordijn, heeft zijn intrede weer gedaan nu de stemmachines weer zijn verdwenen.

Nu is dit voor de Ombudsman zeker geen aanleiding om een pleidooi te houden om oude werkwijzen weer in te voeren. Afgezet tegen de eeuwling die de VNG is zou het ook de vraag zijn naar welk tijdsgericht je dan terug zou moeten verlangen. Nee, waar het om gaat is aandacht voor moderne ontwikkelingen en toepassingen zonder dat de goede zaken uit het verleden uit het oog worden verloren.

Callcentra en zogenaamde KCC's zijn in, maar de 'oude' telefonist functioneerde minder als machine. Oom agent is vervangen door de BOA en in de voortsnellende organisatieverandering moet het klachtrecht nog een goede landing maken.

De zoekmachine op de gemeentelijke website vertoont soms het karakter van een zoekplaatje. Er wordt nog regelmatig (geautomatiseerde) confectie geleverd waar maatwerk op zijn plaats is. En onderdelen van het beleid worden door bewoners lang niet altijd als uitgebalanceerd ervaren.

Vroeger was niet alles beter, maar de burger ervaart het huidige betere soms als vijand van het ouderwetse goede.

2. *De gemeentelijke organisatie*

2.1 *ik verbind u (niet) door*

De gemeente heeft een nieuwe telefooncentrale, voorzien van de nieuwste snufjes. Maar zoals het GMT terecht opmerkte, aan techniek heb je niet zoveel als de telefoon niet netjes wordt opgenomen, niet correct wordt doorverbonden of in tegenstelling tot de afspraak niet wordt teruggebeld. Zoals zo vaak vormt de structuur de basis maar is de cultuur doorslaggevend. En daar heeft niet alleen de gemeentelijke Ombudsman last van gehad, Op de nieuwe locatie was het tijdelijk niet mogelijk via de interne lijnen te bellen. Dan maar via de externe lijn en dan kom je regelmatig in een situatie als menig burger. Er wordt niet opgenomen en je valt terug op de centrale. Die doen vervolgens hun best maar als er niemand bij het gewenste nummer in de buurt zit, komen zij ook niet verder.

De Ombudsman beschikt dan wel over een aantal alternatieve ingangen, maar dat voorrecht heeft de burger niet.

Zo is menig burger vastgelopen in zijn contact met de dienst SOZAWE. Rechtstreeks bellen met de klantmanager is niet mogelijk. Je komt uit bij het Klant Contact Centrum (KCC) maar die kan niet doorverbinden. Er wordt een zogenaamde terugbelnotitie gemaakt voor de betreffende medewerker maar die belandt lang niet altijd op het goede bureau.

Er zijn ook voorbeelden dat een cliënt niet wordt teruggebeld, maar diezelfde dag van zijn klantmanager wel e-mails over eerder aangekaarte kwesties ontvangt. Hij is dus gewoon aanwezig en had dus terug kunnen bellen, in de ogen van de burger. Het beeld van een onwillige medewerker ontstaat dan terwijl hij van geen terugbelverzoek weet. Dat is voor beide partijen vervelend.

Er zijn klantmanagers die hun cliënten aanraden maar niet meer te bellen en alleen te mailen. Dat is een goed bedoelde omleidingsroute, maar kan niet de bedoeling zijn. Er is een KCC en dat moet gewoon functioneren zoals het bedoeld was.

Een omissie in dit KCC dat in opdracht van de dienst door het UWV wordt uitgevoerd, is de situatie van de niet-uitkeringsgerechtigden, de zogenaamde nuggers in vakjargon. Bijvoorbeeld mensen die geen uitkering ontvangen maar wel een vraag over bijzondere bijstand hebben. Zij worden dan gevraagd naar hun klantmanager, maar die hebben ze dus niet. En dan wordt het ingewikkeld met de juiste persoon in contact te komen.

Bovenstaande perikelen zijn tijdens het verslagjaar al besproken met de directie van de dienst en die heeft toegezegd hier aandacht aan te zullen besteden.

Toch wordt er hier nog melding van gemaakt aangezien de gemeente werkt aan de inrichting van één KCC voor de hele gemeente. Een hele uitdaging met een stevig opleidingstraject voor de toekomstige medewerkers.

Ook een hele mooie vorm van dienstverlening maar zorg wel dat het goed functioneert, zowel in de front- als de backoffice. En bouw (personeel) ruimte in voor mensen met niet-standaard vragen. Die zitten vaak al in een bijzondere situatie en een niet overtuigende reactie van de gemeente maakt hun vertrouwen in die overheid er niet beter op.

Het kan niet altijd zoals in de gemeente De Marne waar de Ombudsman getuige was van een melding aan de balie dat de straatverlichting was uitgevallen. De reactie luidde: "Wat een boudel. Ze komm vandoage nog laangs". Maar een adequate reactie wordt door burgers op prijs gesteld.

2.2 wat is wijs en proportioneel

rarexiejx

Goede daad blijft zelden onbestraft

Iedere zomer is het raak en het lijkt wel of het ieder jaar erger wordt. De studenten die picknicken op het gras rond de Nieuwe Kerk. Ze slepen tuinmeubilair aan, spreiden dekens uit in het gras, ontkurken flessen rosé, steken wegwerpbarbecues aan, ze zitten aan elkaar en tegen middernacht gaan ze zingend naar huis. In het grauwe ochtendlicht ziet het er de volgende dag minder feestelijk uit. Lege flessen, vette servetjes, plastic zakken, vleesverpakking, aluminiumfolie met as: de resten van wat ooit een barbecue was. Op de hoek van het Nieuwe Kerkhof woont een mevrouw met een hondje. 's Avonds, voordat ze de gordijnen sluit, ziet ze de studenten in het gras, 's morgens ziet ze de resten van het nachtelijke feest. Ze besluit dat het tijd is voor actie. Ze pakt een grote vuilniszak en fluit haar hondje. Terwijl het hondje over het gras dartelt, verzamelt de bewoonster van het Nieuwe Kerkhof de troep. Langzaam maar zeker wordt het vervuilde gazon weer groen en schoon. Schoon, heel en veilig, precies zoals men het graag ziet in Groningen. Dan kuieren er twee stadswachten het Nieuwe Kerkhof op. Ze zien de mevrouw, ze zien het vrolijke hondje. Een en een is twee, zo ver kunnen de stadswachten nog wel tellen. Hondje mag niet onaangelynd de wijde wereld tegemoet kwispelen. Mevrouw krijgt een bon. Een goede daad blijft zelden onbestraft.

Bron: DvhN

De verscherpte aanlijn- en opruimplicht in het kader van het hondenbeleid is lang niet door iedereen met gejuich ontvangen. Dit beleid is voor de Ombudsman echter een gegeven. Na een jaar lang slechts te hebben gewaarschuwd en burgers op brede wijze over het nieuwe beleid te hebben geïnformeerd, wordt door de gemeente bij overtredingen nu direct overgegaan tot bekeuren.

Maar er zijn situaties dat inleving in de te verbaliseren persoon en diens omstandigheden gerechtvaardigd zijn. Zo'n situatie staat in bovenstaande Rarekiek beschreven.

Regels soepel hanteren houdt het risico van willekeur in maar voorkomt ook disproportioneel handelen. Het dwingt wel tot een goed afwegingskader en verstandig functioneren waar nadien verantwoording over kan worden afgelegd.

Een voorbeeld van een 'zware' overtreding in een park. Hondje niet aangelynd, dartelend op het speelveld en het baasje heeft geen opruimmiddelen bij zich. Drie keer in de fout. Toch werd volstaan met één boete en voor het overige een waarschuwing. Gezien het tijdstip, een verlaten park, komt dit proportioneel over. Het baasje vond, overigens ten onrechte, dat een waarschuwing voldoende was geweest want ze had het hondje nog maar net.

Wat echter niet goed ging, was de 'dreiging met de politie'. Een identiteitsbewijs kon namelijk niet worden getoond. Volgens de Bijzondere Opsporings Ambtenaar (BOA) een informatieve mededeling maar het baasje ervoer dit als een ophanden zijnde arrestatie.



Aangezien er meer klachten waren ontvangen over gedragingen van BOA's, vroeg de Ombudsman aandacht voor een protocol waarin facetten als legitimatie, communicatie en inleving aan de orde komen. Dat werd toegezegd.

Om zelf ook meer gevoel te krijgen bij de rol van de BOA is de Ombudsman een middag op stap geweest met deze functionarissen in de binnenstad. Waar letten ze op, hoe is hun behandeling van de overtreders en waar liggen de prioriteiten. Zo is een goed beeld gekregen van hun functioneren en de reacties van de burgers op hun handelen. Dat ging goed maar wel moet worden opgemerkt dat het 'helaas' een rustige middag was.

Wat overigens opviel was het toegangsverbod voor honden voor onder meer de Herestraat. Wel begrijpelijk dat honden in drukke winkelgebieden niet worden toegestaan, maar dat moet je dan wel goed aangeven. Als voetganger let je niet op borden en al helemaal niet als die op zo'n vier meter hoogte staan, zoals bij de entree van de Herestraat aan de kant van het Zuiderdiep. Als je dan wordt aangesproken voel je je als bezoeker niet echt welkom.

2.3 de organisatie van het klachtrecht en het geheugen

Groningen heeft een goede naam op te houden voor wat betreft de organisatie van het klachtrecht. Het is al vaker gezegd, in vergelijking met andere grote steden is het klachtrecht *goed geregeld*. Er is naast de wettelijke bepalingen een eigen gemeentelijk reglement opgesteld waarin de interne procedurele stappen zijn vastgelegd. Een belangrijke rol daarbinnen is weggelegd voor de klachtenfunctionarissen bij de diensten. En daar zit nu een mogelijke hobbel. De dienstenstructuur verdwijnt geleidelijk en daarvoor in de plaats komen beleids- en uitvoeringsunits. De unit Stadsbeheer is met ingang van 1 januari 2013 van start gegaan en met instemming heeft de Ombudsman geconstateerd dat daarbinnen het klachtrecht goed is georganiseerd met een ervaren functionaris.

Een onderdeel als Stadsdeelcoördinatie is losgemaakt van de dienst RO/EZ en wordt nu aangestuurd door een GMT-lid. Dit zou betekenen dat de klachtenfunctionaris van de Bestuursdienst nu het aanspreekpunt is, maar ook de rol van de Bestuursdienst gaat in de toekomst veranderen.

Het is begrijpelijk dat bij de ingrijpende organisatieverandering niet direct alles tot in detail en in de puntjes kan worden vastgelegd. Maar de Ombudsman wil een pleidooi houden om de organisatie van het klachtrecht niet tot een ondergeschikt punt of sluitstuk te maken. De nieuwe organisatie wordt toch vooral ingericht om de stad en de burgers beter te bedienen. Een goed functionerend klachtafhandelingsstelsel maakt daar onderdeel van uit.

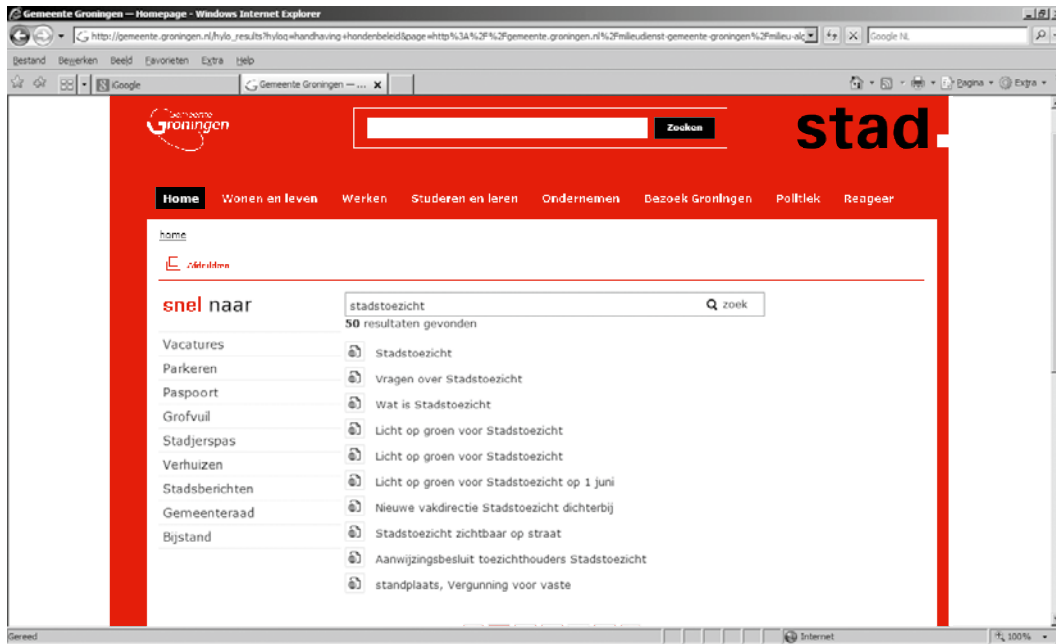
De veranderingen in de organisatie worden geleidelijk zichtbaar maar ook merkbaar. Bij een aantal uitgevoerde onderzoeken die wat verder teruggingen in de tijd, bleek het moeizaam om alle relevante informatie te verzamelen. Veranderingen in organisatieonderdelen en daarmee gepaard gaande personele wisselingen betekenen niet automatisch dat kennis en dossiers op de juiste plaats terecht komen. Met andere woorden, het geheugen van de gemeente gaat dan scheurtjes vertonen. Algemeen is bekend dat een organisatie zonder geheugen sneller onnodige fouten maakt. Dit punt wil de Ombudsman graag onder de aandacht brengen.

3. Presentatie naar buiten

3.1 ik zie, ik zie wat jij niet ziet

De burgers zijn in het algemeen heel tevreden over de dienstverlening aan de balies en via de website, zo blijkt uit onderzoek. De Ombudsman kan dit alleen maar bevestigen. Burgers die reguliere producten willen afnemen, kunnen heel goed uit de voeten. Ook met de website. Maar wil je ergens induiken en op zoek gaan naar bepaalde stukken, dan wordt het een probleem. Dat heeft alles te maken met het functioneren van de zoekmachine. Die is vooral ingericht vanuit de gemeente zelf en blijktbaar kunnen vanuit verschillende posities en momenten stukken op de website worden geplaatst.

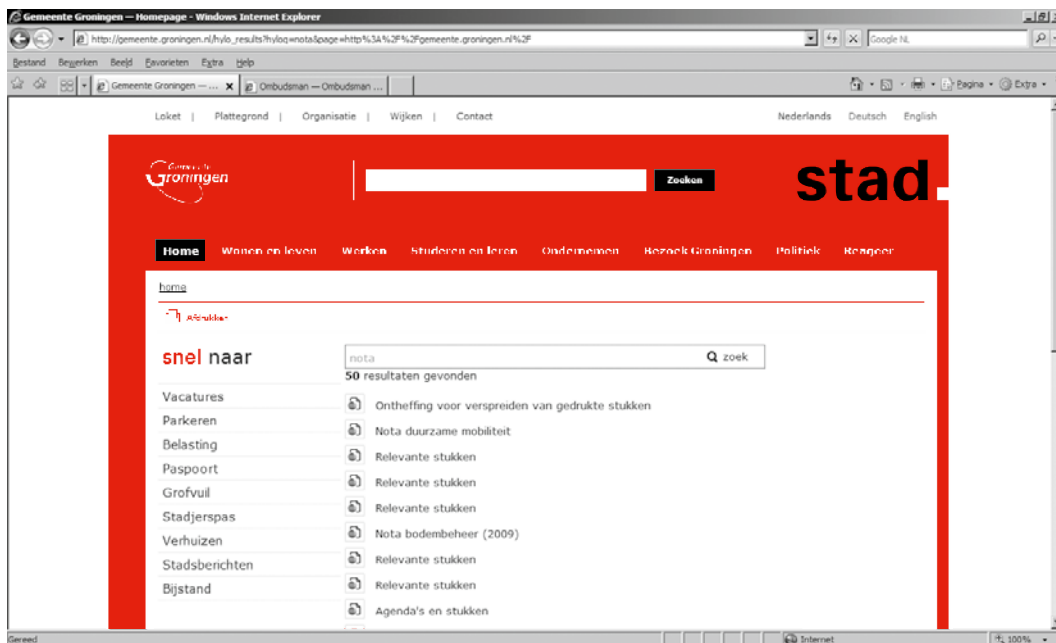
Onderstaande voorbeelden ter illustratie (van januari 2013).



Blijkbaar is men zo blij dat Stadstoelzicht van de grond is gekomen, dat het maar liefst drie keer wordt herhaald: *licht op groen voor Stadstoelzicht*, met één keer de toevoeging 1 juni, zij het zonder jaartal.

Je krijgt dan de neiging op zoek te gaan naar de verschillen, maar dat is natuurlijk niet de bedoeling.

De Ombudsman ontving een klacht van een burger die zoals hij zei, een nota had ontvangen voor het ontstoppen van zijn (private) riolering. Een burger associeert een nota met een rekening of factuur. In gemeentetermen heeft nota echter een heel andere betekenis. Een ambtelijk stuk ten behoeve van het college van B&W. De Ombudsman typte nota in en onderstaand scherm verscheen.



Vijf keer kwam de term *relevante stukken* in beeld, maar waarover was niet duidelijk. De relatie met de zoekterm nota evenmin. Dit geldt ook voor de 9^e optie *agenda's en stukken*. Waar gaan die over. Een burger haakt dan af.

Zomaar wat willekeurige voorbeelden. Maar reden genoeg de zoekmachine toegankelijker te maken en qua inrichting meer vanuit het perspectief van de burger te denken. Want de eerlijkheid gebiedt te zeggen (nota bene als stadjer) dat het soms eenvoudiger is via Google iets te vinden dan via de gemeentelijke zoekfunctie.

3.2 tussen de regels door

De Ombudsman stelt vast dat de medewerkster tijdens de behandeling van verzoeksters aanvraag niet transparant heeft gehandeld. Een open houding ontbrak en er was onvoldoende inzicht in (de voortgang van) de procedure. Er werd onvoldoende geluisterd naar verzoekster, de communicatie tijdens de procedure was gebrekkig en er is niet voortvarend opgetreden.

Eén van de servicenormen van de gemeente luidt: *u hebt recht op correcte, volledige en actuele informatie; wij stemmen onze informatie af op uw persoonlijke situatie.*

De in het kader benoemde casus voldeed op geen enkele wijze aan deze servicenorm. Helaas moet worden geconstateerd dat dit geen uitzondering was. Nog te vaak wordt standaardinformatie verstrekt of vindt een (algemene) verwijzing plaats die niet aan de orde is. De volledigheid gebiedt te zeggen dat dit vooral de dienst SOZAWE betreft.



De uitkomst van een andere casus. “Sinds de beëindiging van het laatste traject begin 2010 is er geen sprake geweest van adequate ondersteuning. Helaas zijn er op dit gebied ook tegenstrijdige signalen afgegeven en heeft het wisselen van consultants werk en klantmanagers niet bijgedragen aan het verkrijgen van duidelijkheid over de verwachten ondersteuning door de dienst”.

Nog een bijzonder voorbeeld. Op een vraag hoe lang de interingsperiode van het oververmogen is, kwam het volgende cryptische antwoord. “De periode wordt berekend door het oververmogen te delen door 1,5 keer van de maandelijkse bijstandsnorm.

In uw geval is dat € 7.573,95 (€ 8.766,55 -/- € 935,49 NRM= € 7.831,06 -/- € 257,11)”.

De stelling van Pythagoras is voor de meeste mensen nog wel te volgen, maar met deze stelling kun je geen kant uit. Niet te begrijpen en rekenkundig slecht gepresenteerd.

Ook curieus was de motivering van een toewijzend besluit. Die was exact dezelfde als de eerdere afwijzing. Dat lijkt op willekeurige toepassing van de *regels*.

Maar ook andere diensten gaan nog wel eens in de fout. Wat te denken van de reactie dat de gemeentelijke argumenten die tot een afwijzing van bestuursdwang hebben geleid, wel voor de rechter op tafel worden gelegd. En dus niet in het directe contact met de burger.

Niet chique was het gebrek aan informatie over het ecologische beheer op een begraafplaats. Extra pijnlijk was dat de dienst zich niet hield aan het vastgestelde beleid. De paden waren grotendeels onbegaanbaar en de graven amper te onderscheiden in het hoge gras.

Een vergunningsprocedure voor een standplaats leidde nogal tot beroering. De klanten waren voor, de aanwonenden tegen. Het handhavingsproces was nog gaande en de tegenstanders dachten nog steeds in gesprek te zijn met de gemeente. Die meldde onverhoeds dat de vergunning van rechtswege was verleend. Op formele toon en zonder enige vorm van inleving.

Een uitgebreide klacht over het functioneren van de bezwaarschriftencommissie werd afgedaan met de enkele mededeling dat de bezwaren objectief en zorgvuldig waren beoordeeld. Dit overtuigde de indiener niet.

In genoemde zaken zijn natuurlijk aanvullende acties gepleegd en excuses aangeboden.

Ze worden hier nog eens belicht om aan te geven dat een servicenorm als onderdeel van het *huishoudelijk reglement* heel snel is neergezet, maar dat de uitvoering daarvan blijkbaar niet vanzelf gaat. Natuurlijk zien we ook heel goede voorbeelden. Als de Ombudsman daarmee in aanraking komt wordt dat ook zeker teruggekoppeld. Maar daarvoor geldt dat wat blijkbaar nu nog opvalt, heel gewoon zou moeten zijn.

Voor (de medewerker van) de Ombudsman is het leuk om een compliment te krijgen vanuit de gemeentelijke organisatie dat een bepaalde kwestie zo mooi is uitgelegd aan een burger. Maar dit kan toch niet de bedoeling zijn.

