

Leef je in!



Voorwoord

In maart ben ik begonnen als de nieuwe gemeentelijke ombudsman.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Marijke Hermans
4 maart 2015

VERTROUWEN IN DE GEMEENTE

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

Luisteren naar de burger

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

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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

Uit: behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman

De Raad voor het openbaar bestuur⁶ zegt daar het volgende over

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

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

⁴ Artikel 9:27 Awb

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

⁵ Pagina 5/6

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

Dat procedurele rechtvaardigheid niet vanzelfsprekend is blijkt uit de praktijk. De stap van persoonlijk contact (luisteren naar de burger) zodat over en weer, op basis van genoemde gelijkwaardigheid informatie kan worden verschaft, wordt soms geheel overgeslagen. Bijvoorbeeld in de casus waarover ik in mijn voorwoord repte en waarbij betrokkene na 14 maanden werd geconfronteerd met een andere zienswijze op basis van dezelfde feiten. Dit echter zonder dat meneer was geïnformeerd over het nieuwe onderzoek. Meneer voelde zich als ‘fraudeur’ weggezet. Het is voor de lezer goed om te bedenken dat het in deze situatie om vele duizenden euro’s gaat die betrokkene dan terug moet betalen. ▲ ▲ ▲

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Hond los? Bezoek aan de deur

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

Voortvarendheid

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

Klemgezet!

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

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

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

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

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

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

⁷ 14.1.118 en 14.1.095

⁸ 14.1.112

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

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

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

Betrouwbaarheid

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

Herhaalde toezeggingen niet nagekomen

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

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

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

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

¹⁰ 14.1.065 en 14.1.087

INFORMATIEVOORZIENING

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

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

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

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

Gemeente niet verantwoordelijk voor verdwenen fiets tijdens The Passion

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

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

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

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

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

Onvolledige informatie over participatiebanen wekt ten onrechte verwachtingen

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

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

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

¹¹ 14.1.001

¹² 14.1.071

¹³ 14.1.023

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


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

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


Groningen, 14 januari 2015

omgevingsvergunningen

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

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

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

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

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


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

Jan van Galenstraat 10 kappen 1 boom (06-01-2015, 201472418)

Kerklaan 76 realiseren 12 wooneenheden (06-01-2015, 201471475)

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

Pop Dijkemaweg 2 t/m 72 kappen 23 bomen (08-01-2015, 201472611)

Stoeldraaierstraat 44 aanbrengen gevelreclame (31-12-2014, 201472106) 

Van Oldenbarneveltlaan 15 wijzigen functie en verbouw pand t.b.v. 16 appartementen (07-01-2015, 201470662)

¹⁴ 14.1.013

¹⁵ 14.1.113 en 14.1.123

¹⁶ 14.1.080

ZORGPUNT

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

Toekenning bijzondere bijstand niet vlekkeloos

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

Alsnog langdurigheidstoeslag en daarmee automatisch volledige kwijschelding

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

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

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



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

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

¹⁷ Binnenlands Bestuur 19 januari 2015

OVERLAST

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

In een aantal gevallen blijkt dat de gemeente wel degelijk heeft gereageerd naar aanleiding van meldingen. Waar het echter aan mankeerde is de terugkoppeling van de toezichts- en handhavingsacties.

Betrokkenen weten dan niet dat er actie is ondernomen door de gemeente. Door inzicht te geven in de acties laat de gemeente zien zich in te leven in de melder

en hem serieus te nemen. Dit kan het aantal klachten verminderen. Daarom is dit punt als aanbeveling meegegeven aan de gemeente.

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

Betrokkenheid omwonenden bij proef

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

.....

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

Ongewenst horecagedruis in huis

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

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

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

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

PRIVACY

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

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