3.3 tussen balans en evenwichtigheid

Alles wat leeft en groeit en ons steeds weer boeit

Voor de jonge lezers, bovenstaande tekst in het kader sprak drs. Fop I. Brouwer jarenlang uit aan het eind van het zondagochtend radioprogramma *Weer of geen weer*. Menigeen is er mee opgegroeid.

Leven en groei in de stedelijke samenleving. Het houdt de gemoederen bezig. Veel burgers houden van leven in de brouwerij en van het vele groen in de stad. Zij zijn er door geboeid of worden er door gefascineerd. Anderen zien boeien meer als geketend zijn, zij ervaren geluidsoverlast of hebben geen (zon)licht meer in hun woning.

De beleidsnota Feesten in Balans en de groenbeheerplannen zijn voor de Ombudsman een gegeven. De klachten die daarover werden ontvangen zijn, als ze over de inhoud gaan, niet in behandeling genomen. Burgers worden gewezen op hun mogelijkheden om het college of de gemeenteraad daarover te benaderen.

Maar waar het wel wringt, is de wijze waarop de klachten binnen de gemeente worden afgehandeld. Bestuurlijk gezien mag het beleid dan in balans zijn, veel burgers ervaren het als onevenwichtig. En dan hebben zij recht op een goede voorlichting.



Klachten over geluidshinder van evenementen worden op verschillende wijze (niet) geregistreerd en afgedaan. Soms als meldklachten, soms met een inhoudelijke toelichting op het beleid, soms met een verwijzing naar de discussie over de toekomst van de Drafbaan. In ieder geval niet consistent. De verschillende mogelijkheden om een melding te doen en de afhandeling daarvan maken het er ook niet overzichtelijker op.

Ook komt het voor dat een melding van geluidsoverlast in de officiële klachtenprocedure wordt gebracht met een verwijzing naar de Ombudsman als de burger niet tevreden is met het antwoord. De Ombudsman kan dan vaak ook niet meer doen dan verwijzen naar het beleid. De burger ervaart de verwijzing door de gemeente naar de Ombudsman dan als het afschuiven van het probleem. Begrijpelijk, maar de gemeente kan niet anders dan verwijzen naar de Ombudsman als ze deze procedure volgt. Er is kortom voldoende reden de procedure voor het afhandelen van klachten over geluidsoverlast meer te standaardiseren.

Hetzelfde geldt voor de behandeling van aanvragen voor het snoeien of kappen van openbaar groen. In de wijken Lewenborg en Beijum heeft het groen de laatste jaren een grote groei doorgemaakt. Velen genieten daarvan maar sommigen voelen zich in hun woongenot geschaad. Weinig tot geen lichtinval en meer dan gemiddeld stoken om het huis warm te krijgen.

Het blijkt dat dit soort verzoeken niet consistent worden afgehandeld. Soms een kaartje in de bus dat er niets wordt gedaan, soms een antwoord dat er geen vergunning zal worden verleend waarbij de ene keer wordt gesproken over een kapvergunning en de andere keer over een omgevingsvergunning. Voor een burger is het verschil daarin niet duidelijk.

In het beste geval ontvangt de burger een zogenaamd *boomwaarderingsformulier*, dat zijn basis vindt in de Algemene plaatselijke verordening. Op dit formulier wordt de waarde van de boom afgezet tegen de ervaren overlast. Een verkorte versie van dit formulier staat hieronder afgebeeld.

Dossiernummer: BOOMWAARDERING T.B.V. KAPVERZOEK PARTICULIER			Beoordelaar:		
	OVERLAST	Score		BOOMWAARDE	Score
1	Afstand boom tot object		1	Groenstructuur	
2	Schaduw overlast		2	Vervangbaarheid	
3	Tijdsduur schaduw overlast		3	Esthetische waarde (beeldbepalend)	
4	Aantal uren schaduw overlast per dag		4	Monumentale cq. cultuurhistorische waarde (gedenkboom)	
5	Grootte boomkruin		5	Dendrologische waarde	
			6	Kwaliteit (vitaliteitsklassering Roloff) van de boom	
			7	Ecologische waarde	
	Totaal score overlast			Totaal score waardering	

Op het eerste oog biedt dit een goede werkwijze, maar de duidelijkheid en evenwichtigheid lijkt hier toch wel wat zoek.

In het linker rijtje wordt onder 2, 3 en 4 de schaduwoverlast breed uitgemeten en lijkt de relative-ring veel aandacht te krijgen. Aspecten als (veel) bladafval en groene aanslag worden niet gewogen. Uiteraard is het een beleidskeuze of je daar waarde aan wilt hechten, maar het zijn voor burgers naast het gebrek aan lichtinval en schaduwwerking, vaak bijkomende bronnen van frustratie.

Daarnaast worden overlastgevendende bomen individueel beoordeeld. Het formulier voorziet niet in cumulerende overlast door meerdere bomen. Daardoor wordt de samenhangende overlast van die bomen, vooral als die op enige afstand van elkaar staan, niet meegenomen.

Hun gemeten overlast steekt ook wel een beetje bekaaid af tegen de waardebepaling van de boom. Een langere lijst en met overigens begrippen als *dendrologische waarde* en *vitaliseringsklasse Roloff*, die de gemiddelde burger niet zoveel zeggen.

Voor de ervaren overlast kun je maximaal 95 punten krijgen. De boomwaarde kan oplopen tot 110 punten. Daarmee loop je al gauw een achterstand op in de vergelijking.

Ook op dit punt is het gewenst de burgers beter en systematischer te informeren over het gemeentelijk groenbeleid en welke afwegingen worden gemaakt ten opzichte van hun individuele woonsituatie.

Aanbevelingen

Bovenstaande aandachtspunten vormen aanleiding voor een aantal aanbevelingen:

- a) ***de gemeentelijke website***
Vermijd dubbele informatie over hetzelfde onderwerp en gebruik meer begrippen vanuit het perspectief van de burger. Pas de zoekmachine hier op aan.
- b) ***motivering en individualisering***
Besteed blijvende aandacht aan het goed motiveren van besluiten en heb meer aandacht voor burgers in bijzondere situaties.
- c) ***horen, zien en niet zwijgen***
Standaardiseer de afhandeling van klachten over geluid en groen. Toon meer inleving en geef helder aan welke afwegingen zijn gemaakt.

DEEL III CIJFERS EN RESULTATEN

1. Contacten en activiteiten

Totaal binnengekomen contacten		
contacten betreffende gemeentelijke instanties	262	
contacten betreffende overige instanties	207	
aanmeldingen spreekuur/niet gekomen	24	
Wijze van binnenkomst		
	gemeente	overige
telefoon	70	135
brief/e-mail	91	25
bezoek	125	47
Wijze van afhandeling binnen gemeente		
verwijzing gemeente voor contact	87	
verwijzing klachtenfunctionaris	33	
procedurele interventies	26	
interventies	79	
interventies plus	17	
(eind)rapporten	14	
bemiddeling	1	
door naar 2013	5	
Oordeel n.a.v. (eind)rapporten		
gegrond	8	
grotendeels gegrond	1	
deels gegrond/deels ongegrond	2	
grotendeels ongegrond	1	
ongegrond	1	
<i>aanbevelingen</i>	1	
<i>toezeggingen</i>	6	

Toelichting

algemeen

Het totale aantal contacten van 493 (2011:466) betreft de eerste melding van een nieuwe zaak. Uiteraard komt het voor dat mensen vaker bellen, schrijven of langs komen om de voortgang te bespreken of om aanvullende stukken te brengen/sturen. Binnen dit aantal hadden 262 (2011:260) contacten betrekking op de gemeente.

Een aantal van 207 ging over andere instanties zoals de wooncorporaties en de politie. Ook worden regelmatig maatschappelijke en juridische kwesties en consumentenzaken naar voren gebracht. Deze burgers worden verwezen naar geëigende instanties. Dit in combinatie met informatie over adressen, websites en zo mogelijk een standaard klachtenformulier. Niet een directe taak voor de Ombudsman, maar wel een bijkomende service voor de burgers van de stad. Uit de stijging van het aantal mag ook worden afgeleid dat meer mensen in de (financiële) problemen komen. De gevolgen van de economische crisis, schuldenproblematiek en aangescherpte wetgeving zijn hier zeker debet aan. Een groep van 24 meldde zich aan voor het spreekuur van de Ombudsman maar verscheen vervolgens niet. Uit het aanmeldingscontact bleek dat deze groep een probleem had met de gemeente, veelal met de dienst SOZAWA. Of hun probleem alsnog was opgelost, is niet bekend.

wijze van binnenkomst

Onderscheid wordt gemaakt in telefoon, brief/e-mail of bezoek. In voorgaande jaren hielden de onderlinge verhoudingen elkaar wat de gemeentelijke contacten betreft nagenoeg in evenwicht. We zien nu dat het aantal telefonische contacten afneemt, het e-mailverkeer stijgt en het bezoek behoorlijk is toegenomen. Dit heeft zeker te maken met de verbeterde zichtbaarheid van het Ombudsinstituut. Maar ook met de complexiteit van zaken.

Voor de niet-gemeentelijke contacten wordt nog steeds het meest de telefoon gebruikt. Dit zijn vaak kortdurende gesprekken, waardoor de beschikbare capaciteit vooral voor de gemeentelijke zaken kan worden ingezet.

informatie en verwijzing binnen de gemeente

In dit jaar werden 87 burgers voor informatie verwezen naar de gemeente en 33 keer werd een formulier overhandigd voor het starten van een interne klachtprocedure.

Onderzoek heeft uitgewezen dat het merendeel van de burgers dat naar de interne klachtafhandeling is verwezen niet is teruggekomen bij de Ombudsman. Graag verbind ik daar de conclusie aan dat de diensten de klachten blijkbaar naar behoren hebben afgehandeld. De burgers worden immers schriftelijk gewezen op de mogelijkheid de Ombudsman in te schakelen als zij niet tevreden zijn over de klachtafhandeling door de gemeente.

interventies, (eind)rapporten, bemiddelingen en algemene onderzoeken

Een aanpak via interventie is gericht op een snelle oplossing van de klacht/het probleem: partijen weer met elkaar in gesprek brengen of aanvullende informatie/actie via de Ombudsman. Op basis van ervaring kan redelijk goed worden ingeschat of interventie een probaat middel is. Zowel de burger als de betrokken dienst ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst. Het aantal interventies is van 111 in 2011 gestegen naar 122 in 2012. Met deze wijze van werken worden omslachtige klacht- en bezwaarprocedures voorkomen.

Onderscheid wordt gemaakt in *procedurele, reguliere en plus-interventies*. Het onderscheid zit in de inzet en dus het capaciteitsbeslag van het instituut. Met de kennis en ervaring die het instituut heeft opgebouwd kan een burger soms redelijk snel op de goede weg worden gezet. Soms is een kort telefoontje met de dienst nog even noodzakelijk. Deze procedurele begeleiding vond 26 keer plaats. Is meer overleg met de dienst nodig of moeten onderliggende stukken worden bestudeerd, dan spreken we van een reguliere interventie. Deze vorm komt het meeste voor, in dit jaar 79 keer. Maar het gebeurt ook dat tijdens het onderzoek blijkt dat het probleem achter de klacht veel groter is dan aanvankelijk werd gedacht. Voor de Ombudsman op dat moment een verrassing, maar vaak ook voor de betrokken dienst. Meer overleg en bestudering van relevante stukken is dan noodzakelijk en dan begint het proces te lijken op een schriftelijk onderzoek dat leidt tot een formeel rapport. Die weg alsnog inslaan zou echter alleen maar voor alle partijen vertragend werken. Om toch het zwaardere karakter van het onderzoek te benadrukken wordt gesproken van een interventie-plus. In 2011 was dat 17 keer aan de orde. Een behoorlijke stijging ten opzichte van 2011 (10x).

Bij een meer ingrijpende klacht is er altijd sprake van een schriftelijke procedure. Het begint met de omschrijving van de klacht door de Ombudsman zoals zij die op basis van de inbreng van de burger heeft vastgesteld. Vervolgens wordt de dienst in de gelegenheid gesteld om schriftelijk op de klachtomschrijving te reageren.

Nadat dus hoor en wederhoor is toegepast, is meestal op basis van het voorliggende materiaal al wel duidelijk in hoeverre de klacht al dan niet gegrond is. Als de klacht gegrond lijkt, geeft de dienst ook al vaak aan dat er sprake zal zijn van het aanbieden van excuses en dat, indien aan de orde, een herstelactie wordt gepleegd. In deze situaties rondt de Ombudsman haar onderzoek af met een (openbaar) *rapport* aan het college van B&W en de gemeenteraad waarin de uitkomsten zijn vastgelegd.

Soms liggen zaken echter ingewikkelder. Bijvoorbeeld omdat de opvattingen van de burger en de dienst haaks op elkaar (blijven) staan en voor beide opvattingen wel wat te zeggen valt. Of omdat de Ombudsman in de reactie van de dienst aanleiding ziet om aanvullende vragen te stellen. Dan wordt een zogenaamd verslag van bevindingen gemaakt waarop zowel de dienst als de burger weer kunnen reageren. Daarna wordt een *eindrapport* opgesteld, zo nodig vergezeld van een aanbeveling.

In 2012 werden in totaal 14 (eind)rapporten uitgebracht. Evenveel als in 2011.

Bemiddeling vindt alleen plaats als beide partijen daar om verzoeken en er van de kant van de gemeente ook daadwerkelijk ruimte is om tot een andere invulling van een eerder ingenomen standpunt te komen. Immers de uitvoering van wettelijke voorschriften is in de regel niet onderhandelbaar. In 2012 werd 1 keer via de weg van bemiddeling een probleem tussen een burger en de dienst OCSW opgelost.

Een *algemeen onderzoek* oftewel een onderzoek op eigen initiatief vindt plaats als er sprake is van regelmatig ingediende klachten die wel incidenteel worden opgelost maar de onderliggende oorzaak niet wordt aangepakt. Of als er sprake is van een situatie/ontwikkeling die een hoge klachtgevoeligheid met zich mee brengt. In 2012 was dit aanvankelijk niet aan de orde. Gaandeweg ontstond op een aantal vlakken echter wel aanleiding tot verbeteracties. Dit leidt tot de aanbevelingen in Deel II.

Ook werden in 2012 een aantal bijzondere procedures gevoerd, Die staan beschreven in Deel I, onderdeel 2.2.

oordelen

Bij de (eind)rapporten wordt altijd aangegeven of de klacht gegrond of ongegrond was. De wereld is echter niet altijd zwart-wit en vaak hebben beide partijen op onderdelen wel een punt. Dat leidt dan tot een genuanceerd oordeel, zoals grotendeels (on)gegrond of deels gegrond/deels ongegrond.

2. Geschonden behoorlijkheidsnormen

De feitelijke (en wettelijke) taak van de Ombudsman is op verzoek van een burger te toetsen of de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij de uitkomst van het onderzoek wordt aangegeven of, en zo ja welk vereiste van behoorlijkheid de gemeente heeft geschonden.

Op basis van ombudsprudentie is door de Nationale ombudsman een behoorlijkheidswijzer met verschillende normen opgesteld die ook door de lokale Ombudsmannen wordt toegepast. Een overzicht van deze normen staat in onderstaand kader. Met ingang van het jaar 2012 zijn deze normen geactualiseerd en gemoderniseerd qua toepasbaarheid. Zodanig dat ook een burger begrijpt waar de overheid op kan worden aangesproken.

In het overzicht is aangegeven welke norm hoe vaak in de gemeente Groningen is beoordeeld en in de meeste gevallen is geschonden. Deze schending wordt expliciet aangegeven als een (eind)rapport wordt uitgebracht. Het aantal geschonden normen overstijgt het aantal rapporten, aangezien een bestreden gedraging soms meerdere onderdelen bevat, die op zich worden beoordeeld. Overigens wordt ook bij interventies regelmatig naar een (geschonden) norm verwezen. Die staan echter niet in het overzicht. Maar gemeld kan worden dat het in die gevallen vooral aan *goede informatieverstrekking* heeft ontbroken.

Open en duidelijk		Betrokken en oplossingsgericht	
transparant	3	maatwerk	1
goede informatieverstrekking	5	samenwerking	
luisteren naar de burger		coulante opstelling	
goede motivering	1	voortvarendheid	2
		de-escalatie	
Respectvol		Eerlijk en betrouwbaar	
respecteren van grondrechten	1	integriteit	1
bevorderen van actieve deelname door de burger		betrouwbaarheid	8
fatsoenlijke bejegening	1	onpartijdigheid	
fair play	2	redelijkheid	
evenredigheid		goede voorbereiding	
bijzondere zorg		goede organisatie	
		professionaliteit	
Totaal			25

Het overzicht levert een wisselend beeld op. De norm *betrouwbaarheid* (8x) staat boven aan. Deze norm houdt onder meer in dat de overheid binnen het wettelijke kader eerlijk en oprecht handelt en afspraken en toezeggingen nakomt.

Het gebrek aan *goede informatieverstrekking* staat op de tweede plaats (5x). De norm *fair play* werd 2x in beoordeling genomen. Dat lijkt weinig maar bedacht moet worden dat het een beladen begrip is. Niet alleen vanwege de herkenbaarheid voor de burger maar ook door de brede impact van deze toetsingsgrond. Als het fout is gegaan, is het ook (on)behoorlijk fout gegaan. Eén keer was dat aan de orde. De andere keer was er geen sprake van schending van de norm.

Integriteit, toch ook gevoelig thema, brengt met zich dat de overheid zijn bevoegdheden alleen gebruikt voor het doel waarvoor die zijn gegeven. In de onderzochte klacht werd in strijd met deze norm gehandeld.

3. De diensten nader beschouwd

In onderstaand overzicht zijn de activiteiten per bestuursorgaan/dienst aangegeven. In de toelichting daaronder volgt een korte beschouwing. Uiteraard wordt daarbij ook gekeken naar de situatie ten opzichte van vorig jaar.

	informatie/ verwijzing	interventie	(eind)- rapport	aanbeve- ling	*g	gg	dg/ do	go	o	bemiddeling	algemeen onderzoek
Gemeenteraad	5	2									
College	4	2	1	1	1						
Burgemeester	6	1									
Griffie											
BD		1									
DIA	21	18	1		1						
HVD	13	8									
Iederz	2	1									
MD	13	11	1		1						
OCSW	1	4								1	
RO/EZ	17	26	4		2			1			
SOZAWE	38	48	7		3	1	2		1		
Ombudsman	24										
Totaal	144	122	14	1	8	1	2	1	1	1	0

* g=gegrond, gg=grotendeels gegrond, dg/do=deels gegrond/deels ongegrond, go=grotendeels ongegrond, o=ongegrond

3.1 gemeenteraad, college van B&W en burgemeester

De Ombudsman werd 2x benaderd voor een klacht over de gemeenteraad. Via (procedurele) interventies werden die afgedaan. De eerste betrof: de aanwijzing van de Kardingerplas als seizoensgebonden uitloopgebied; dat is een beleidskeuze en niet ter beoordeling van de Ombudsman. De tweede handelde over de elektronische bekendmaking van besluiten. Burgers zonder computer zouden daardoor ernstig worden benadeeld. Ook hier was sprake van algemeen gemeentelijk beleid, maar ook bleek dat met het zorgpunt wel degelijk rekening was gehouden en dat alternatieve mogelijkheden werden geboden.

Over het college van B&W werd 3x geklaagd. Over de (vermeende) onbereikbaarheid van het Forum vanwege de windhinder en over een al langer lopende schadevergoedingsprocedure. Via een in gang gezette second opinion werd duidelijk dat er bij het Forum geen sprake zou zijn van extreme omstandigheden en de geclaimde schadevergoeding was inmiddels onder de rechter. In deze gevallen was geen inhoudelijke rol weggelegd voor de Ombudsman.

Dat was anders bij het onderzoek naar de rol van het college in de discussie over de tram. Een betrokken en actieve burger werd consequent genegeerd terwijl de door hem aangedragen gegevens wel aanleiding waren voor de opstelling van een second opinion. Dat vond de Ombudsman onbehoorlijk. Het college bij (veel later) nader inzien ook.

Na enige maanden van betrekkelijke rust werd opnieuw geklaagd over overlast vanuit een horeca-gelegenheid. De burgemeester besloot de afspraken over verscherpte controle en prioritering qua handhaving, met een kwartaal te verlengen.

3.2 Bestuursdienst

Over de Bestuursdienst werd 1x geklaagd. Het betrof een aansprakelijkheidsstelling voor het zoekraaken van een belangrijk stuk. Uit coulance werd een vergoeding toegekend maar de desbetreffende brief raakte ook in het ongerede. Overigens vond de klager het coulancebedrag veel te laag. De Ombudsman vond het bedrag toch wel redelijk en uiteindelijk nam klager daarmee genoegen.

3.3 DIA

De DIA heeft de dalende lijn goed te pakken. Dit jaar 18 interventies en 1 rapport. In 2011 was dit respectievelijk 24 en 2.

Sinds lange tijd werd een onderzoek gedaan en rapport uitgebracht over de afdeling Rechtsbescherming van de dienst en de rol van de bezwaarschriftencommissie. Ook was er sprake van 2 procedurele interventies over die afdeling.

De overige interventies betroffen de afdelingen Burgerzaken en Belastingen. In- en uitschrijving in de Gemeentelijke Basis Administratie lijkt soms zo simpel, maar schijn bedriegt. De dienst is gebonden aan wettelijke voorschriften en ook de burger heeft zo zijn verplichtingen. In die combinatie gaat het nog wel eens fout, maar dat kan de dienst lang niet altijd worden aangerekend. Soms lijkt een wat meegaander opstelling wat meer op zijn plaats en dan vindt de Ombudsman ook wel een gewillig oor.

Nieuw was de ervaring van de Ombudsman dat klachten over een ambtenaar van de burgerlijke stand niet in behandeling kunnen worden genomen. Voor zijn ambtsuitoefening is hij geen verantwoording verschuldigd aan het college en valt daarom niet onder een bestuursorgaan.

Net als voorgaande jaren wordt binnen deze dienst het meest geklaagd over de afdeling Belastingen. Met die bedrijfstak maak je je ook niet zo gauw populair, maar in de regel is er sprake van terechte aanslagoplegging.

Het chagrijn van burgers neemt echter toe als ze het gevoel krijgen dat er niet serieus naar hun zaak is gekeken. Of als de correspondentie die ze van de dienst krijgen niet op elkaar aansluit. Het pleit voor de afdeling dat, als ze op onvolkomenheden wordt gewezen, er met hernieuwde inzet wordt gekeken naar een zaak.

3.4 HVD

Bij de HVD werd 8x geïntervenieerd. Iets meer dan het voorgaande jaar. De meest concrete klachten hadden betrekking op de WMO. Bijvoorbeeld de invoering van de eigen bijdrage voor verhuis- en inrichtingskosten. Dit leidde terecht tot onbegrip en daarna coulance van de dienst. Een aantal klachten betrof de inzet van de dienst bij psychosociale kwesties. De conclusie bij die zaken was dat de dienst daarin naar beste vermogen optreedt, maar vaak de instrumenten ontbeert die tot een echte oplossing kunnen leiden.

De klacht over het privégebruik van een dienstauto werd ongegrond verklaard en de controle van het kinderdagverblijf gebeurde geheel volgens de regels.

Voorbeeldig was de opstelling van de dienst bij een vervoersprobleem van twee gehandicapte personen die niet onder het deeltaxiverkeer vielen. Met een grote mate van creativiteit werden alternatieven gezocht en de 'maatschappij' reageerde verrassend positief.

3.5 Iederz

Iederz blijft constant in het (beperkte) aantal klachten. In dit jaar slechts 1. Er was sprake van een personele kwestie die via de klachtprocedure werd aangekaart en van een reïntegratietraject, waarbij de besluitvorming nogal door elkaar liep. Uiteindelijk werd een formeel besluit genomen, waarmee de mogelijkheid van beroep en bezwaar open kwam te staan.

3.6 MD

De Milieudienst is van 5 interventies in 2011 naar 11 in 2012 gegaan. Net als vorig jaar werd 1 rapport uitgebracht. Natuurlijk kan worden gesproken van een verdubbeling, maar dit absolutisme moet toch worden genuanceerd. Een deel van de klachten kon met relatief weinig inzet en voortvarend tot een oplossing worden gebracht.

Een dieptepunt was de procedure voor een standplaatsvergunning. Aanvankelijk via een interventie van de Ombudsman in goede banen geleid, daarna ging het toch heel erg mis. In Deel II, onder 3.2 is hier al uitgebreid aandacht aan besteed.

En uiteraard was 2012 het jaar van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht en het optreden van BOA's, stadswachten en parkeercontroleurs. Gelet op de personele omvang en het striktere handhavingsbeleid, kan eigenlijk worden gesproken van een gering aantal klachten. Daarbij past wel de kanttekening dat de Ombudsman niet gaat over de opgelegde boetes. Daartegen is verzet bij Justitie mogelijk en dan staat de Ombudsman aan de kant. Wel kunnen gedragingen van de betreffende medewerkers, zoals onheuse bejegening, voorwerp van onderzoek zijn. Dat is een aantal malen gebeurd en daarbij is gebleken dat Stadstoezicht graag een lerende organisatie wil zijn.

3.7 OCSW

Net als vorig jaar werden 4 klachten over OCSW in behandeling genomen.

Deze waren uiteenlopend van aard. Brieven uit 2011 over een situatie bij O2G2 werden maar steeds niet beantwoord. Na herhaald aandringen van de Ombudsman gebeurde dat alsnog.

De afhandeling van een klacht over het functioneren van een bewonersorganisatie vertoonde manco's. Via de Ombudsman werd dit rechtgezet.

Het geringe aantal klachten over OCSW siert de dienst. Wat echter opvalt, is dat de dienst de (wettelijke) termijnen voor klachtafhandeling bij herhaling ruimschoots overschrijdt. Een goede verklaring daarvoor ontbreekt. Voor de Ombudsman is de wet van Murphy geen rechtvaardiging voor gebrekkig handelen van de gemeente.

3.8 RO/EZ

Met 26 interventies en 4 rapporten blijft de dienst constant en wederom op de tweede plaats. Het grootste deel van de klachten richt zich op gebrekkige informatieverstrekking, de wijze van communicatie en het niet nakomen van toezeggingen. Niet altijd terecht, maar in veel gevallen was er wel aanleiding voor de Ombudsman om op actie aan te dringen. Wat dan ook gebeurde.

Een aanzienlijk deel van de klachten zat in het gebruik van de openbare ruimte, immers een klachtgevoelig terrein. Teveel aan groen, bouwwerkzaamheden bij de burens en parkeren zijn zaken die burgers bezig houden. Aan hun wensen kan lang niet altijd tegemoet worden gekomen maar het is een kunst om daarover goed te communiceren.

Overigens stond de dienst open voor verbetering van bepaalde brieven en nam desbetreffende suggesties van de Ombudsman over.

3.9 SOZAWE

SOZAWE heeft de dalende lijn van vorig jaar helaas niet vast weten te houden. In tegendeel, met 48 (was 35) interventies en 7 rapporten (was 1) is er sprake van een uitschieter naar boven.

Uit de vele onderzochte zaken kan een aantal conclusies worden getrokken. De belangrijkste is dat de informatievoorziening vanuit de dienst regelmatig tekort schiet of zelfs uitblijft. In bepaalde procedures lijkt de systematische benadering te prevaleren boven het individuele belang van de burger. Wisselingen in de personele sfeer, bijvoorbeeld klantmanagers of betrokkenheid van verschillende afdelingen, houden ook niet altijd een warme overdracht van het dossier in. Daardoor werken onderdelen van de dienst soms langs elkaar heen.

Nu gebiedt de volledigheid te zeggen dat de toename van het aantal burgers in moeilijke omstandigheden en de verschillende regelingen het er ook niet makkelijker op maken. Op straat spreken we bijvoorbeeld over daklozen, terwijl er binnen die groep voor SOZAWE onderscheid bestaat tussen thuis- en adreslozen. En dat verschil is voor de betrokkenen niet altijd duidelijk.

De dienst is verplicht mee te werken aan beslagleggingen maar wordt wel geconfronteerd met de burgers die daardoor in de financiële problemen komen. Schuldhulpverlening en -sanering bieden perspectief om mensen op termijn weer in staat te stellen een normaal bestaan te leiden. Maar dat vraagt wel een zekere hardheid van (de medewerkers) van de GKB die door burgers soms als onmenselijk wordt ervaren. Al dit soort zaken schaadt het imago van de dienst. Dat is jammer, want de verwijten die de dienst worden gemaakt, zijn niet altijd op hun plaats.

Toch zou de dienst veel kunnen winnen als wat meer aandacht wordt besteed aan de persoonlijke benadering van burgers in bijzondere omstandigheden. Daarbij gaat het dan niet om hen op hun wenken te bedienen maar om het creëren van duidelijkheid in hun specifieke situatie. Overigens is hier een compliment voor de klachtenfunctionaris op zijn plaats. Met niet aflatende inzet breidt zij recht wat de dienst krom maakt.

3.10 Ombudsman

De Ombudsman hebben geen formele klachten bereikt over het functioneren van het instituut. Natuurlijk gaan burgers wel eens teleurgesteld weg als duidelijk is dat in hun situatie geen rol voor de Ombudsman is weggelegd. Of zijn ze boos als wordt gemeld dat de gemeente naar behoren heeft gehandeld. Als ze daar ontvankelijk voor zijn, wordt uitgelegd dat de functie van Ombudsman twee kenmerken kent: onafhankelijk en onpartijdig. Geen verlengstuk van de gemeente maar ook geen belangenbehartiger van de burger. Indien aan de orde worden burgers op andere mogelijkheden gewezen als ze toch hun gram tegen de gemeente willen halen. Het Juridisch Loket is dan de meest aangewezen instantie.

4. Vergelijking 2009-2010-2011-2012

Tot slot volgt hieronder een vergelijkend overzicht van de hoofdactiviteiten in 2009, 2010, 2011 en 2012.

	2009	2010	2011	2012
info/verwijzing binnen gemeente	165	205	126	120
Ombudsman	21	17	32	24
interventies	116	138	111	122
(eind)rapporten	19	22	14 (15)	14
bemiddeling	1	5	1	1
algemene onderzoeken	1	1	3	-

DEEL IV HET OMBUDSINSTITUUT

1. Bureau, huisvesting en financiële situatie

De werkzaamheden worden verricht door drie medewerkers. De Ombudsman, een juridisch onderzoeksmedewerker en een managementassistente, allen voor 0,8 fte. In 2012 vonden geen personele wisselingen plaats.

Het instituut is geopend van maandag tot en met donderdag. Er is een inloopspreekuur op de dinsdagmiddag en een spreekuur op afspraak op de donderdagochtend. Verder is het bureau per telefoon en e-mail goed bereikbaar. De website van de Ombudsman wordt als uitnodigend ervaren en het digitale klachtenformulier wordt regelmatig gebruikt.

Het Ombudsinstituut is op 3 oktober 2011 verhuisd naar de Kreupelstraat 12. Het pand zit op een goed zichtbare locatie en straalt transparantie uit. De burgers weten de weg goed te vinden.

Met de verhuurder, de Sociëteit De Harmonie, is een goede relatie opgebouwd.

Met de huisvesting op deze locatie is het instituut geheel los komen te staan van de gemeente en dat bevestigt de onafhankelijke positie die het inneemt.

De begroting en de jaarrekening van het Ombudsinstituut maken onderdeel uit van de concernbegroting. De uitgaven voor het instituut zijn in drie onderdelen uit te splitsen:

- a) vast en tijdelijk personeel
- b) huisvesting en exploitatie
- c) werkbudget

De exploitatie is net als voorgaande jaren binnen de ramingen gebleven.

2. Werken voor andere rechtspersonen

Het Ombudsinstituut werkt al een aantal jaren voor Ten Boer en De Marne en met die gemeenten worden goede contacten onderhouden. In de regiogemeenten wordt eenmaal in de maand (op verzoek) een spreekuur op locatie gehouden. Daarnaast zijn burgers met klachten over die gemeenten ook altijd welkom op het spreekuur in Groningen. Het blijkt dat burgers uit die gemeenten daar overigens de voorkeur aan geven.

Naast de genoemde gemeenten is het Ombudsinstituut ook aangewezen als externe klachtinstansie voor een drietal gemeenschappelijke regelingen: Afvalbeheer Regio Centraal Groningen (ARCG), Hulpverlening en Openbare Gezondheidszorg (H&OG) en Meerstad. Daarover werden in 2012 geen klachten ingediend.

Van een enigszins andere orde is de uitvoering van de gemeentelijke klokkenluidersregeling. De gemeentelijke Ombudsman is aangewezen als externe instantie voor de beoordeling van meldingen over integriteitsschendingen. In 2012 is één melding ontvangen.

3. Contacten

Met de burgemeester, het college van B&W, de raadscommissie, gemeentesecretaris en de directies van de diensten wordt in ieder geval één keer per jaar overleg gevoerd naar aanleiding van het jaarverslag. Daarnaast wordt een extra overleg gepland als daartoe aanleiding bestaat.

De bijeenkomsten van de klachtenfunctionarissen worden ook regelmatig bezocht. Van beide kanten kan daartoe het initiatief uitgaan. Het overleg is constructief en leidt tot wederzijdse uitwisseling van kennis en ervaringen. Uiteraard kunnen opvattingen verschillen, maar daar moet vanuit de verschillende verantwoordelijkheden ruimte voor bestaan.

Op uitnodigingen van diensten om informatie te verstrekken over (de werkwijze van) het Ombudsinstituut wordt altijd positief gereageerd. En desgevraagd wordt meegedacht in nieuwe ontwikkelingen, zoals de invulling van het programma Stad en Stadhuis.

Om ook een ander gezicht van de Ombudsman te laten zien is van harte meegewerkt aan twee bijzondere activiteiten, namelijk als jurylid bij de verkiezing van de Voice of Groningen (dé telefoonstem van de gemeente Groningen) en bij het Standwerkersconкурс in de binnenstad. De Nieuwjaarsbijeenkomst van de Kamer van Koophandel werd bijgewoond en de oprichting van de Stichting Urgente Noden kon op warme belangstelling van de Ombudsman rekenen.

Van een andere orde is het Collegiale overleg van Lokale ombudsmannen (Colom) van de steden Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Groningen. Bij de bijeenkomsten is ook de substituuт Nationale ombudsman aanwezig. In dat forum worden zaken besproken die een gemeenschappelijke noemer hebben of om bovenlokale aandacht vragen. Het Colom vergadert één keer per jaar met de Kinderombudsman en de Nationale ombudsman.

4. Tot slot

Het in het najaar van 2012 aangetreden college van B&W heeft aangekondigd een nieuwe bestuurstijl te willen hanteren. Naar het zich laat aanzien zal dit positieve gevolgen hebben voor de inwoners van de stad en de procedures waar zij bij betrokken zijn. De Ombudsman ziet dit met belangstelling tegemoet.

De veranderingen in de gemeentelijke organisatie zullen langzamerhand hun beslag krijgen. De Ombudsman zal dit proces van afstand volgen en zo nodig signalen afgeven als zich fricties in de dienstverlening of de klachtafhandeling voordoen.

DEEL V INHOUDELIJKE OVERZICHTEN

Interventies

Procedurele interventies

Actie Ombudsman/dienst

Gemeenteraad

12.1.103	Rondom de Kardingerplas zou er geen sprake moeten zijn van een zogenaamde seizoensgebonden losloopgebied. Uitgelegd dat er sprake is van door de gemeenteraad vastgesteld beleid dat voor de Ombudsman een gegeven is.
----------	---

College

12.1.028	Het (vermeende) probleem van de onbereikbaarheid/ontoegankelijkheid van het Forum vanwege windhinder, werd door de Ombudsman met belangstelling gevolgd. De uitkomst van de door het college geëntameerde second opinion overtuigde dat er geen sprake zou zijn van extreme omstandigheden. Althans niet anders dan op vergelijkbare plaatsen en momenten in de stad.
----------	--

Burgemeester

12.1.144	Na enige maanden van betrekkelijke rust werd weer (geluids)overlast ervaren van een horecagelegenheid. Eerder waren afspraken gemaakt over verscherpte controles en prioritering qua aanpak. Dit werd met een kwartaal verlengd.
----------	--

DIA

12.1.130	In het kader van een procedure bij de Raad van State werd een aantal vragen gesteld die maar niet werden beantwoord. Het bleek dat de DIA afhankelijk was van informatie van RO/EZ die niet erg voortvarend handelde. Uiteindelijk kwam het goed.
12.1.137	Een verzoek om planschade werd ingewilligd maar zonder toepassing van de zogenaamde 2%-regeling. De dienst/het college zegde toe dat de argumentatie alsnog zou worden gewogen en waarschijnlijk zou leiden tot een gecorrigeerde beslissing.

HVD

12.1.059	Het vervoer van driewielers valt niet onder het deeltaxivervoer, waardoor de actieradius erg beperkt is. De dienst liet zich van zijn (erg) goede kant zien en organiseerde alternatieven met een grote mate van creativiteit. De 'maatschappij' reageerde verrassend positief.
----------	---

MD

12.1.034	Rondom het gebied van de Euroborg werd op verschillende plaatsen veel troep/afval aangetroffen. Betrokkene voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd. Inderdaad bleken verschillende instanties aanspreekbaar. Daarbinnen nam de gemeente uiteindelijk haar verantwoordelijkheid.
12.1.041	Het optreden van een BOA werd als onheus ervaren en in het verlengde daarvan het rigide handhavingsbeleid. Aangezien betrokkene anoniem wenste te blijven kon de Ombudsman de feiten en omstandigheden niet bepalen, daardoor kon de klacht niet in behandeling worden genomen.
12.1.063	Volgens verzoekster reageert de dienst niet op haar telefonische meldingen van overlast door een horecabedrijf. Gelet op het tijdsverloop zijn de feiten niet meer te achterhalen. Wel bleek de dienst RO/EZ de aangewezen instantie om in deze actie te ondernemen. Deze dienst zegde dan ook toe contact met verzoekster op te nemen.
12.1.083	Van een afvalverwerkingsbedrijf aan de oostkant van de stad werd nogal wat overlast ervaren. Uitgezocht werd dat in dit geval de provincie de bevoegde instantie is voor het indienen van klachten.
12.1.124	Op verzoeksters klacht over geluidsoverlast door een festival in het Stadspark werd niet gereageerd. Met excuses ontving zij van de Milieudienst alsnog een inhoudelijke reactie.

Actie Ombudsman/dienst

OCSW	
12.1.078	De afhandeling van een interne klacht duurde maanden. De wet van Murphy werd van toepassing verklaard. Omdat de betreffende burger er blijkbaar geen last van had, sloot de Ombudsman het dossier.
12.1.119	Voor inzage in de concept-cultuurnota werd door de gemeente verwezen naar de gemeentelijke website die via een link kon worden bereikt. Deze 'geheimtaal' werd niet begrepen en de Ombudsman zorgde voor een papieren versie van de relevante pagina's.

RO/EZ	
12.1.026	Er werd geklaagd dat in privé-tijd door gemeentelijke medewerkers uitgevoerde werkzaamheden niet naar tevredenheid waren. De Ombudsman constateerde dat er geen directe relatie met de gemeente was, maar dat het allemaal niet 'handig' was geweest. De dienst leerde ervan naar de toekomst.
12.1.029	Verzoekster vindt ten onrechte dat de dienst inzake de aanpak van de buurtstallingsgarages traag handelt. Voor de toegezegde maatregelen is tijd nodig en voor concrete overlastklachten bestaat een (meld)klachtensysteem waar huurders terecht kunnen.
12.1.042	Een al langer lopende zaak waar de Ombudsman eerder bij betrokken was, werd opnieuw aangekaart. Voor de Ombudsman was er echter geen rol weggelegd, omdat de kwestie inmiddels onder de rechter was.
12.1.095	Naast veel plezier ervaren bewoners van de wijk Beijum ook overlast van de grote bomengroei. Betrokkene is geweest op de aanstaande gemeentelijke inventarisatie van het bomenbestand en de mogelijkheid mee te denken in oplossingen.
12.1.122	De gemeentelijke plannen voor de aanleg van riolering en de herinrichting van de openbare ruimte in verzoekers buurt vallen niet goed bij hem. Verzoeker is uitgenodigd voor een gesprek met de wethouder. Aangezien dit een oplossing voor zijn problemen kan bieden, is de Ombudsman voorlopig op afstand gaan staan.
12.1.132	De problemen van een zwaar gehandicapte dame met de opruimplicht voor hondenuitwerpselen werd aan de wethouder voorgelegd. Deze zegde toe dit nader te zullen bekijken en begin 2013 daarop terug te komen.
12.1.141	Na een gesprek met de burgemeester bleef de toegezegde dialoog over de hoogte van de nadeelcompensatie wel wat lang uit. Voor het uitstel waren wel verklaringen maar die overtuigden niet. Toegezegd werd dat er spoed zou worden betracht.

SOZAWE	
12.1.068	Onduidelijkheid tussen de GKB en een particuliere bewindvoerder leidde er toe dat er geen vakantiegeld werd uitgekeerd. Na een aantal telefoontjes bleek dat er sprake was van een misverstand en werd alsnog een deel van het vakantiegeld overgemaakt.
12.1.093	Mag een alleenstaande ouderkorting als inkomen worden meegenomen in de draagkrachtberekening voor bijzondere bijstand voor kinderopvang? Zowel voor de algemene bijstand als bijzondere bijstand wordt deze heffingskorting wettelijk als inkomen gezien, zo bleek.
12.1.096	Verzoeker stelt dat zijn uitkering eind 2010 is beëindigd omdat de dienst er ten onrechte van uitging dat hij een baan zou hebben. Uit opgevraagde gespreksverslagen van toen blijkt dat verzoeker de dienst gedetailleerd heeft geïnformeerd over zijn nieuwe baan. De dienst mocht dus van deze informatie uitgaan.
12.1.108	Omdat haar gemeentelijke bewindvoerder al haar geld onder zich had, vond verzoekster dat die dan ook maar voor een woning moest zorgen. Dat kan en mag een bewindvoerder echter niet. Hij heeft betrokkene daarvoor netjes verwezen naar maatschappelijk werk.
12.1.123	De informatie van de dienst dat verzoekster via de website werk.nl opnieuw een uitkering kon aanvragen, blijkt niet correct. Als thuisloze is een aanvraag alleen mogelijk via het open spreekuur van het dak- en thuislozenteam van de dienst. De Ombudsman heeft haar dan ook hiernaar verwezen.
12.1.134	Betrokkene voelde zich onder druk gezet om met spoed een Wajonguitkering aan te vragen. Mocht de gemeente hem hiertoe verplichten? Het antwoord luidde: ja. Een Wajonguitkering is een voorliggende voorziening en die moet worden onderzocht alvorens een verzoek om bijstand in behandeling kan worden genomen.

Interventies en interventies plus

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
Raad		
12.1.036	De gemeente maakt haar besluiten elektronisch bekend. Volgens betrokkene worden burgers die geen computer hebben daardoor ernstig benadeeld.	De Ombudsman is in deze niet bevoegd. Het betreft namelijk algemeen gemeentelijk beleid. Wel stelt zij vast dat de gemeenteraad verzoeksters zorg uitdrukkelijk in de besluitvorming heeft meegenomen. Wekelijks zal in de Gezinsbode worden gemeld dat de bekendmakingen op de gemeentelijke website staan. Onder andere bij de DIA, de dienst RO/EZ en de openbare bibliotheken zijn computers beschikbaar om deze informatie op te zoeken. Daarnaast kunnen de bekendmakingen telefonisch worden opgevraagd.
College		
12.1.023	Een al langer lopend proces over schadevergoeding vanwege bedrijfsbeëindiging werd opnieuw aan de Ombudsman voorgelegd. Betrokkene voelde zich (nog steeds) niet serieus genomen.	Omdat deze kwestie onder de rechter is, was de Ombudsman niet bevoegd. Overigens speelden de feiten vier jaar geleden, waardoor eventuele aanvullende klachten ook niet meer voor onderzoek in aanmerking komen.
Bestuursdienst		
12.1.035	Betrokkene heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor het kwijtraken van zijn ondernemingsplan. Kosten € 17.609. Uit coulance zegde de dienst hem een tegemoetkoming van € 650 toe. Hij zou hiervan officieel bericht krijgen, maar dat bleef uit.	Hoewel de bewuste brief was opgesteld, blijkt die niet verstuurd. Dat heeft de dienst alsnog gedaan. Verzoeker is het vervolgens niet eens met de voorgestelde vergoeding en vraagt de Ombudsman hierin te bemiddelen. Uit informatie van de dienst blijkt hij ondanks herhaaldelijke verzoeken van de dienst geen bewijs van de door hem gemaakte kosten te willen overleggen. De dienst kon dan ook niet anders dan zijn verzoek afwijzen. De coulancevergoeding is naar oordeel van de Ombudsman redelijk. Voor bemiddeling zag zij dan ook geen ruimte. Uiteindelijk heeft verzoeker deze vergoeding geaccepteerd.
DIA		
12.1.003	Verzoekers dochter heeft zich na het verbreken van haar relatie ondoordacht laten uitschrijven uit de GBA naar het adres van haar ouders in het buitenland. De dienst wil de uitschrijving echter niet -met terugwerkende kracht- terugdraaien.	De situatie is dat de dochter sinds haar uitschrijving feitelijk niet meer op het bewuste adres woont. Zij verblijft inmiddels bij haar ouders en gaat daar vandaan één jaar rondreizen. Voor inschrijving dient men echter minstens vier maanden van het jaar in Nederland te verblijven. Aan die voorwaarde voldoet de dochter dus niet. (Her)inschrijving is dan ook niet mogelijk.
12.1.024	Betrokkene constateerde dat steeds als hij uit detentie kwam, hij uit de GBA was uitgeschreven.	Een gedetineerde moet zich inschrijven op het adres van de penitentiaire inrichting. In de GBA dienen namelijk de adresgegevens te zijn geregistreerd waar een inwoner daadwerkelijk verblijft. Gebruikelijk is dat de instelling zijn bewoners hierop wijst. Hoewel verzoeker zijn 'verhuizing' niet heeft doorgegeven, constateerde de dienst na meldingen van derden dat hij niet meer op het door hem opgegeven adres woonde. Omdat zijn feitelijke adres niet te achterhalen was, werd verzoeker uitgeschreven naar 'onbekend'. Pas nadat verzoeker zich weer bij de dienst meldde, werd hij per datum van melding weer ingeschreven. Dit was correct. De Ombudsman adviseerde verzoeker zich in vervolg tijdig uit en in te schrijven, maar sprak daarbij de hoop uit dat er in de toekomst geen sprake meer van detentie zal zijn.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.037	<p>De aanslag voor de afvalstoffenheffing kwam kort voor het overlijden van de partner. Omdat de huishoudensituatie dus was gewijzigd werd om vermindering van de aanslag verzocht.</p> <p>De dienst verstrekte tegenstrijdige informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een nieuwe aanslag zou volgen; - de aanslag bleef in stand. <p>Betrokkene zocht daarop contact met de Ombudsman.</p>	<p>Na overleg met de dienst kon het volgende worden gemeld. De ontvangen aanslag was vanwege de peildatum feitelijk juist.</p> <p>Gezien de tegenstrijdige informatie en de droevige omstandigheden vond de dienst echter ook dat eigenlijk niet kon worden vastgehouden aan de oorspronkelijke aanslag. Er werd tot ambtshalve vermindering besloten.</p> <p>Daarmee liet de dienst zich van zijn goede kant zien.</p>
12.1.044	<p>Verzoeker heeft kwijtschelding aangevraagd voor de gemeentelijke belastingen over 2009, 2010 en 2011. Nadat de gemeente die ook in beroep afwees, kreeg betrokkene bericht dat er vanwege zijn inkomsten alsnog kwijtschelding over 2011 werd verleend. Toen hij meldde dat zijn inkomsten in 2009 en 2010 niet veel anders waren, stelde de gemeente dat beroep niet meer mogelijk was.</p>	<p>Geconstateerd werd dat de besluiten op verzoekers kwijtscheldingsaanvraag en beroepschrift gebrekkig waren gemotiveerd. Ook van het heroverwegingsbesluit bleek de motivering niet deugdelijk. Met de Ombudsman constateert de afdeling Belastingen dat het proces niet behoorlijk was. Om die reden krijgt verzoeker uit coulance alsnog kwijtschelding over 2009 en 2010.</p>
12.1.060	<p>In november 2011 kreeg verzoekster te horen dat zij de belastingen over 2010 nog niet had betaald. Zij stelt deze belastingen al in juli 2010 te hebben overgemaakt. Hoewel de dienst toezegde dit uit te zoeken, kreeg zij geen antwoord. Wel een nieuw bericht dat ze moest betalen.</p>	<p>Voor het niet nakomen van de afspraak biedt de dienst zijn verontschuldiging aan. Inmiddels is de kwestie uitgezocht. Verzoekster blijkt in juli 2010 slechts een deel van de belastingen te hebben betaald. Omdat zij het restbedrag nog niet had voldaan, was de brief van november 2011 dus terecht.</p>
12.1.061	<p>Naar aanleiding van verzoekers bezwaarschrift in 2007 bleek de gemeente ten onrechte zijn woning als twee belastingobjecten (onder- en bovenwoning) te hebben gezien. De gemeente weigert echter de door hem teveel betaalde rioolbelasting in de periode 2000 tot 2007 terug te betalen.</p>	<p>Het is gemeentelijk beleid om onterechte belastingbetalingen ambtshalve tot drie terug te verminderen. Gelet op verzoekers verzoek in 2007 om terugbetaling zal de dienst de belastingaanslagen 2004 tot en met 2006 dan ook verminderen. De eerdere betalingen blijven helaas voor verzoekers rekening Dat is dan niet anders.</p>
12.1.074+	<p>Vanwege een grote achterstand bij het betalen van gemeentelijke belastingen werd uiteindelijk beslag gelegd op roerende goederen.</p> <p>Het eigendom van die goederen berustte echter bij een familielid. De dienst had de goederen dus niet in beslag mogen nemen.</p> <p>Tevens bestond er onduidelijkheid over de hoogte van de schuld. Een goed gesprek hierover was niet mogelijk geweest. Een langdurige en zware financiële periode om de executie te voorkomen, lag in het verschiep.</p>	<p>Een inbeslagname van goederen is voor betrokkenen een emotioneel proces. Maar de dienst was hier niet lichtzinnig toe over gegaan. Op goederen die aantoonbaar aan anderen behoorden werd geen beslag gelegd. Een latere overeenkomst die het eigendomsrecht van alle goederen aan het familielid toewees kon niet (meer) te serieus worden genomen. Een gang naar de rechter voor een verzetsprocedure stond daartoe open. Wel bleek dat de dienst niet eenduidig was geweest qua informatieverstrekking over de hoogte van de schuld. Dat daardoor extra emotie en frustratie was ontstaan, was begrijpelijk. En ook wel jammer.</p>
12.1.075	<p>Betrokkene voelde zich overvallen door het feit dat de DIA zomaar beslag had gelegd op haar uitkering. Zij had daarover geen bericht ontvangen, alleen een terloopse mededeling van haar contactpersoon bij SOZAWE.</p> <p>De beslaglegging staat ook een regeling met andere schuldeisers in de weg.</p>	<p>Het bleek dat er geen sprake was van een onverwachte actie van de DIA.</p> <p>Deze was volgens de regels schriftelijk aangekondigd en liep ook al een aantal maanden. Naast de DIA hadden ook andere schuldeisers beslag gelegd.</p> <p>De aflossingsperiode zal daardoor geruime tijd gaan duren maar dat maakt het handelen van de DIA/SOZAWE niet onbehoorlijk.</p>
12.1.082+	<p>Een onderzoek van de MJD in opdracht van de gemeente leidde tot irritatie. Zonder toestemming waren persoonlijke gegevens verstrekt.</p> <p>Dat werd als een aantasting van de privacy ervaren.</p>	<p>Bekend is dat een burger geheimhouding kan aanvragen voor de verstrekking van zijn gegevens uit de GBA. Deze geheimhouding geldt echter niet voor zogenaamde afnemers, in de regel overheidsinstanties.</p> <p>Om die reden wordt voor gegevensverstrekking voor gemeentelijk onderzoek de geheimhouding niet toegepast. De gemeente wordt daar in niet beperkt.</p> <p>De Ombudsman vroeg zich af of je het dan ook maar moet doen. Vooral in kwesties die een enquête-achtig karakter kennen. In die gevallen kan de burger toch de keuze worden gelaten? Waarom hen lastigvallen met iets waar hij niet op zit te wachten? Amsterdam past deze handelswijze al langer toe.</p> <p>De dienst zag in dat burgers inderdaad tegen ongevraagde correspondentie beschermd kunnen worden, tenzij het algemene belang zwaarder weegt dan het individuele belang. Dit wordt nu de werkwijze.</p>

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.087	Sinds twee jaar wordt een bedrag op verzoeksters uitkering ingehouden vanwege de gemeentelijke belastingen. Zij stelt bij de afdeling Belastingen te zijn geweest voor kwijtschelding maar vindt er geen gehoor.
12.1.101 (ook 12.1.106)	De afwijzing van een verzoek tot kwijtschelding over 2011, ook in beroep, werd niet begrepen. De vaststelling van het vermogen was niet deugdelijk, betrokkene was ondanks zijn verzoek niet gehoord en de datum van een gemeentelijke brief klopte niet.
12.1.102	Aangifte van verhuizing leidde tot de verrassende uitkomst dat er al een persoon op het adres woonde. Daarover was al wel een onderzoek gestart maar leidde nog niet tot uitschrijving.
12.1.106 (ook 12.1.101)	Met als gevolg dat betrokkene in grote problemen kwam. Huurtoeslag werd niet toegekend, alimentatie werd stopgezet vanwege 'samenwonen' en veel aanmaningen en brieven van deurwaarders met dreigende inbeslagname.
12.1.106 (ook 12.1.101)	Ook over 2012 werd het verzoek om kwijtschelding afgewezen. Ook weer in beroep. Betrokkene was het wederom niet eens met de gehanteerde motivering.
12.1.111	Namens zijn cliënten heeft verzoeker tegen de afwijzing van planschade een bezwaarschrift ingediend. Omdat een beslissing uitblijft, heeft hij de gemeente in gebreke gesteld. En wel op 14 juli 2012. De gemeente stelt echter de ingebrekestelling pas op 13 september 2012 te hebben ontvangen. De dwangsomperiode begint volgens haar dan ook op 28 september 2012.
12.1.114	Op verzoek van de Ombudsman heeft de gemeente een diepgaand onderzoek binnen de organisatie verricht. Zowel de verantwoordelijke wethouder als de afdelingen, die bij de eerdere behandeling van de planschade betrokken waren, kenden de brief van 14 juli 2012 echter niet. Nu verzoeker niet kan aantonen dat hij de brief op 14 juli 2012 ook daadwerkelijk heeft verstuurd, mag de dienst uitgaan van de datum van 13 september 2012.
12.1.114	Overleg tussen de Ombudsman en de afdeling Belastingen mondde uit in de conclusie dat betrokkene tenminste het voordeel van de twijfel moest worden gegund.
12.1.125	En bij twijfel niet inhalen, dus de aanslag werd ingetrokken.
12.1.125	Voor de inhoud van het besluit (een akte van erkenning) verwees de Ombudsman naar de civiele rechter. Verder onderzoek wees uit dat een ambtenaar van de burgerlijke stand voor zijn ambtsuitoefening geen verantwoording schuldig is aan het college. Om deze reden is ook de gemeentelijke Ombudsman niet bevoegd klachten te onderzoeken naar gedragingen van deze ambtenaar. Hij valt immers niet onder een bestuursorgaan. Althans niet voor wat betreft de inhoud van zijn besluiten. Wel als hij zich als gemeentelijke medewerker (die hij in de 1e plaats is) onheus zou hebben gedragen. Maar dat was niet aan de orde.

HVD		
12.1.004+	Verzoekers ontvangen een WMO-vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten. Twee maanden na de verhuizing kregen zij tot hun verbazing echter bericht dat zij de helft moesten terugbetalen.	<p>Per 1 juli 2012 heeft de gemeente een eigen bijdrage ingevoerd. Hoewel verzoekers aanvraag voor die tijd was ingediend, geldt bij een vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten de claimdatum. En dat was na 1 juli 2012.</p> <p>Pas nadat een voorlopige maximale vergoeding is toegekend, wordt door het CAK berekend hoe hoog de eigen bijdrage zal zijn. Dat wordt van de maximale vergoeding afgetrokken en dient binnen twee jaar te worden terugbetaald. En wel vanaf een maand nadat de vergoeding is ontvangen.</p> <p>In de beschikking werd dat op een erg ingewikkelde manier verwoord. Dat verzoekers daardoor niet door hadden dat er sprake was van een voorlopige maximale vergoeding, is dan ook begrijpelijk. En dan blijkt tijdens het onderzoek van de Ombudsman dat de eigen bijdrage door een fout na 9 maanden nog steeds niet was berekend. En bleek dat de brief van het CAK twee maanden na de verhuizing over een geheel andere eigen bijdrage te gaan.</p> <p>De dienst heeft dan ook besloten in deze enige coudance te betrachten en onder oprechte excuses de negen maanden eigen bijdrage die verzoekers inmiddels betaald hadden moeten hebben, kwijt te schelden. Verzoekers hebben hierover een nieuwe beschikking ontvangen.</p>
12.1.016	Verzoeker klaagt erover dat de dienst op basis van een enkele -ongegronde- beschuldiging van een chauffeur, uitgebreid onderzoek doet naar misbruik van zijn WMO-taxipas en Valyspas (de regio-taxipas).	De dienst stelt de melding van de individuele chauffeur niet te hebben onderzocht, wel een melding van diens werkgever. Die melding betrof het feit dat betrokkene niet van en naar zijn eigen adres reisde maar van en naar een adres buiten de gemeente Groningen. Verzoeker bleek zich lokaal prima met zijn brommer te kunnen verplaatsen en dus geen WMO-taxipas nodig te hebben. Daarnaast bleek hij in plaats van zijn feitelijke verblijfsadres enkel een postadres te hebben opgegeven. Omdat de dienst dit eigenlijk had kunnen weten, zal de één jaar geldende pas niet worden ingetrokken.
12.1.017	Betrokkene is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht over het privé-gebruik van dienstauto's door brandweerlieden.	De dienst blijkt uitgebreid de regels voor (privé) gebruik van de dienstauto te hebben onderzocht en stelt dat het gebruik in verzoekers specifieke geval met toestemming van de dienst is. Nu de behandeling van de klacht door een onpartijdige klachtenfunctionaris serieus en zorgvuldig was, is er voor de Ombudsman geen aanleiding voor een nader onderzoek in deze.
12.1.030	Een illegaal dakterras veroorzaakte regelmatig lekkage in de onderliggende woning. De Vereniging van Eigenaren trad daartegen onvoldoende op.	De gemeente was eigenlijk niet aan zet, maar het bleek al gauw dat betrokkene bekend was bij de GGD. De Ombudsman legde het contact en via de betrokken functionaris kon verzoeker worden gerustgesteld. Het probleem zou worden opgepakt.
12.1.056	De reactie van de dienst op een klacht bevatte een passage die betrokkene nogal stoorde. Het betrof weliswaar een activiteit van een derde, maar de dienst had het toch maar opgeschreven.	De opvattingen van de dienst en klager stonden tegenover elkaar. Voor de Ombudsman was het niet mogelijk om de situatie achteraf goed te beoordelen. Met de toezegging dat de visie van betrokkene schriftelijk aan de dienst zou worden doorgegeven, was hij tevreden.
12.1.088	Overlast van de buurvrouw leidde tot een verstoorde woonrelatie. Diverse (hulpverlenings)instanties hadden zich al met de kwestie beziggehouden. Maar het leidde niet tot een echte oplossing. Waarom trad de gemeente niet actiever op?	Duidelijk werd dat er sprake was van een ingewikkeld probleem. De buurvrouw was weliswaar in zorg, maar voor een gedwongen opname was geen aanleiding. Er was sprake van eigen woningen zodat van ingrijpen door een corporatie geen sprake was. In principe moeten burens er dan zelf zien uit te komen. Betrokkene is gewezen op de mogelijkheid om de eigen woning te verlaten en te koop te zetten en een huurwoning te betrekken. De gevolgen voor haar uitering zijn in beeld gebracht. Gelet op de vastgelopen woningmarkt (verkoop van haar woning) geen eenvoudige keuze. Maar het is niet anders.

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
--------------	------------------------

12.1.129	Verzoekster klaagt over het optreden van de inspecteur van de Hulpverleningsdienst (HVD) tijdens een technische hygiëne inspectie op haar kinderdagverblijf. In plaats van observeren sprak de inspecteur de beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden aan en schond zij de privacy van één van de kinderen door bij de beroepskrachten informatie over hem in te winnen.	Desgevraagd ontving de Ombudsman van de HVD uitgebreide documentatie over de bevoegdheden van de inspecteur. Daaruit blijkt dat zij op grond van de wet bevoegd is elke plaats te betreden, alle inlichtingen te vorderen en inzage te hebben in de zakelijke gegevens. Daarnaast is een ieder verplicht hieraan alle medewerking te verlenen. Geconstateerd moet dan ook worden dat de inspecteur wat betreft het befragen van en het meelopen met de medewerkers conform de regels heeft gehandeld. Ook is het dus toegestaan dat de inspecteur vraagt naar de individuele omstandigheden van een kind.
----------	---	---

Iederz		
12.1.018	Een personeelsprobleem werd in de vorm van een klacht ingediend. De afhandeling verliep traag en leidde maar niet tot concrete beslissingen. Een re-integratietraject en gewenste hulpmiddelen werden onvoldoende gekoppeld.	De Ombudsman constateerde dat de klachtprocedure en het formele besluit dat de dienst moest nemen, door elkaar liepen. Dat was niet zuiver. Uiteindelijk nam de dienst een besluit, waarmee de mogelijkheid van bezwaar en beroep open stond. Daarmee kwam de klachtprocedure ten einde en ook de rol van de Ombudsman.

MD		
12.1.014	Omwonenden hebben overlast van een patatkraam. Zij zien sinds het najaar dat de patatkraam door een ander wordt gerund dan degene aan wie de standplaatsvergunning is verleend. En dat mag niet. De dienst zegt dat er sprake is van vervanging door ziekte maar in de wijkkrant zegt de nieuwe eigenaar de patatkraam te hebben overgenomen.	Onderzoek van de dienst wees uit dat aannemelijk is dat de zaak is overgenomen. De standplaatsvergunning geeft geen rechten aan de nieuwe eigenaar. Hij staat er dus illegaal. De gemeente gaat over de intrekking van de vergunning. Omwonenden worden over het verdere verloop van de zaak actief op de hoogte gehouden.
12.1.045+	Een forse boete voor het los laten lopen van een hond op een speelweide leidde tot veel irritatie. Dat de hond even los liep had een reden en het gedrag van de opsporingsambtenaar werd als disproportioneel ervaren. De dienstreactie op de interne klacht maakte het er niet beter op.	De Ombudsman heeft beide partijen in haar aanwezigheid op elkaar laten reageren. Dit leidde wel tot enig begrip over en weer maar van echte overtuiging was geen sprake. Van gemeentewege werd nog eens benadrukt dat na een lange waarschuwingsperiode nu direct wordt overgegaan tot bekeuren bij overtredingen. Het niet kunnen tonen van een legitimatiebewijs kan het inschakelen van de politie tot gevolg hebben. Dat zo'n 'informatieve mededeling' door een burger als 'dreigement' (arrestatie) wordt ervaren, is te begrijpen. De dienst ziet ook in dat het optreden van opsporingsambtenaren gevoelig ligt bij burgers. Om die reden zal een handhavingsprotocol worden opgesteld. Met daarin aandacht voor facetten als legitimatie, communicatie en inleving in de overtreder.
12.1.066+	Een melding dat zelfs een stadswacht zich niet houdt aan de regels van het hondenbeleid, leidde tot onverkwikkelijke contacten in het buurtpark. Betrokkene was van mening dat degene die zijn melding had ontvangen ten onrechte vertrouwelijke informatie had doorgegeven. Hij voelde zich slachtoffer van deze ambtelijke handelswijze, omdat hij op onheuse wijze door familieleden van de stadswacht werd aangesproken.	Reconstructie van het gebeuren leidde tot de conclusie dat degene die de melding in ontvangst had genomen niet de persoon van de klager bekend heeft gemaakt. Wel in algemene zin dat in het buurtpark beter gehandhaafd zou moeten worden. Vanwege het overzichtelijke karakter van de gebruikers van het buurtpark werd al gauw duidelijk wie de klager en de stadswacht in persoon waren. Conclusie was ook dat de stadswacht zakelijke informatie in de privésfeer had besproken. Dat was niet behoorlijk. De dienst heeft hiervoor excuses aangeboden en de betrokken stadswacht op het gedrag aangesproken.

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
12.1.076+	De facturen voor het plaatsen van een hoogwerker riepen diverse vragen op. De in rekening gebrachte precariorechten en legeskosten verschilden steeds en de uitleg daaromtrent was niet bevredigend.	Onderzoek wees uit dat de controleurs openbare ruimte de precario- en legesverordening nogal 'vrijelijk' interpreteerden. Overigens met de beste bedoelingen omdat zij vonden dat de burger/het bedrijf in bepaalde situaties nogal duur uit is. Deze vrije interpretatie van formeel door de gemeenteraad vastgestelde regels kan uiteraard geen stand houden. Het college heeft dan ook direct actie ondernomen en toegezegd de regels nog eens goed te bekijken. Naar de toekomst zal worden gezien of strikte handhaving op zijn plaats is of dat tot aanpassing van de regelgeving moet worden overgegaan.
12.1.084	Verzoekster voelt zich niet serieus genomen door de dienst bij haar verzoek om handhaving van een illegale standplaatsituatie.	Het handhavingsproces was op verschillende onderdelen gebrekkig en de communicatie richting de omwonenden van de (illegale) standplaats was onvoldoende en niet inzichtelijk. Uiteindelijk heeft de dienst verzoekster uitgenodigd voor een gesprek om haar in deze kwestie adequaat te informeren en eventuele onduidelijkheden te verhelderen.
12.1.099	Het optreden van de parkeercontroleurs werd als onheus ervaren. De opgelegde boetes waren op zich terecht maar hadden niet uitgedeeld moeten worden. Wat minder formalistisch gedrag was op zijn plaats geweest. De correspondentie blonk ook niet uit door veel inleving.	In een door de Ombudsman georganiseerd gesprek tussen de betrokken bewoners en de directie van Stadstoezicht werd aan beide partijen gelegenheid geboden op elkaar te reageren. Dat er sprake was van overtredingen was voor beide partijen een duidelijke zaak. Maar of de bekeuringen ook uitgeschreven hadden moeten worden, daarover bleven partijen het oneens. Tegen een boete kan verzet worden aangetekend bij justitie. Een klachtprocedure bij de Ombudsman kan daarvoor niet in de plaats treden.

OCSW		
12.1.019	De dienst zou niet (inhoudelijk) hebben gereageerd op de brieven van verzoekers advocaat van 23 juli en 12 oktober 2011 over zijn situatie bij O2G2.	Uit onderzoek bleek dat er inderdaad niet inhoudelijk is gereageerd. De dienst dacht met het versturen van een kopie van zijn brief van de O2G2 aan de advocaat voldoende duidelijkheid te hebben geschapen. Maar stelt in een gesprek na 12 oktober 2011 de advocaat te hebben beloofd om alsnog schriftelijk te reageren. En dat is ten onrechte niet gebeurd. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst -weliswaar na een rappel- alsnog een inhoudelijke reactie gestuurd naar de advocaat. Voor de te late reactie bood de dienst zijn excuses aan.
12.1.091	Verzoeker had een klacht over een bewonersorganisatie bij de dienst ingediend. Omdat dit geen gedraging van de dienst is, meldde die betrokkene dat er geen wederhoor met de bewonersorganisatie (geen onderdeel van de gemeente) zou plaatsvinden. Bij de interne klachtafhandeling bleek dat dit echter wel was gebeurd en een gespreksverslag werd hem niet verstrekt.	De Ombudsman constateert dat de dienst inderdaad heeft gezegd dat er geen 'wederhoor' zou plaatsvinden. Dat de dienst alsnog contact heeft opgenomen met de bewonersorganisatie is weliswaar begrijpelijk maar dat had verzoeker dan gemeld moeten worden. De dienst erkent dat het gespreksverslag verzoeker desgevraagd niet had moeten worden onthouden. Daarbij zij opgemerkt dat de inhoud van het verslag al in de reactie op verzoekers klacht was opgenomen. Eigenlijk was hij dus al op de hoogte.

RO/EZ		
12.1.002	Betrokkene ontvangt geen reactie op zijn e-mails met vragen over de bouwwerkzaamheden van zijn burens.	Desgevraagd constateerde de dienst zijn reactie naar een verkeerd e-mailadres te hebben gestuurd. Daarop is alsnog contact met verzoeker geweest, zowel telefonisch als per e-mail. Nu naar het juiste adres.
12.1.008	Bewoners ondervinden overlast van de bomen achter hun woningen. De gemeente wil deze uit de kluiten gegroeide bomen echter niet kappen.	Navraag leerde dat de dienst de situatie ter plekke heeft onderzocht. Daarbij heeft zij de boomwaarden en de overlast tegen elkaar afgewogen. De dienst heeft inzichtelijk uitgelegd waarom het belang van het behoud van de bomen toch zwaarder weegt.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.022	De dienst weigerde een parkeervergunning voor een niet op naam van de aanvrager gestelde auto. Deze vond dat er voldoende reden was om voor hem een uitzondering te maken.	Voor de Ombudsman was duidelijk dat de regels helder zijn en een uitzondering in dit geval niet aan de orde is. Wel had de dienst veel te lang gedaan over de afhandeling van de klacht.
12.1.027	Betrokkene klaagt over de onoverzichtelijke verkeerssituatie op het Wouter van Doeverenplein, met name voor fietsers. Met de mededeling van de dienst dat fietsers in deze hun eigen verantwoordelijkheid hebben, voelde zij zich in haar klacht niet serieus genomen.	De Ombudsman heeft de situatie ter plaatse aanschouwd en concludeert met verzoekster dat er sprake is van een onoverzichtelijke situatie. Het betreft een tijdelijke situatie. De dienst stelt dat de bouwwerkzaamheden aan de Antonius Deusinglaan voor fietsers een verkeersgevaarlijke situatie opleverde. Daarom is besloten de fietsers via de nog niet volledig aangelegde Vrijdemalaan te geleiden. Daar waar mogelijk zijn maatregelen getroffen maar, erkent de dienst, de situatie is niet optimaal. Omdat op korte termijn de verkeerssituatie op het bewuste plein weer (tijdelijk) zal veranderen, zullen enkele door verzoekster geschetste problemen tot het verleden behoren, aldus de dienst. Dit voorkomt waarschijnlijk niet dat er nieuwe problemen zullen ontstaan.
12.1.040+	De gemeentelijke vergoeding van € 135 voor het ontstoppen van de riolering wekte verbazing. Door een particulier bedrijf was namelijk € 230 in rekening gebracht. Het “verwijt” van de gemeente dat zij niet direct was gebeld, viel niet in goede aarde. De ellende vond plaats in het weekend en dan is de gemeente niet bereikbaar.	De Ombudsman bestudeerde de brief van de gemeente en de informatie op de website. Uit beide bleek dat de informatie over verantwoordelijkheid van gemeente en particulieren bij verstopte riolen nogal technisch is gesteld. Ook de aansprakelijkheid is niet erg transparant. Uiteindelijk kon de redenering van de dienst wel worden gevolgd, maar overtuigend was het ook weer niet. De dienst zag dit ook in en besloot uit coulance het verschil in kosten alsnog te vergoeden. Een mooi gebaar. Naar de toekomst zal de informatie worden verhelderd. Overigens bleek dat de gemeente op dit punt wel degelijk in het weekend bereikbaar is. Maar dat komt niet als eerste bij een burger op als je letterlijk met je voeten in het rioolwater staat.
12.1.046	Met de afsluiting van het parkeerterrein P4 bij de Euroborg verviel een parkeermogelijkheid dichtbij huis voor de bewoners van de appartementencomplexen. Er werd rechtsongelijkheid ervaren met de nabijgelegen wijk De Linie. Die kunnen wel een parkeervergunning/bezoekerspas aanvragen.	Met begrip voor de situatie van betrokkenen moest de Ombudsman concluderen dat vanaf de ontwikkeling van het Europapark ervoor is gekozen geen parkeren toe te staan rondom de Euroborg. Vanaf de verkoop van de appartementen was dit bekend. Dat er lange tijd (gratis) kon worden geparkeerd op P4 was mooi meegenomen, maar daar konden geen rechten aan worden ontleend. Dat in het gebied van De Linie wel een (gefiscaliseerd) parkeerregime is vastgesteld, is bepaald door de gemeenteraad. Een democratisch genomen besluit dat (ook voor de Ombudsman) een gegeven is.
12.1.051	Verzoekster wordt door de dienst aangeschreven als kamerverhuurbedrijf terwijl er alleen buitenlandse studenten voor de gezelligheid gratis bij haar inwonen. Van een kamerverhuur is geen sprake.	In de gemeentelijke Huisvestingsverordening is echter bepaald dat, ook als er geen huur wordt betaald door de drie of meer inwonende studenten, er sprake is van een kamerverhuurbedrijf. Dat verzoekster dan ook geen vrienden te logeren kan hebben, is echter niet juist. Hoewel de definitie ruim van opzet is, kijkt de gemeente ook naar het aantal inschrijvingen op het adres in de GBA. Voor een logeerpunt gebeurt dat niet.
12.1.055	De afhandeling van een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats duurde wel erg lang. De gemeente gaf aan dat zo'n procedure zes tot acht weken in beslag zou nemen, maar inmiddels waren al 12 weken verstreken.	Vanwege een extra medisch overleg duurde de procedure wat langer dan gebruikelijk. Betrokkene was daarover ook geïnformeerd. Na een negatief advies van het Zorgloket werd de aanvraag uiteindelijk afgewezen. Het bleek dat daartegen onlangs een bezwaarschrift was ingediend. Een klachtenprocedure kan daarvoor niet in de plaats treden. Voor de Ombudsman was dus geen rol (meer) weggelegd.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.057	Het realiseren van een kiosk in het Noorderplantsoen leidde tot verbazing. Eerdere aanvragen waren afgewezen en de huidige procedure was onduidelijk. Een gesprek daarover met de dienst werd als bot ervaren.	De dienst herkende zich niet in de vervelende toonzetting van het gesprek. Twee visies die tegenover elkaar staan zijn moeilijk te beoordelen als je geen toehoorder bent geweest. Daarom werd de nadruk gelegd op de procedure voor het plaatsen van een kiosk. Een ieder kan zich aanmelden voor de toekomstige exploitatie. Zo ook de klager. Dat was ook door de dienst vastgelegd maar helaas niet schriftelijk bevestigd. Via de Ombudsman is dit nu gecorrigeerd.
12.1.058	Verzoekster en haar burens hebben overlast van een es in het plantsoen tegenover hun woning. De dienst wil de boom echter niet kappen dan wel kandelaberen.	Er is door de dienst ter plaatse onderzoek gedaan naar de waarde van de boom en de overlast. Op basis van de criteria in de Apv bleek de waarde van de boom zwaarder te wegen. Gelet ook op de afstand tussen de boom en de woningen kan de Ombudsman dit begrijpen. De motivering waarom niet werd gekapt dan wel gesnoeid, was deugdelijk.
12.1.077	In verband met bouwwerkzaamheden aan het naastgelegen perceel is de brandgang afgesloten. De toegang tot verzoekers schuur wordt daardoor belemmerd. Van de dienst kreeg verzoeker te horen dat er een bouwvergunning was verleend en hij dit maar te accepteren had.	De dienst stelt dat op basis van een wettelijk vereist bouwveiligheidsplan voor de tijdelijke afsluiting van de gang toestemming is gegeven. Dit omdat de bouwactiviteiten direct op de perceelgrens een gevaar op kunnen leveren voor passanten. Het belang van de veiligheid van burgers heeft de dienst zwaarder gewogen dan de toegankelijkheid van de schuur. Waarbij de dienst benadrukt dat het slechts een tijdelijke maatregel betreft.
12.1.079	Verzoeker vroeg om handhaving van de bouwvergunning van zijn buurman nu het bouwplan dichter op zijn gebouw wordt gesitueerd dan volgens de vergunning is geoorloofd. De dienst weigert en stelt na intern overleg ook een kleinere afstand acceptabel te vinden.	De Ombudsman stelt vast dat er feitelijk in strijd met het bestemmingsplan wordt gebouwd en wel met instemming van de dienst. Wat de dienst ook bevestigt. Dat betrokkene hier niets van begrijpt, is evident. Van een goede informatieverstrekking is dan ook geen sprake. Inhoudelijk is de afwijzing onderwerp van een bezwaarprocedure. Daarover geeft de Ombudsman dan ook geen oordeel.
12.1.097	Een toezegging dat onbedoelde wildgroei van groen zou worden aangepakt, werd niet nagekomen. Ook de grote groei van het bomenbestand leidt tot ergernis. Wegvallend (zon)licht, veel bladafval en schade door wortelopdruk zijn veel voorkomende verschijnselen.	Er was wel een verklaring voor het niet nakomen van de toezegging, maar dat vormde geen rechtvaardiging. In de wijk zal de gemeente een inventarisatie plegen naar het bomenbestand in de wijk. Dat zal moeten leiden tot een toekomstig beheerplan. Betrokkene is aangeraden om via de bewonersorganisatie hierin mee te denken.
12.1.107	Een verzoek om twee bomen te kappen werd procedureel niet goed afgehandeld. De motivering voor afwijzing van het verzoek werd daardoor niet duidelijk.	De correspondentie werd bestudeerd en er werd een bezoek aan de omgeving gebracht. De schriftelijke afhandeling was niet correct, zo luidde de conclusie. De afwijzing van de kapvergunning vroeg om een nadere motivering. Er was namelijk twijfel omdat de bomen op de erf grens staan. Het door de raad vastgestelde schadebeoordelingsformulier werd nu wel gebruikt. Daarmee werd duidelijk dat het algemene belang zwaarder moest wegen dan het individuele belang.
12.1.110+	De huuropzegging voor een garagebox leidde tot frustraties in het vervolgtraject. Een betalingsherinnering werd ten onrechte ontvangen; het telefonisch gesprek daarover leidde tot een verwijzing naar de Stainkoelen, waar de zogenaamde troep kon worden gestort. Dit terwijl het om waardevolle spullen ging. De gemeente gaf aan dat een alternatieve opslagruimte niet 'haar probleem' was.	De Ombudsman belegde een gesprek tussen betrokkene en de verantwoordelijke medewerker. Duidelijk werd dat zender en ontvanger van de boodschappen niet altijd op één lijn zaten. Voor de Ombudsman moeilijk te concluderen welke opvattingen nu de juiste waren. Wel was het zo dat de betalingsherinnering nooit had mogen worden verzonden. Er was sprake van een automatische afschrijving. In het licht van de huuropzegging kwam dit ook wrang over. Voor de opmerking over de Stainkoelen werden excuses aangeboden. Er was ten onrechte van uitgegaan dat het om oude spullen ging. Voor het aanwijzen van een alternatieve opslagruimte heeft de gemeente formeel geen verantwoordelijkheid. Wel wil zij altijd meedenken in het vinden van een oplossing. Hetgeen ook al gebeurde.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.112+	<p>De afhandeling van een interne klacht over de uitlaatsmogelijkheden voor een blindengeleidehond werd als zeer onheus ervaren.</p> <p>Zorg werd uitgesproken of in de toekomst nog wel sprake zou zijn van de toewijzing van een geleidehond, gezien de (verruigde) onderhoudssituatie in het nabijgelegen park.</p>	<p>De betrokken wethouder zag in dat de afhandeling inderdaad te kort door de bocht was geweest. Afgesproken werd om samen met de Ombudsman op bezoek te gaan bij betrokkene en de omgeving te aanschouwen.</p> <p>Daarna kon een aantal conclusies worden getrokken. De huidige staat van het park levert geen belemmeringen op voor de doorgang en er is een uitrenged gebied. Zoals het nu lijkt zal de toewijzing voor een nieuwe geleidehond niet in gevaar komen. Mocht dat later blijken wel zo te zijn, dan zal de gemeente uiteraard in actie komen.</p> <p>Betrokkene voelde zich niet echt gerustgesteld. Het ging voor de Ombudsman echter te ver een oplossing te zoeken voor een (nog) niet bestaand probleem.</p> <p>Blijkbaar is het nog niet tot alle toezichthouders doorgedrongen dat een ontheffing geldt voor de aanlijn- en opruimplicht voor blindengeleidehonden. Voor het melden van onterechte waarschuwingen/boetes werd een contactpersoon op niveau aangewezen.</p>
12.1.127	<p>Het plaatsen van een hoge schutting door de burens op de erfgrans werd in strijd geacht met de gebruiksovereenkomst voor een standplaats. Dit gold ook voor de plaats van de afvalbak. Vertrouwen dat de gemeente op dit punt zou gaan handhaven en de overtreders zou gaan manen, was niet aanwezig.</p>	<p>De dienst bleek wel degelijk actie te ondernemen. Een brief was reeds onderweg.</p> <p>Dat de overtreders een redelijke termijn werd gegund was correct. Ook is het aan de gemeente om er op toe te zien dat de bewuste objecten daadwerkelijk worden verwijderd/verplaatst.</p>
12.1.128	<p>Een op-/afritje werd zonder aankondiging verwijderd. Buurtbewoners werden daardoor gedupeerd. Met name zij die gebruik maken van een rollator/rolstoel of kinderwagen.</p>	<p>Onderzoek wees uit dat de op-/afrit was verwijderd omdat die vanwege de plaats suggereerde dat het was toegestaan die te gebruiken als toegang naar het achterliggende pad/brandgang. En dat was niet het geval want er ligt een trottoir tussen.</p> <p>Aangezien het in de ogen van de dienst een kleine ingreep betrof was daarover niet gecommuniceerd met de buurt.</p> <p>Dat verdiende niet de schoonheidsprijs. Gelukkig was de dienst bereid op een paar meter afstand een nieuwe op-/afrit aan te leggen.</p>
12.1.131	<p>Vanwege een tijdelijke klus werd met een schip een ligplaats in de gemeentelijke wateren ingenomen. De toestemming werd echter ingetrokken, sterker nog, er was een handhavingsprocedure gestart.</p> <p>De tijdelijke baan kwam daardoor in gevaar en een andere ligplaats was nog niet gevonden. Door een en ander zou schade worden geleden.</p>	<p>De dienst handelde geheel volgens de regels. En was daarbij ook coulant met de termijnstellingen.</p> <p>Het ligplaatsbeleid op zich is niet aan de Ombudsman ter beoordeling. Immers vastgesteld door de gemeenteraad.</p> <p>Tegen het besluit tot handhaving stond nog bezwaar open. En ook dan is de Ombudsman niet bevoegd.</p> <p>Een eventueel verzoek om schadevergoeding moet eerst bij de gemeente worden aangekaart.</p>

SOZAWÉ		
12.1.010	<p>Omdat betrokkene geen vaste verblijfplaats heeft, ontvangt hij geen uitkering. Zonder uitkering kan hij echter ook niets huren. De dienst verwijst hem naar de daklozenopvang, maar die wil hem niet hebben. Nu is hij ook niet verzekerd voor de ziektekosten.</p>	<p>In januari 2011 is verzoekers uitkering ingetrokken. Hij bleek niet op het door hem opgegeven adres te wonen, maar bij zijn ex-partner. Sindsdien heeft hij geen contact met de dienst gehad. Van een verwijzing naar de daklozenopvang is bij de dienst begrijpelijkerwijs dan ook niets bekend. De dienst stelt dat betrokkene altijd weer een aanvraag kan indienen, maar dat zijn woonsituatie daarbij wel nader zal worden onderzocht.</p>
12.1.011	<p>Betrokkene vroeg zijn klantmanager bij de dienst om informatie over de aflossing van zijn lening bij de GKB Assen en zijn schuld bij een deurwaarder. Die waren volgens hem voldaan. Daarnaast stelt hij dat de dienst in december 2011 teveel huur heeft overgemaakt. Zijn klantmanager wilde in deze echter niets doen.</p>	<p>Volgens GKB is de lening nog niet afbetaald. Omdat de dienst hierin geen partij is en geen belangenbehartiger, zal betrokkene de GKB hierop toch zelf moeten aanspreken. Voor de schuld bij de deurwaarder geldt een beslaglegging waaraan de dienst verplicht is mee te werken. Ook in deze kan de dienst weinig doen.</p> <p>Vanwege het wegvallen van de huurtoeslag heeft de dienst een hoger huurbedrag overgemaakt. Hoewel zonder toestemming handelde de dienst in verzoekers belang. Anders zat hij met een huurschuld.</p>

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.012	Verzoekster moet een maand uitkering terugbetalen maar begrijpt niet waarom. Ondanks verschillende verzoeken daartoe kan de dienst het haar ook niet duidelijk maken.	Na het verkrijgen van de benodigde stukken stelt de Ombudsman vast dat de terugvordering terecht is en heeft verzoekster hiervan kunnen overtuigen. Het is echter jammer dat de dienst niet de kans heeft benut verzoekster in een persoonlijk gesprek zelf de nodige uitleg te geven.
12.1.015	De dienst heeft zonder verzoeksters toestemming € 22 meer aan huur overgemaakt. Toen zij naar de reden vroeg, werd haar gemeld dat dit iets was van achter de schermen. Begrijpelijkerwijs nam betrokkene daar geen genoegen mee.	De dienst stelt dat met veel klanten betalingsafspraken zijn gemaakt. In dat kader wordt maandelijks een bulk aan informatie over verlagingen/verhogingen in de betalingen ontvangen. Om achterstanden te voorkomen, past de dienst de bedragen zonder meer aan. Mocht de klant vragen hebben over bijvoorbeeld een huurverhoging dan kan die terecht bij zijn woningcorporatie. Nu verzoekster dat zonder succes heeft geprobeerd, wordt zij verzocht hierover contact op te nemen met haar klantmanager.
12.1.020	De dienst heeft toegezegd dat verzoekster een besluit met afspraken zou ontvangen. Dat gebeurde echter niet en daarom verkeert zij nog steeds in onzekerheid over de toegezegde kinderopvangvergoeding.	De dienst biedt zijn verontschuldigen aan voor de vertraging en heeft direct daarop het besluit met de afspraken verstuurd. En belangrijker voor verzoekster, ook een positieve beschikking inzake de kinderopvang.
12.1.021	Verzoekster denkt dat zij twee maal voor de ziektekosten is verzekerd en stelt daarover geen duidelijk van de dienst te krijgen.	Verzoekster blijkt door haar ziektekostenverzekering als 'wanbetaler ziektekostenpremie' bij het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) te zijn aangemeld. Daardoor is de dienst verplicht een deel van de bestuursrechtelijke premie direct aan het CVZ over te maken. Het overige deel (de boete) dient verzoekster echter zelf aan het CJIB te betalen. Ingewikkeld, maar verzoekster is dus niet dubbel verzekerd.
12.1.025 (zie ook 039+)	Betrokkene heeft tweemaal een klacht ingediend over het budgetbeheer door zijn contactpersoon bij het GKB. Hij wil een andere consulent. Op zijn klachtbrieven krijgt hij echter geen reactie.	Zijn eerste klachtbrief blijkt onbehandeld in het dossier terechtgekomen te zijn en dat is niet correct. Op zijn tweede klacht is echter wel gereageerd. Daarin wordt uitgebreid uitgelegd dat het budgetbeheer correct is uitgevoerd. In de reactie geeft de dienst verder aan dat betrokkene door een reorganisatie in een ander budgetbeheerteam is geplaatst. Daarmee heeft hij toch een andere contactpersoon gekregen.
12.1.031	Hoewel hun verzoek om beëindiging van het beschermingsbewind door de kantonrechter is gehonoreerd, krijgen verzoekers hun zaken nog niet terug van de GKB.	De GKB geeft aan dat na een beëindiging van het beschermingsbewind de GKB richting de kantonrechter nog wel schriftelijk 'eindrekening en verantwoording' moet afleggen. Pas als betrokkenen en de rechter akkoord gaan met het gespecificeerde overzicht van inkomsten en uitgaven en de stand van het vermogen, kunnen de stukken worden overhandigd. De GKB stelt, net als verzoekers, de kwestie zo spoedig mogelijk afgerond te willen hebben en meldt druk bezig te zijn met de eindverantwoording. Betrokkenen moeten dus even geduld hebben.
12.1.032	De dienst geeft aan dat verzoeksters voormalige klantmanager niet alle afspraken op schrift heeft gesteld zodat daarover onduidelijkheden zijn ontstaan. Tot haar verbazing moest betrokkene naar Springplank terwijl zij haar nieuwe klantmanager nog niet had gesproken over een eventueel passend traject.	De dienst geeft aan dat Springplank juist bedoeld was om te onderzoeken welk traject betrokkene het beste kan volgen. De Ombudsman constateert dat het jammer is dat de klantmanager haar daarover niet eerst inzichtelijk heeft geïnformeerd. Op verzoek heeft de klantmanager inmiddels wel contact opgenomen en zal een kennismakingsgesprek worden gearrangeerd.
12.1.038+	Betrokkene betaalt alimentatie voor 2 kinderen. Voor het ene kind werd door de rechter de alimentatie naar beneden bijgesteld. Hij was van mening dat deze uitspraak ook voor het andere kind kon gelden, maar de dienst accepteerde dat niet. Hij moest opnieuw naar de rechter en maakte daardoor hoge kosten voor een advocaat. Compensatie zou op zijn plaats zijn. Overigens verrekende de dienst de lagere alimentatie alvast met de uitkering van zijn ex-partner, maar de berekening klopte niet.	Verschillende afdelingen binnen de dienst gingen tegenstrijdig met deze kwestie om. De ene afdeling accepteerde het vooruitzicht van een rechterlijke uitspraak; de andere afdeling vond dat er eerst een vonnis moest worden overlegd. Herberekening van de uitkering aan de ex-partner moest wel plaatsvinden. Met de beste bedoelingen gebeurde dit heel snel, maar niet consequent. De dienst besloot uit coulance het verschil in berekening alsnog te compenseren. In de vraag om compensatie van de advocaatkosten ging de Ombudsman niet mee. De dienst eiste terecht een rechterlijke uitspraak, die een eerdere (met het hogere alimentatiebedrag) moest vervangen.

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.039+ (zie ook 025)	<p>Na verschillende contacten tussen de GKB en de Ombudsman over deze ingewikkelde kwestie blijkt dat de GKB verzoekers maandelijkse premie steeds netjes heeft betaald. Er is echter dubbel betaald. Ook de dienst SOZAWE maakte namelijk de premie over. De verzekeraar heeft de betaalde premie teruggestort. Op zijn beurt echter teveel. Daardoor wees zijn administratie uit dat er nog premiebetalingen openstonden. Gevolg: brieven aan verzoeker over achterstanden. De terugstortingen gebruikte de GKB ook voor het betalen van de overige rekeningen en het leefgeld. Dit is begrijpelijkerwijs niet één op één terug te vinden op de rekeningspecificaties. Er kan verzoeker dan ook alleen globaal worden uitgelegd waaraan deze bedragen zijn besteed.</p> <p>Dat de GKB niet alle vaste lasten heeft kunnen betalen, komt doordat verzoekers uitkering door de dubbele premiebetaling te laag was. Maar ook omdat verzoeker zelf niet alle toeslagen aan de GKB overmaakte. Het budget is daardoor structureel te weinig.</p>
12.1.043	<p>Navraag leerde dat de teamleider wel degelijk vond dat er geen reden was om excuses aan te bieden. En derhalve zijn de woorden van de teamleider correct weergegeven in de schriftelijke klachtafhandeling. Of verzoeker in het verleden zou zijn gedupeerd, is door het tijdsverloop van enkele jaren niet meer te achterhalen. Naar dit punt doet de Ombudsman geen onderzoek.</p>
12.1.047+	<p>Er blijken zelfs drie besluiten te zijn. Op 29 maart 2012 is ook het besluit van 22 maart 2012 vervallen verklaard en is besloten dat betrokkene toch een vergoeding krijgt. Nu echter alleen voor de eigen bijdrage die zij voor de kinderopvang moet betalen. Verwarring alom.</p> <p>Vooraf omdat in de verschillende besluiten niet inzichtelijk wordt uitgelegd waarom het voorgaande besluit niet correct was. Desgevraagd meldde de dienst dat een gemeentelijke vergoeding niet mogelijk was omdat verzoekster al een rijksvergoeding ontving. Aangezien de dienst dit al van meet af aan wist, was zijn besluitvorming niet zorgvuldig.</p> <p>Naar aanleiding van de bevindingen van de Ombudsman stelt betrokkene door de onjuiste besluiten schade te lijden. Vanwege haar gezondheidssituatie zal zij zeker te weinig uren maken en een deel van de rijksvergoeding moeten terugbetalen. Geld dat zij niet heeft. Zonder het positieve besluit van 14 februari 2012 had zij haar kind niet op de kinderopvang gedaan. Nu is dat niet zomaar terug te draaien.</p> <p>Na meerdere overleggen heeft de dienst een voorstel gedaan om betrokkene nu tegen finale kwijting een tegemoetkoming uit coulance te verstrekken. Of anders, nu toe te zeggen een toekomstig schadevergoedingsverzoek serieus te zullen behandelen. Desgevraagd kreeg betrokkene van de dienst uitstel om hierop te reageren tot op haar bezwaarschrift tegen het besluit van 29 maart 2012 was beslist.</p> <p>Uiteindelijk is in het besluit op het bezwaarschrift alle onzekerheid weggenomen. De dienst heeft daarin alsnog toegezegd een vergoeding te verstrekken voor alle kosten van de kinderopvang die niet door de rijksvergoeding zullen worden gedekt.</p>
12.1.049	<p>De aanvraag blijkt te zijn blijven liggen. Ten onrechte. De verklaring dat de dienst uitging van een aanvraag over 2011 is niet te volgen. De fout had echter voorkomen kunnen worden als verzoeker op zijn herhaaldelijk verzoek gewoon was doorverbonden met de behandelende ambtenaar. Er is alsnog op korte termijn een voor verzoeker positief besluit genomen.</p>

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.053	In reactie op haar klacht kreeg betrokkene te horen dat zij geen bijzondere bijstand kreeg voor de borg van haar nieuwe kamer omdat zij geen aangifte wilde overleggen van diefstal uit haar oude kamer. Volgens het eerdere formele afwijzingsbesluit betrof de borg echter gewone kosten die iedereen moet maken. Over een eventuele aangifte werd niet gesproken.	Voor borg wordt geen bijzondere bijstand verstrekt. Slechts in uitzonderlijke situaties kan van deze regel afgeweken worden (hardheidsclausule). Dat betrokkene zich door de diefstal eventueel gedwongen voelt om te verhuizen, kan een dergelijke omstandigheid zijn. Maar dan moeten er begrijpelijkerwijs wel bewijzen zijn van die diefstal. Verzoekster had dit niet begrepen en daarom was de informatieverstrekking op dit punt gebrekkig.
12.1.054	Verzoeker stelt dat de dienst zijn verzoek om bijzondere bijstand voor de renovatiekosten in de afgelopen tien jaar niet inhoudelijk wil behandelen.	De dienst heeft van betrokkene als aanvraag een lijst met kosten en nota's ontvangen. Daarover is een gesprek geweest. Die eindigde echter dusdanig dat verzoeker met de bewuste lijst weer vertrok. Steeds als verzoeker meldde te wachten op een reactie, verzocht de dienst hem dringend om die lijst weer in te leveren. Omdat hij daaraan geen gehoor gaf, kon de dienst begrijpelijkerwijs ook niets voor hem betekenen.
12.1.062+	Verzoekster stelt dat de dienst zijn toezeggingen aan haar man om een opleiding tot installateur te mogen volgen, niet nakomt.	Verzoeksters man mocht inderdaad van de dienst de opleiding installatietechniek volgen. Hij diende zich echter wel voor 1 januari 2012 aan te melden. Hij vroeg bedenktijd en heeft het enkele dagen voor het verlopen van de termijn afgewezen. Twee weken later wilde hij echter alsnog de opleiding volgen, maar toen was het te laat. Daarbij komt nog dat verzoeksters man eigenlijk liever een opleiding tot automonteur wilde volgen en in alle gesprekken met de dienst hier weer op terug kwam. Begrijpelijkerwijs twijfelde de dienst daardoor ook aan zijn motivatie.
12.1.064	Net als het jaar daarvoor wilde verzoeker ook dit jaar drie maanden naar zijn geboorteland waar zijn gezin, familie en vrienden wonen. De dienst stelt echter dat slechts vier weken vakantie geoorloofd is.	De wet blijkt sinds 1 januari 2012 op dit punt strenger te zijn geworden. Dat betrokkene wegens gezondheidsredenen geen sollicitatieplicht meer heeft, geeft hem niet als voorgaande jaren de mogelijkheid om langer dan vier weken in het buitenland te verblijven. Helaas.
12.1.067+	Verzoekster stelt dat zij te weinig uitkering ontvangt. De dienst houdt alle inkomsten van derden in waardoor zij amper leefgeld overhoudt om haar gezin te onderhouden.	De inkomsten die de dienst inhoudt zijn een inkomensafhankelijke combinatiekorting en een alleen staande ouderkorting. En dat is correct. De Ombudsman constateert echter dat betrokkene vanwege haar lage inkomen op de eerste heffingskorting geen recht heeft. De vrijwillige beheerder van haar financiën zal dit bij de Belastingdienst laten corrigeren. Dat betekent dat verzoekster in vervolg meer uitkering zal ontvangen. Maar doordat zij de bewuste heffingskorting niet meer krijgt, verandert er per saldo niets. Voor de mogelijkheid van meer leefgeld wordt verzoekster verwezen naar haar financieel beheerder.
12.1.069	De dienst vordert teveel verstrekte uitkering in 2010 en 2011 terug. Verzoeker is het er niet mee eens dat de terugvordering wordt gebruteerd, omdat hij tijdig de dienst heeft voorzien van de benodigde informatie. Daarnaast geeft verzoeker aan veel plezier te hebben in zijn invalwerk, maar dat hij door de hoge vervoerskosten genoodzaakt is om hiermee te stoppen. De dienst stelt in deze niets voor hem te kunnen doen.	De dienst zal de brutering ongedaan maken en alsnog zorgen dat betrokkene de teveel ontvangen uitkering netto kan terugbetalen. Met betrekking tot de reiskosten in het kader van het woon-werkverkeer kan betrokkene terecht bij het UWV. Mocht deze voorliggende voorziening onverhoopt tot niets leiden dan verzoekt de dienst verzoeker om hierover weer contact met hem op te nemen.
12.1.073	Verzoeker stelt de door de dienst gevraagde loonstroken na telefonisch contact hierover op 17 mei 2012 die avond in de brievenbus van de dienst te hebben gedaan. De dienst geeft echter aan die niet te hebben ontvangen en heeft verzoekers uitkeringsaanvraag niet verder in behandeling genomen.	In beginsel dient verzoeker aan te tonen dat hij de stukken heeft verstuurd. Dat kan hij echter niet. De Ombudsman constateerde echter tijdens haar onderzoek dat de dienst de registratie van de ontvangst van stukken niet op orde heeft. Wat pleit voor verzoekers visie. Maar de 17 ^e mei was Hemelvaartsdag. Die dag kon hij dus geen contact hebben met de dienst. Ook verzoekers administratie in deze blijkt niet op orde. De Ombudsman onthoudt zich dan ook van een oordeel.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.080	Betrokkene is bij de GKB in budgetbeheer. Naast de vaste lasten heeft zij echter ook extra uitgaven vanwege de gezondheidssituatie van haar zoon. Van de GKB moet zij deze extra kosten van haar leefgeld betalen. Dat lukt echter niet.	De GKB stelde dat betrokkene in de nabije toekomst meer financiële armlslag zal krijgen. Zodra de boetes bij het CJIB zijn betaald. Ook is zij aangemeld voor een minnelijke schuldsanering. In dat kader zullen de schuldeisers worden aangeschreven en worden de huidige aflossingen zolang opgeschort. Ook dit geeft tijdelijk meer financiële ruimte. Op dit punt diende betrokkene enige geduld te betrachten. Verder kunnen onkosten in verband met de gezondheid bij de zorgverzekeraar worden gedeclareerd. En is dat niet mogelijk, kan hiervoor eventueel bijzondere bijstand worden verleend. Betrokkene is, ook door de GKB, hierop gewezen.
12.1.081	Verzoeker woont op een volkstuinencomplex maar mag zich van de gemeente niet op dat adres inschrijven in de GBA. Het dak- en thuislozenteam van de dienst stuurde hem voor een postadres naar de Kostersgang. Nu accepteert dezelfde dienst zijn postadres niet en is inschrijving in de GBA nog niet mogelijk.	In deze is van belang of betrokkene wel of geen uitkering wenst. In het laatste geval kan hij zich met een schriftelijk bewijs van het postadres gewoon in de GBA inschrijven. Om die reden is hij destijds door de dienst verwezen. Wil hij echter een uitkering, en dat blijkt inmiddels het geval, dan is voor een postadres toestemming van de dienst nodig. Omdat hij echter feitelijk ergens verblijft/woont, krijgt hij die niet. Hij is namelijk geen adresloze, zoals de rechter heeft bepaald. Dat hij zich op dat adres niet in de GBA kan inschrijven maakt dat niet anders. Er is in deze sprake van een vicieuze cirkel die alleen door betrokkene zelf kan worden doorbroken. Hoe vervelend ook, hij dient op zoek te gaan naar een ander verblijfadres waarop hij zich wel in de GBA kan inschrijven.
12.1.085	Vanwege een contract bij Weerwerk stopte verzoekers uitkering. Drie maanden later werd het contract vanwege persoonlijke omstandigheden weer beëindigd. Hoewel de situatie niet anders is dan drie maanden eerder, krijgt verzoeker nu geen uitkering.	De bewuste persoonlijke situatie waarin verzoeker verkeert, is dat hij dakloos is en wisselend bij familie en vrienden verblijft. Vanwege dat laatste is hij niet adresloos. De dienst heeft hem dan ook herhaaldelijk verzocht zich in de GBA in te schrijven op het adres waar hij het vaakst verblijft. Daar komt nog bij dat verzoeker voldoende gelegenheid en financiële ruimte had om een eigen woonruimte te bemachtigen. Hij is in deze nalatig geweest. Een postadres wordt door de dienst niet meer geaccepteerd.
12.1.086+	Verzoekster vraagt een uitkering aan. Zij woont op kamers bij de ouders van haar vriend, die ook nog thuis woont. De dienst ziet hen echter als samenwonend stel en eist dat zij een gezamenlijke uitkering aanvragen. De formulieren die zij kregen toegestuurd, betroffen grotendeels een alleenstaande uitkering. Daarnaast gaat de vriend studeren. Van de dienst kreeg hij echter te horen dat hij volledig beschikbaar moest zijn voor de arbeidsmarkt. Dat lukt niet met een voltijds studie. Omdat zij van hun klantmanager maar geen duidelijkheid kregen, wendden verzoekster en haar vriend zich op 3 juli 2012 tot de Ombudsman.	Desgevraagd werd de Ombudsman door de dienst geïnformeerd waarom betrokkenen een gezamenlijke huishouding zouden hebben, waarom er ten onrechte formulieren voor een alleenstaande uitkering zijn gestuurd en waarom van de vriend werd verwacht dat hij naast zijn voltijds studie zich zou inzetten om een bijbaantje te krijgen. Zij heeft daarop voor betrokkenen de informatie helder op papier gezet. Tot haar verrassing kreeg de Ombudsman een week later van de dienst te horen dat door een recente wetwijziging, die nog niet binnen de dienst was gecommuniceerd, het verhaal toch anders was. Per 1 juli 2012 zijn personen jonger dan 27 jaar die een beroep kunnen doen op studiefinanciering uitgesloten van bijstand. Dus verzoeksters vriend. Eigenlijk verzoekster zelf ook. Omdat de dienst nog geen beleid in deze heeft ontwikkeld, heeft zij echter voorlopig nog wel recht op een alleenstaande uitkering. En gaat de dienst op zoek naar een traject voor haar. De Ombudsman constateert met verzoekers dat de informatieverstrekking in dit dossier niet adequaat was. Voor de gemaakte fouten biedt de dienst zijn oprechte excuses aan.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.094	Aanvragen voor bijzondere bijstand werden steeds na het indienen van een bezwaarschrift toegewezen. In de aanvankelijke afwijzingen leek een patroon te bestaan.	Op basis van dossieronderzoek bleek dat het veronderstelde patroon niet bestond. Wel werden veel aanvragen ingediend, die met regelmaat ook werden toegekend. De afwijzingen waren ook heel verschillend van aard. Betrokkene vond zijn situatie zodanig bijzonder dat hij voor veel zaken bijzondere bijstand aanvroeg. Maar recht daarop had hij niet altijd.
12.1.098	Volgens de Sociale Verzekeringsbank zou de WAO-uitkering al jaren te laag zijn. Er bestond een recht op aanvullende bijstand, zelfs met terugwerkende kracht. De toegekende langdurigheidstoeslag ging niet ver genoeg terug en de aanvraag voor een aanvullende uitkering werd niet in behandeling genomen.	Duidelijk werd dat een aantal zaken werd verward. Betrokkene ontving via de UWV een uitkering met een toeslag tot een sociaal minimum. Met een heffingskorting via de Belastingdienst bedroeg het inkomen iets boven de bijstandsnorm. Teveel voor een aanvullende uitkering. Maar wel minder dan 110% van de bijstandsnorm en daarmee ontstond het recht op de langdurigheidstoeslag.
12.1.100	De aanvraag voor de langdurigheidstoeslag werd afgewezen. Hoewel bekend was dat de termijn voor aanvragen al was verstreken, was betrokkene geadviseerd diverse stukken aan te leveren. Overbodig dus. Verder was de informatie over het recht op de toeslag niet klantvriendelijk. Een bezwaarschrift was al ingediend. De Ombudsman werd gevraagd de gang van zaken te onderzoeken.	Het bleek al snel dat de argumenten in het bezwaarschrift zodanig (goed) waren dat de dienst besloot tot een heroverweging. Met als uitkomst een toekenning van de langdurigheidstoeslag. De procedurele kant werd langs een andere weg opgepakt.
12.1.104	De aanvraag om bijstand werd afgewezen vanwege te veel vermogen. Dit betrof de afkoopwaarde van een lijfrenteverzekering en fiscaal sparenrekening. Voor een toelichting hierop verwees de dienst naar uitspraken van de Centrale Raad van Beroep. Die waren echter niet te volgen. Voor de intering op het vermogen werd een volstrekt onbegrijpelijke formule gehanteerd. Nadere uitleg werd maar niet gegeven.	De eerste kwestie was inmiddels aangekaart in een bezwaarprocedure en dan staat de Ombudsman op afstand. De tweede kwestie werd in een nieuwe brief van de dienst beter uitgelegd en door de Ombudsman in andere bewoordingen nog eens toegelicht.
12.1.109	Betrokkene verhuurt een kamer. Zijn huurinkomsten zijn € 110 evenveel als de huurtoeslag die hij door de kamerverhuur misloopt. Zijn uitkering wordt echter met € 160 verlaagd. Hij begrijpt niet hoe dit kan.	De wet stelt dat betrokkene en zijn inwonende huurder woningdelers zijn. Daardoor heeft hij recht op een lagere uitkering omdat hij bepaalde woonkosten zou kunnen delen. De uitkering is hierdoor echter € 101 minder, en niet € 160. Wel lost betrokkene, middels inhouding op de uitkering, zo'n € 60 op een lening af.
12.1.113	Omdat de dienst verzoeksters inkomstenverklaringen niet ontvangt, adviseert die haar om de stukken dan maar bij de balie in te leveren. Verzoekster stelt echter dat gezondheidsproblemen dat juist belemmeren en om die reden is afgesproken dat zij een bepaald antwoordnummer mag gebruiken.	Na onderzoek bleek dat in 2012, in tegenstelling tot het voorgaande jaar, de bewuste stukken steeds correct zijn ontvangen en de uitkering tijdig is overgemaakt. Behalve de uitkering van augustus 2012. Maar dit omdat verzoekster vergeten was een kopie van de salarisspecificatie met de inkomstenverklaring mee te sturen. Verzoeksters zorg in deze lijkt dan ook niet terecht. Maar om haar daarin tegemoet te komen, heeft de dienst aangegeven om dan de stukken bij de balie af te geven. Andere mogelijkheden zijn er helaas niet.
12.1.115	Betrokkene kreeg toestemming tot 1 oktober 2012 om een bepaald postadres te gebruiken. Een week voor het verstrijken van deze termijn vroeg hij om een gesprek om het postadres te wijzigen. Een reactie bleef echter uit.	Het verstrijken van de termijn blijkt geen invloed te hebben op de uitkering. Het is slechts een controlemoment voor de dienst om na te gaan of verzoeker nog terecht een postadres gebruikt. De dienst stelt dit verzoeker, die al jaren een postadres heeft, al herhaaldelijk te hebben uitgelegd. Maar geeft toe dat de standaardbrief op dit punt verwarring schept. Dat zal dan ook worden aangepakt.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.117+	<p>Er waren diverse problemen met de dienst. Op een verzoek om een andere contactpersoon werd niet goed gereageerd. Een re-integratietraject bood niet of nauwelijks perspectief.</p> <p>Binnen korte tijd werden 3 maatregelen opgelegd, waardoor geen uitkering meer werd ontvangen. Op terugbelverzoeken via het KCC werd niet gereageerd.</p>	<p>Vanwege de brede problematiek en de ogenschijnlijk uitzichtloze situatie besloten de dienst en de Ombudsman tot een gezamenlijke aanpak van de problematiek. Tijdens een gesprek met verzoeker en zijn belangenbehartiger, diverse medewerkers van de dienst en de Ombudsman bleek al gauw dat er veel was misgegaan.</p> <p>Een andere contactpersoon had voor de hand gelegen. Dat gebeurde alsnog. In het kader van het re-integratietraject hadden geen 3 opeenvolgende maatregelen genomen mogen worden.</p> <p>De uitkering werd weer toegekend, uiteraard onder de gebruikelijke voorwaarden. Contacten via het KCC lopen inderdaad niet altijd goed. Voor de hele gang van zaken werden door de dienst excuses aangeboden.</p>
12.1.118	<p>Betrokkene ontving van de dienst een voorstel om haar schuld vóór 20 oktober 2012 bij de dienst af te kopen. Zij wilde wel op het voorstel ingaan. Maar eerst wilde betrokkene zeker weten dat zij niet alsnog met (het deel van) de schuld van haar nichtje, met wie zij is gebrouilleerd, geconfronteerd zou worden. De schuld is namelijk gezamenlijk en het deel van haar nichtje wilde zij absoluut niet betalen.</p>	<p>De dienst stelde dat met de betaling van de helft van de (gezamenlijke) schuld in één keer de andere helft zou worden kwijtgescholden. De dienst erkent dat zijn brief op dit punt duidelijker had kunnen zijn.</p> <p>Voordat de uitkomsten van deze snelle interventie kon worden teruggekoppeld, had verzoekster al met de dienst een betalingsregeling getroffen om de gehele (gezamenlijke) schuld met € 50 in de maand af te lossen. Deze ommezwaai verraste de Ombudsman.</p>
12.1.121	<p>De interne klachtafhandeling was niet naar tevredenheid. Een passage in de brief was voor tweeërlei uitleg vatbaar. Omdat het de persoonlijke situatie betrof, moest duidelijk worden of het positief of negatief was bedoeld.</p> <p>In het verlengde hiervan was er ook teleurstelling over de rol van de klantmanager.</p>	<p>Er werden twee gesprekken georganiseerd met betrokkene en vertegenwoordigers van de dienst. De eerste ging over de bewuste passage. Duidelijk werd dat de dienst het beste met hem voor had. Dat stelde gerust.</p> <p>Het tweede gesprek was met de klantmanager. Ook dat klaarde de lucht.</p> <p>Een traject naar de toekomst werd in goed overleg uitgezet.</p>
12.1.126	<p>De Bbz-uitkering werd beëindigd en een verzoek om voortzetting werd om onduidelijke redenen niet gehonoreerd.</p> <p>De begeleiding van een door de dienst aangewezen boekhouder stelde niets voor. Het vermoeden bestond dat deze persoon naar voren was geschoven vanwege zijn familierelatie met een medewerker van de dienst.</p>	<p>Het bleek dat de maximale termijn voor een Bbz-uitkering (3 jaar) was verstreken.</p> <p>Betrokkene had daar ook bericht over gehad. Ze had zelfs nog een aantal maanden respijt gehad. Maar als een bedrijf niet levensvatbaar is, houdt het op.</p> <p>Over de inhoud van de begeleiding bleken tegenover elkaar gestelde opvattingen te bestaan. Aangezien het contact daarover vooral via gesprekken was gegaan, was dat voor de Ombudsman van afstand niet meer na te gaan.</p> <p>Van belangenverstrengeling is niets gebleken. De zogenaamde nastartbegeleiding is openbaar aanbesteed en daar heeft de afdeling Zelfstandigen geen directe bemoeienis mee.</p>
12.1.133+	<p>De aanvraag voor een onkostenvergoeding voor vrijwilligerswerk werd afgewezen. In de bezwaarprocedure werd die alsnog toegekend. Maar bericht daarover bleef uit.</p> <p>De Ombudsman zocht contact en daarop verscheen het besluit. Dat leidde bij betrokkene alleen maar tot verwarring. De motivering voor de afwijzing/toekenning was hetzelfde. Dat kon toch niet waar zijn. Ook de ingangsdatum van de vergoeding was niet correct.</p>	<p>De dienst zegde toe dat alsnog een goed gemotiveerd besluit zou worden genomen waarom er wel recht bestond op de onkostenvergoeding.</p> <p>Over de ingang van deze vergoeding bestond administratieve onduidelijkheid. Betrokkene werd vervolgens gekoppeld aan de ingangsdatum van de vergoeding voor haar partner en ontving met terugwerkende kracht ook haar deel.</p>
12.1.136	<p>Betrokkene zit in budgetbeheer bij de GKB. Het wekelijkse leefgeld wordt als te weinig ervaren. Er zijn voldoende inkomsten en er zijn geen schulden. Waarom kan het leefgeld niet worden verhoogd. Voor vragen wordt zij steeds verwezen naar de MJD.</p>	<p>Een logische verklaring volgde. Via de MJD/Bureau Woonkans was een woning verkregen. Dat gaat echter onder voorwaarde van begeleiding door de MJD.</p> <p>Omdat betrokkene geen Nederlands spreekt, lopen alle contacten van de GKB via de vertegenwoordiger van de MJD. Er was nog onvoldoende duidelijkheid over de vaste (woon)lasten. Die moesten via de MJD eerst duidelijk worden voordat een verhoging van het leefgeld overwogen kon worden.</p>

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.138	In het dossier bij de dienst stonden onjuistheden over de cliënt. De dienst wilde niet meewerken aan de correctie van de gegevens.	Het bleek om informatie van derden te gaan in het kader van een re-integratietraject. Die rapportages worden integraal in het dossier opgenomen. Voor de wijziging van deze gegevens dient contact te worden opgenomen met de betreffende instantie. Uiteraard kan ook een verzoek tot correctie bij de dienst worden ingediend. Maar dan wel gespecificeerd en goed onderbouwd. Een enkele melding "dat het niet klopt" is onvoldoende.
12.1.139	Een brief dat er beslag was gelegd op de uitkering riep verbazing op. Verbazing omdat het een beslag van begin 2009 betrof. Waar dat op was gebaseerd was niet duidelijk.	Betrokkene had al veel langer te maken met beslag op de uitkering. Dit zogenaamde eerste beslag liep medio 2012 af. Toen kwam er financiële ruimte voor de tweede beslaglegger. Inderdaad, die van de vordering uit 2009. Formeel klopte het allemaal maar de dienst zag ook wel in dat dit beter had moeten worden gecommuniceerd.
12.1.140	Volgens afspraak werd het CV toegezonden aan het werkgeversteam van de dienst. Daarop volgde de reactie dat er vanuit de dienst geen actieve dienstverlening naar werk kon worden geboden. Tegenstrijdige signalen die verbazing oproepen.	Uit een eerdere klachtafhandeling was gebleken dat de dienst geen traject of opleiding meer zou aanbieden. Wel kon nog een CV worden ingediend dat bij het werkgeversteam zou worden gedeponereerd. Wellicht dat zich daar nog een match kon voordoen. Een en ander was binnen de dienst echter nog niet afgestemd, omdat betrokkene het CV maar niet opstuurde. Dat kon alsnog gebeuren.
12.1.143	Geen eigen woning en ook nog een lage uitkering van de dienst. Het werd allemaal wat teveel.	De dienst handelde keurig volgens de regels. Een alleenstaande-uitkering met een toeslag als thuisloze. Wel werd door de dienst de ziektekostenverzekering betaald en lag er een beslag via een deurwaarder. Per saldo leek het dan niet veel, maar meer was er ook niet te bieden.

Milieudienst

12.1.070

omschrijving

De gemeente treedt volgens verzoekers gebrekkig op tegen een illegale standplaatshouder. Ondanks toezeggingen om te handhaven, blijft de illegale situatie maar voortduren.

onderzoek

De dienst erkent dat de handhaving- en vergunningsprocedure (oktober 2011 tot 29 juni 2012) op onderdelen niet goed is gegaan. De gemeente dient zaken tijdig af te doen, afspraken na te komen en correct en inzichtelijk met haar burgers te communiceren. De gemeente handelde in deze niet professioneel. Daarnaast ontbrak van de zijde van de dienst de nodige inleving naar betrokkenen die zich midden in het proces opeens geconfronteerd zagen met een standplaatsvergunning van rechtswege. Naast excuses stelt de dienst oprecht van dit proces te hebben geleerd en maatregelen te hebben genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

oordeel

Gegrond

reactie college

Het college kan zich vinden in het oordeel en bevestigt de toezegging over het voorkomen van dergelijke zaken in de toekomst.

RO/EZ

12.1.001

omschrijving

Volgens verzoekster kon zij door gebrekkige gemeentelijke informatie geen zorgvuldige bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een bouwplan in haar buurt. Daarbij wijst zij op het door de gemeente gepropageerde burgerparticipatie en de toezegging van de bouwaanvrager om in deze te mogen meedenken.

onderzoek

De gemeentelijke nota burgerparticipatie betreft gemeentelijke plannen en (bouw)projecten. Het bewuste bouwplan is echter een particulier initiatief. De gepropageerde burgerparticipatie is daarop niet van toepassing. Ook indien de bouwaanvrager zelf die gelegenheid geeft om mee te denken. Er was namelijk al een -niet met het bestemmingsplan strijdige- bouwaanvraag ingediend. En als dan niet binnen de korte 'fatale' termijn een besluit is genomen, is de vergunning van rechtswege verleend. Hoe lovenswaardig verzoeksters betrokkenheid in haar woonomgeving ook is. Zolang de aanvraag niet door de bouwer is ingetrokken, dient de gemeente de wettelijke procedure te volgen. En pas als het besluit is genomen, geeft de wet burgers de mogelijkheid om middels bezwaar hun visie hierop kenbaar te maken.

Over (de voortgang van) het proces is betrokkene steeds correct geïnformeerd. Alleen in het allerlaatste stadium ging het mis. Omdat er nog geen besluit was genomen weigerde de dienst het positieve welstandsadvies te sturen. Ten onrechte dus nu verzoekster in een eerder stadium het (negatieve) welstandsadvies wel kreeg.

oordeel

Grotendeels ongegrond

reactie college

Het college kan zich in de conclusies van de Ombudsman vinden.

12.1.012

omschrijving

Verzoekers geven aan dat de gemeente niet vooraf persoonlijk met hen als direct-belanghebbenden heeft gecommuniceerd over het experiment in de Folkingestraat in september 2011. Daarnaast voelen zij zich niet serieus genomen tijdens het gesprek met de wethouder. Zij dachten in dat gesprek hun ideeën over shared space te kunnen bespreken maar kregen te horen dat het college al had besloten tot een fietsvrije Folkingestraat op zaterdag.

onderzoek

De Ombudsman constateert dat betrokkenen op 23 augustus 2011 schriftelijk zijn geïnformeerd over het experiment. Maar van tijdigheid kan niet gesproken worden omdat er weinig tijd werd gegeven om daarop te anticiperen. Daarnaast werd in de brief niet aangegeven wat de gevolgen van de uitkomst van het experiment kunnen zijn en welke rechtsmiddelen betrokkenen daartegen hadden. De gemeente heeft inmiddels maatregelen getroffen om in het vervolg in gezamenlijkheid met de betrokken ondernemers een experiment op te pakken.

Daarnaast is de gemeente verantwoordelijk om voorafgaand aan een gesprek helder inzicht over het doel daarvan te verschaffen. Dit wordt door de gemeente erkend en zij geeft aan in de toekomst burgers gemotiveerd schriftelijk uit te nodigen.

oordeel

Gegrond. Met instemming heeft de Ombudsman van de gedane toezeggingen kennisgenomen.

reactie college

Het college onderschrijft het oordeel.

12.1.065

omschrijving

Verzoeker klaagt zich over het onderhoud van de noodbegraafplaats Klein Selwerderhof. Niet alleen wordt het graf van zijn grootvader niet schoongemaakt, maar ook de paden er naar toe worden niet gemaaid. Hierdoor is het graf voor hem moeilijk te bereiken.

onderzoek

De dienst erkent het eerste half jaar van 2012 geen onderhoud te hebben gepleegd, ondanks toezeggingen aan verzoeker. Inmiddels is tijdens het onderzoek van de Ombudsman het ecologisch beheer alsnog ter hand genomen. De (toegangs)paden zijn gemaaid en de graven schoongemaakt. Verder gaf de dienst inzichtelijke uitleg wat hij onder ecologisch beheer verstaat. Daarnaast hebben medewerkers een nadere instructie gekregen hoe om te gaan met meldingen van betrokkenen, zoals een registratie.

oordeel

Gegrond maar gecorrigeerd

reactie college

Het college geeft aan de gang van zaken te betreuren en zich te kunnen vinden in het oordeel van de Ombudsman.

12.1.092

omschrijving

Een bedrijf in de stad ondervindt door gemeentelijke maatregelen in de omgeving problemen met zijn bereikbaarheid.

onderzoek

Op verzoek van verzoeker en het college schort de Ombudsman haar oordeel in deze kwestie op.

SOZAWE

12.1.005

omschrijving

Verzoeker stelt dat de beveiliging zonder zijn toestemming meekijkt bij zijn gebruik van de pc's op de dienst. Toen hij hen hierop aansprak, weigerden zij hun naam te geven. En de baliemedewerkers grepen desgevraagd niet in. Betrokkene meldt door de beveiliging ook naderhand onheus te zijn bejegend. En ten slotte geeft hij aan dat zijn klachten niet binnen de wettelijke termijn zijn behandeld.

onderzoek

Voordat de pc op de dienst kan worden gebruikt, dient de gebruiker toestemming te geven voor het toezicht hierop. Verzoeker wist dus dat de beveiliging meekeek. Zijn privacy werd derhalve niet geschonden. Dat de baliemedewerkers bij verzoekers discussie met de beveiliging hierover niet ingrepen, is correct. Uiteindelijk handhaaft de beveiliging de orde. Dat de beveiligers desgevraagd hun namen niet verstrekten, is conform het beleid. Wel kan worden geconstateerd dat de beveiliging niet direct na zijn ingrijpen in het gebruik verzoeker hiervan op de hoogte heeft gesteld. Om er maanden later pas op terug te komen, was niet behoorlijk. Daarbij constateert de Ombudsman dat ook verzoeker zelf een rol in de miscommunicatie heeft gespeeld. Verder is de klacht inderdaad niet binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.

oordeel

Deels ongegrond/deels gegrond

reactie college

Het college onderschrijft de conclusies van het eindrapport.

12.1.033

omschrijving

Door gebrekkige informatie van de dienst zijn er bij verzoeker verwachtingen gewekt dat hij in aanmerking zou komen voor een IOAZ-uitkering. Hierdoor heeft hij zijn bedrijf verkocht.

onderzoek

Op moment van het intakegesprek in april 2011 had verzoeker nog geen plannen om zijn bedrijf te beëindigen. Zijn aanvraag kon toen nog niet in behandeling worden genomen. Op basis van verzoekers mondelinge informatie was er geen duidelijke reden waarom verzoeker niet voor een IOAZ-uitkering in aanmerking zou kunnen komen. Hem is toen geadviseerd opnieuw een aanvraag in te dienen als er meer duidelijkheid was over de bedrijfsbeëindiging. Er zijn geen aanwijzingen van toezeggingen dat verzoeker de uitkering ook zou krijgen. En het advies om een aanvraag in te dienen wekt geen gerechtvaardigde verwachting dat hem een uitkering zou worden toegekend.

Daarbij zij opgemerkt dat de feitelijke eigendomsverhouding van het bedrijf anders was dat verzoeker deed voorkomen. Daardoor had hij meer inkomen uit winst dan voor het verkrijgen van een uitkering is toegestaan.

oordeel

Ongegrond

reactie college

Het college onderschrijft de conclusies in het eindrapport.

12.1.048

omschrijving

Verzoekster kreeg tot haar ontsteltenis van de dienst te horen dat die op het gebied van re-integratie niets meer voor haar zou doen. Onder andere vanwege nieuwe wetgeving per 2012. Volgens verzoekster gaat de dienst er echter aan voorbij dat zij al sinds 2010 probeert om in een traject te komen.

onderzoek

Het (nieuwe) gemeentelijk beleid is erop gericht om zoveel mogelijk Stadgers aan het werk te helpen of maatschappelijk actief te laten zijn. De dienst erkent in deze situatie niet conform zijn eigen regels te hebben gehandeld en betreurt dat oprecht. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman zegde de dienst toe de (maatschappelijke) activering van verzoekster zo spoedig mogelijk op te pakken.

oordeel

Gegronnd maar gecorrigeerd

reactie college

Het college onderschrijft de conclusie van de Ombudsman en biedt verzoekster zijn excuses aan. Zij zal op korte termijn worden uitgenodigd voor een gesprek om haar mogelijkheden voor het vinden van werk dan wel maatschappelijke activering te ondersteunen.

12.1.071

omschrijving

Verzoekers jaaropgave 2011 betreft zijn WWB-uitkering van 2011, maar ook zijn Bbz-uitkering van 2010. Op zijn vraag hoe dit mogelijk was, kreeg verzoeker het verwijt dat hij in 2008, 2009 en 2010 onjuiste belastingaangiften zou hebben gedaan. Hij stelt echter in deze conform de informatie van de dienst te hebben gehandeld.

Door het dubbele inkomen valt betrokkene deels in een hogere belastinggroep en mist hij verschillende toeslagen. Op zijn vraag om financiële ondersteuning bij deze nadelige gevolgen verwees de dienst hem naar de Belastingdienst.

onderzoek

De dienst erkent dat het verwijt dat verzoeker zijn belastingaangiften onjuist heeft gedaan, niet correct is. Maar een verklaring wat die belastingaangiften met de hoge jaaropgave 2011 te maken hebben, blijft uit. Er is ook geen verband. Van transparant handelen kan dan ook niet gesproken worden.

Het is duidelijk dat de jaaropgave 2011 correct is vastgesteld. Wel kan verzoeker om eventuele financiële nadelige gevolgen te ondervangen de Belastingdienst om middeling vragen. De verwijzing op dit punt was dan ook correct. Daarnaast wees de dienst op de mogelijkheid van bijzondere bijstand voor misgelopen toeslagen. Ook dat was netjes.

oordeel

Deels gegrond/deels ongegrond.

reactie college

Het college onderschrijft het oordeel van de Ombudsman en biedt verzoeker zijn excuses aan wat betreft het onterechte verwijt.

12.1.072

omschrijving

Verzoekster wil graag aan het werk en heeft de dienst om ondersteuning gevraagd. Omdat de dienst die weigerde, diende zij een klacht in. Verzoekster stelt dat haar klacht pas werd afgehandeld nadat zij de dienst wegens overschrijding van de wettelijke behandeltermijnen in gebreke stelde. Verder kreeg zij toen van de dienst te horen dat zij in het verleden al voldoende is ondersteund en geen traject meer krijgt. Omdat nodige ondersteuning juist ontbrak, vindt verzoekster deze opmerking erg pijnlijk. Daarbij wijst zij op niet nagekomen toezeggingen van de dienst om een traject te mogen volgen.

onderzoek

De klacht is niet binnen de geldende termijnen afgehandeld en daarvoor heeft de dienst zijn excuses aangeboden. Verder blijkt er na beëindiging van verzoeksters laatste traject op 26 januari 2010 geen sprake van een adequate ondersteuning. Er was geen duidelijkheid hoe verder en wat de dienst in deze voor verzoekster nog kon betekenen. Daarover kwamen ook tegengestelde signalen (wel of niets doen). En de verschillende contactpersonen (klantmanagers) die zij achtereenvolgens kreeg toegewezen, versterkten het gebrek aan inzicht in de ondersteuning door de dienst. De twee toezeggingen die de dienst in deze periode heeft gedaan, zijn wel nagekomen. Uiteindelijk is verzoekster aangemeld voor een taalopleiding. Het volgen van deze opleiding had echter geen zin omdat verzoekster al beschikte over het op te leiden taalniveau. Omdat de dienst dit wist, kan niet gesproken worden van maatwerk.

oordeel

Grotendeels gegrond

reactie college

Het college onderschrijft de conclusies en heeft verzoekster zijn excuses aangeboden voor de overschrijding van de behandeltermijn van haar klacht en voor het feit dat haar vanaf eind januari 2010 geen adequate ondersteuning is gegeven. Wel wil het college graag samen met verzoekster onderzoeken of deelname aan een participatiebaan tot haar mogelijkheden behoort. Voor een gesprek hierover zal zij op korte termijn een uitnodiging ontvangen.

12.1.105

omschrijving

Verzoekster is niet tevreden hoe haar aanvraag om een tegemoetkoming voor kinderopvang door een medewerkster van de dienst is afgehandeld.

onderzoek

De Ombudsman constateerde dat de medewerkster tijdens de behandeling van verzoeksters aanvraag niet transparant heeft gehandeld. Haar houding was niet open en voorspelbaar. Er werd onvoldoende geluisterd naar verzoekster en haar maatschappelijk werkster, de communicatie tijdens de procedure was gebrekkig, er was onvoldoende inzicht in de voortgang van het proces en er is niet voortvarend opgetreden.

oordeel

Gegrond

reactie college

Bij het ter perse gaan van het jaarverslag was nog geen reactie van het college ontvangen.

12.1.120

omschrijving

Betrokkene stelt dat zijn consulente achter zijn rug om contact heeft opgenomen met zijn boekhouder om een bevestiging te krijgen dat zijn bedrijf niet levensvatbaar zou zijn. Dat vindt hij niet juist noch integer.

onderzoek

De consulente was niet bevoegd om contact op te nemen met verzoekers boekhouder. En door de manier waarop zij communiceerde, ontstond bij de boekhouder het gevoel dat haar uitspraken over de levensvatbaarheid van verzoekers bedrijf werden ontlokt. Ook dat was niet correct. De dienst betreurt dit en stelt dat het nooit de bedoeling kan zijn dat een medewerker op deze wijze een boekhouder benadert. De dienst biedt betrokkene hiervoor dan ook zijn welgemeende excuses aan.

oordeel

Gegrond

reactie college

Bij het ter perse gaan van het jaarverslag was nog geen reactie van het college ontvangen.

omschrijving	resultaat bemiddeling
OCSW	
12.1.007	
omschrijving	
Namens omwonenden meldde verzoeker overlast te hebben vanuit de scholencampus en het sportcomplex aan de Kluiverboom. De uitgebreide reactie van de gemeente op zijn klachten riep alleen maar meer vragen op. Vanwege de uiteenlopendheid van de overlastklachten heeft de Ombudsman op haar kantoor uiteindelijk twee bemiddelingsgesprekken gearrangeerd.	
resultaat bemiddeling	
De volgende onderwerpen zijn besproken: het convenant tussen vertegenwoordigers van de wijk, de scholen, de politie en de gemeente, het 'oneigenlijk' gebruik van het fietspad door gemeentelijke voertuigen, de meldklachtprocedure voor overlast, de verkeersveiligheid bij de vluchtheuvel en de uitvoering van het herinrichtingsplan. Na nader onderzoek heeft de dienst de nodige duidelijkheid hierover gegeven.	
De dienst heeft betrokkene als vertegenwoordiger van een groep omwonenden uitgenodigd om ook het convenant te ondertekenen en officieel deel te nemen aan de vergaderingen. De (overlast)problemen die hij schetst horen bij uitstek daar ingebracht te worden en kunnen dan door de verschillende deelnemers direct worden opgepakt en teruggekoppeld. Verder bleek dat er geen overlastmeldingen waren geregistreerd bij het Meldpunt Overlast en Zorg. Omwonenden wordt daarom geadviseerd hun overlastklachten te (blijven) melden bij het Meldpunt. Aan de hand van de registratie van dit Meldpunt kunnen de nodige maatregelen worden getroffen. Verder is inzichtelijke uitleg gegeven over het gebruik van het fietspad, de veiligheid bij de vluchtheuvel en het herinrichtingsplan. Van het laatste ontving betrokkene de tekeningen.	
De gesprekken zijn in goede orde verlopen met begrip voor elkaars standpunten. De dienst wordt bedankt voor zijn inzet in deze.	

DEEL VI BIJLAGEN

1. Awb/Wet extern Klachtrecht
2. Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen
3. Schema werkwijze
4. Lijst met gebruikte afkortingen

Hoofdstuk 9.2 Algemene wet bestuursrecht: Klachtbehandeling door een ombudsman

Afdeling 9.2.1 Algemene bepalingen

Artikel 9:17

Onder ombudsman wordt verstaan:

- a. de Nationale ombudsman, of
- b. een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen.

Artikel 9:18

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Indien het verzoekschrift bij een onbevoegde ombudsman wordt ingediend, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde ombudsman, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.
3. De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij artikel 9:22, 9:23 of 9:24 van toepassing is.

Artikel 9:19

1. Indien naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker de mogelijkheid van bezwaar, beroep of beklag openstaat, wijst hij de verzoeker zo spoedig mogelijk op deze mogelijkheid en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan de bevoegde instantie over, tenzij de verzoeker kenbaar heeft gemaakt dat het verzoekschrift aan hem moet worden teruggezonden.
2. Artikel 6:15, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:20

1. Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.
2. Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.

Artikel 9:21

Op het verkeer met de ombudsman is hoofdstuk 2 van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van artikel 2:3, eerste lid.

Afdeling 9.2.2 Bevoegdheid

Artikel 9:22

De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op:

- a. een aangelegenheid die behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan;
- b. een algemeen verbindend voorschrift;
- c. een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is;
- d. een gedraging ten aanzien waarvan door een administratieve rechter uitspraak is gedaan;
- e. een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
- f. een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet.

Artikel 9:23

De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien:

- a. het verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten, bedoeld in artikel 9:28, eerste en tweede lid;
- b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
- c. het belang van de verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een bezwaarprocedure aanhangig is;
- f. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen door de verzoeker bezwaar had kunnen worden gemaakt, beroep had kunnen worden ingesteld of beklag had kunnen worden gedaan;
- g. het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter uitspraak is gedaan;
- h. niet is voldaan aan het vereiste van artikel 9:20, eerste lid;
- i. een verzoek, dezelfde gedraging betreffende, bij hem in behandeling is of - behoudens indien een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden - door hem is afgedaan;
- j. ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge bezwaar, administratief beroep of beklag bij een andere instantie;
- k. het verzoek betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is;
- l. na tussenkomst van de ombudsman naar diens oordeel alsnog naar behoren aan de grieven van de verzoeker tegemoet is gekomen;
- m. het verzoek, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie niet zijnde een ombudsman in behandeling is of daardoor is afgedaan.

Artikel 9:24

1. Voorts is de ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten, indien het verzoek wordt ingediend later dan een jaar:
 - a. na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek, of
 - b. nadat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan op andere wijze is geëindigd, dan wel ingevolge artikel 9:11 beëindigd had moeten zijn.
2. In afwijking van het eerste lid eindigt de termijn een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, indien redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij eerst een klacht bij het bestuursorgaan indient. Is de gedraging binnen een jaar nadat zij plaatsvond, aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen, of is daartegen bezwaar gemaakt, administratief beroep ingesteld dan wel beklag gedaan, dan eindigt de termijn een jaar na de datum waarop:
 - a. in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of
 - b. de procedure op een andere wijze is geëindigd.

Artikel 9:25

1. Indien de ombudsman op grond van artikel 9:22, 9:23 of 9:24 geen onderzoek instelt of dit niet voortzet, deelt hij dit onder vermelding van de redenen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de verzoeker mede.
2. In het geval dat hij een onderzoek niet voortzet, doet hij de in het eerste lid bedoelde mededeling tevens aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft.

Artikel 9:26

Tenzij artikel 9:22 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Artikel 9:27

1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
2. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden in acht waarop die uitspraak steunt of mede steunt.
3. De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen.

Afdeling 9.2.3 Procedure

Artikel 9:28

1. Het verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de verzoeker;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht, een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen en een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de verzoeker is;
 - d. de gronden van het verzoek;
 - e. de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft.
2. Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het verzoek noodzakelijk is, draagt de verzoeker zorg voor een vertaling.
3. Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde vereisten, stelt de ombudsman de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem daartoe gestelde termijn te herstellen.

Artikel 9:29

Aan de behandeling van het verzoek wordt niet meegewerkt door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft.

Artikel 9:30

1. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en de verzoeker in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
2. De ombudsman beslist of de toelichting schriftelijk of mondeling en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid wordt gegeven.

Artikel 9:31

1. Het bestuursorgaan, onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen - ook na het beëindigen van de werkzaamheden -, getuigen alsmede de verzoeker verstrekken de ombudsman de benodigde inlichtingen en verschijnen op een daartoe strekkende uitnodiging voor hem. Gelijke verplichtingen rusten op ieder college, met dien verstande dat het college bepaalt wie van zijn leden aan de verplichtingen zal voldoen, tenzij de ombudsman één of meer bepaalde leden aanwijst. De ombudsman kan betrokkenen die zijn opgeroepen gelasten om in persoon te verschijnen.
2. Inlichtingen die betrekking hebben op het beleid, gevoerd onder de verantwoordelijkheid van een minister of een ander bestuursorgaan, kan de ombudsman bij de daarbij betrokken personen en colleges slechts inwinnen door tussenkomst van de minister onderscheidenlijk dat bestuursorgaan. Het orgaan door tussenkomst waarvan de inlichtingen worden ingewonnen, kan zich bij het horen van de ambtenaren doen vertegenwoordigen.
3. Binnen een door de ombudsman te bepalen termijn worden ten behoeve van een onderzoek de onder het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en bij anderen berustende stukken aan hem overgelegd nadat hij hierom schriftelijk heeft verzocht.
4. De ingevolge het eerste lid opgeroepen personen onderscheidenlijk degenen die ingevolge het derde lid verplicht zijn stukken over te leggen kunnen, indien daarvoor gewichtige redenen zijn, het geven van inlichtingen onderscheidenlijk het overleggen van stukken weigeren of de ombudsman mededelen dat uitsluitend hij kennis zal mogen nemen van de inlichtingen onderscheidenlijk de stukken.

5. De ombudsman beslist of de in het vierde lid bedoelde weigering onderscheidenlijk de beperking van de kennisneming gerechtvaardigd is.
6. Indien de ombudsman heeft beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, vervalt de verplichting.

Artikel 9:32

1. De ombudsman kan ten dienste van het onderzoek deskundigen werkzaamheden opdragen. Hij kan voorts in het belang van het onderzoek deskundigen en tolken oproepen.
2. Door de ombudsman opgeroepen deskundigen of tolken verschijnen voor hem, en verlenen onpartijdig en naar beste weten hun diensten als zodanig. Op deskundigen, tevens ambtenaren, is artikel 9:31, tweede tot en met zesde lid, van overeenkomstige toepassing.
3. De ombudsman kan bepalen dat getuigen niet zullen worden gehoord en tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van de eed of de belofte. Getuigen leggen in dat geval de eed of de belofte af dat zij de gehele waarheid en niets dan de waarheid zullen zeggen en tolken dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen.

Artikel 9:33

1. Aan de door de ombudsman opgeroepen verzoekers, getuigen, deskundigen en tolken wordt een vergoeding toegekend. Deze vergoeding vindt plaats ten laste van de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, indien het een gemeente, provincie, waterschap of gemeenschappelijke regeling betreft. In overige gevallen vindt de vergoeding plaats ten laste van het Rijk. Het bij en krachtens de Wet tarieven in strafzaken bepaalde is van overeenkomstige toepassing.
2. De in het eerste lid bedoelde personen die in openbare dienst zijn, ontvangen geen vergoeding indien zij zijn opgeroepen in verband met hun taak als zodanig.

Artikel 9:34

1. De ombudsman kan een onderzoek ter plaatse instellen. Hij heeft daarbij toegang tot elke plaats, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is.
2. Bestuursorganen verlenen de medewerking die in het belang van het onderzoek, bedoeld in het eerste lid, is vereist.
3. Van het onderzoek wordt een procesverbaal gemaakt.

Artikel 9:35

1. De ombudsman deelt, alvorens het onderzoek te beëindigen, zijn bevindingen schriftelijk mee aan:
 - a. het betrokken bestuursorgaan;
 - b. degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft;
 - c. de verzoeker.
2. De ombudsman geeft hun de gelegenheid zich binnen een door hem te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten.

Artikel 9:36

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Hij neemt daarbij artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur in acht.
2. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.
3. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.
4. Indien de ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet als bedoeld in artikel 9:27, derde lid, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de ombudsman mee.
5. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot kosteloze verstrekking is het bepaalde bij en krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanig rapport ter inzage op een door hem aan te wijzen plaats.

Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen.

Artikel 1 Ombudsman.

1. Er is een gemeentelijke ombudsman.
2. De ombudsman wiens benoemingstermijn eindigt, is terstond herbenoembaar.

Artikel 2 Ontslag/einde benoeming.

1. De ombudsman is van rechtswege van zijn functie ontheven wanneer de benoemingstermijn is verstreken.
2. De gemeenteraad ontslaat de ombudsman met ingang van de eerstvolgende maand na die waarin hij de leeftijd van vijfenzeftig jaar heeft bereikt.
3. De ombudsman kan door de gemeenteraad worden ontslagen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden wegens opheffing van de functie van ombudsman;
4. De ombudsman kan voorts door de gemeenteraad worden ontslagen:
 - a. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking zonder voorafgaande toestemming van de raad;
 - b. bij het verlies van het Nederlanderschap.

Artikel 3 Rechtspositie.

1. De gemeenteraad stelt een verordening vast waarin de rechtspositie van de ombudsman wordt geregeld.
2. In de verordening wordt de bezoldiging, schorsing en ontslag van de ombudsman nader geregeld.

Artikel 4 Ombudsmanplaatsvervanger.

1. De plaatsvervanger treedt in functie op een door de gemeenteraad te bepalen datum, zodra mag worden aangenomen, dat de ombudsman voor langere duur zijn functie niet zal kunnen vervullen.
2. De plaatsvervanger blijft in functie tot dat de ombudsman zijn werkzaamheden heeft hervat, dan wel tot dat een nieuwe ombudsman in functie treedt.
3. De bepalingen van deze verordening, alsmede van de in artikel 3 lid 2 bedoelde verordening, zijn op de plaatsvervanger van toepassing, tenzij de raad anders bepaalt.

Artikel 5 Bureau van de ombudsman.

1. Er is een bureau van de ombudsman.
2. De begroting en de financiële verslaglegging van dit bureau maken deel uit van onderscheidenlijk de begroting en rekening van de gemeente.
3. Het college verschaft de ombudsman na overleg met hem, de middelen nodig voor een goede uitoefening van de functie.
4. De gemeenteraad stelt, na overleg met de ombudsman, de sterkte vast van het personeel van het bureau en de bij die sterkte behorende rangniveaus.
5. Op het personeel van het bureau zijn de Arbeidsvoorwaardenregeling gemeente Groningen (ARG) en de overige rechtspositieregelingen van de gemeente Groningen van overeenkomstige toepassing.
6. Voor de toepassing van de rechtspositieregelingen treedt de ombudsman jegens dit personeel op als hoofd van dienst.
7. Van zijn bevoegdheid tot aanstelling, bestraffing, schorsing en ontslag ten aanzien van het in het vierde lid bedoelde personeel maakt het college geen gebruik, dan na een daartoe strekkend voorstel van de ombudsman.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging.

De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de verzoeker.

Artikel 7 Bemiddeling.

1. De ombudsman kan gedurende een onderzoek de verzoeker en het bestuursorgaan voorstellen doen ten einde onderling tot een oplossing van de klacht te komen
2. De ombudsman brengt ook na een geslaagde bemiddeling een verslag uit

Artikel 8 Mededeling oordeel.

Een onderzoek naar een klacht wordt in beginsel binnen drie maanden afgesloten met een rapport, waarin de ombudsman verslag doet van zijn bevindingen en waarin zijn oordeel over de klacht is neergelegd.

Artikel 9

Voor zover de ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.

Artikel 10

1. De ombudsman kan werkzaamheden verrichten voor andere rechtspersonen, zulks onder verantwoordelijkheid van die betreffende rechtspersonen.
2. De bepalingen van deze verordening zijn daarbij zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.
3. De werkzaamheden kunnen worden verricht indien met de gemeenteraad, in overleg met de ombudsman, een daartoe strekkende overeenkomst is vastgesteld.

Artikel 11 Slotbepalingen.

1. Deze verordening wordt aangehaald als:
Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen 2005.
2. Zij treedt in werking op 1 januari 2006.

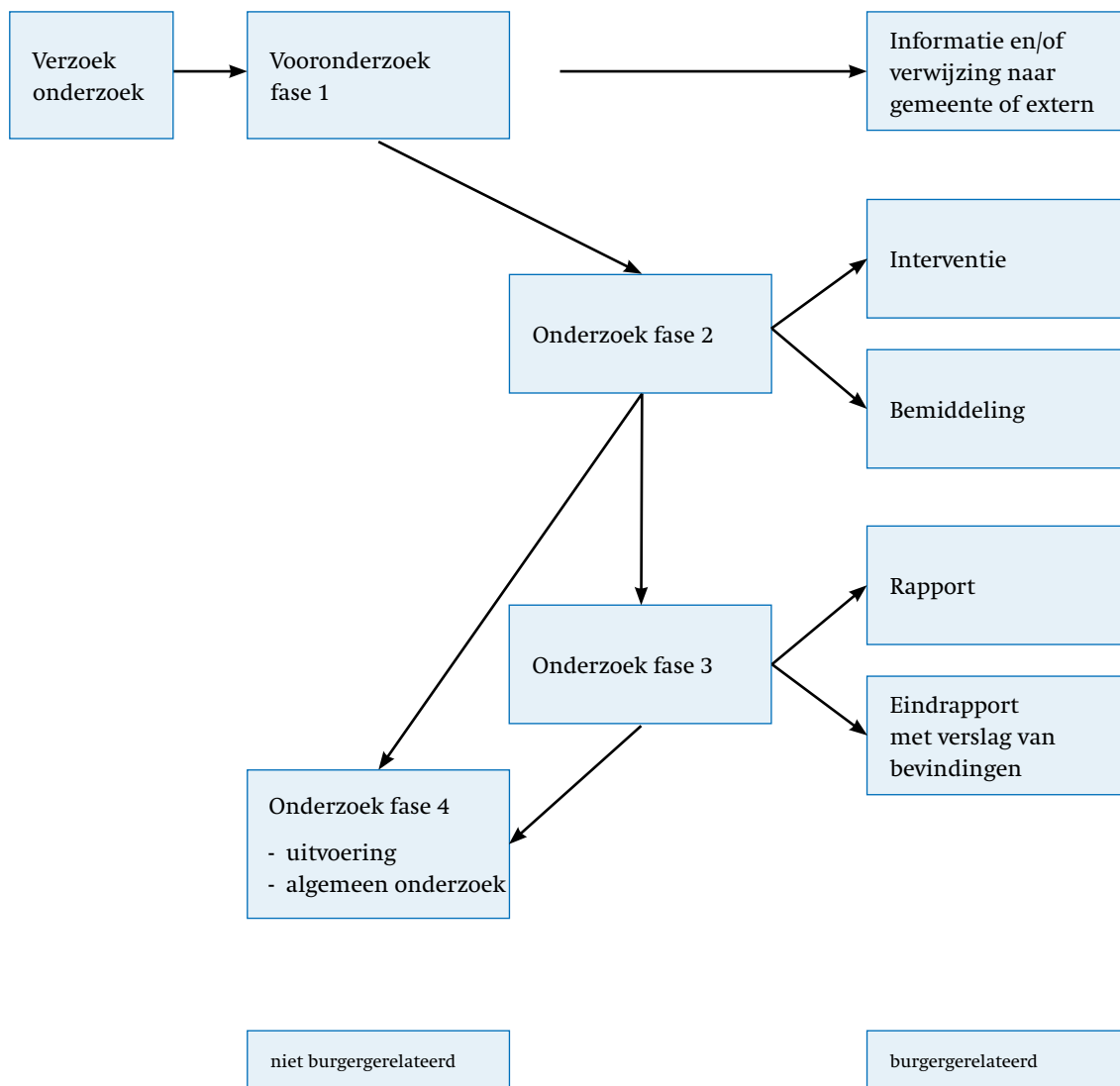
Gedaan te Groningen ter openbare raadsvergadering van 30 november 2005.

De voorzitter.

De griffier.

J. Wallage.

D.H. Vrieling.



Bijlage 4

Lijst met afkortingen

B&W	Burgemeester en Wethouders
BD	Bestuursdienst
DIA	Dienst Informatie en Administratie
HVD	Hulpverleningsdienst
iederz	Dienst Sociale Werkvoorziening
MD	Milieudienst
OCSW	Onderwijs, Cultuur, Sport, Welzijn
RO/EZ	Ruimtelijke Ordening/Economische Zaken
SOZAWE	Sociale Zaken en Werk
GMT	Groningen Management Team
KCC	Klanten Contact Centrum
ARCG	Afvalbeheer Regio Centraal Groningen
O2G2	Stichting Openbaar Onderwijs Groep Groningen
RCG	Regio Centraal Groningen
V&GR	Veiligheids- en Gezondheidsregio Groningen
Awb	Algemene wet bestuursrecht
Bbz	Besluit bijstand zelfstandigen
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie
OZB	Onroerende Zaak Belasting
PGB (algemeen)	Persoonsgebonden budget
WIA	Wet Werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WW	Werkeloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WOB	Wet Openbaarheid van Bestuur
WOZ	Wet Onroerende Zaakbelasting
BOA	Bijzondere Opsporings Ambtenaar
CJIB	Centraal Justitieel Incasso Bureau
Colom	Collegiaal overleg lokale Ombudsmannen
GKB	Groningse Kredietbank
MJD	Maatschappelijke en Juridische dienstverlening
OGGZ	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
PGB	Persoonsgebonden beschikking (RO/EZ)
UWV	Uitvoeringsinstituut Werkgevers Verzekeringen
WSNP	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen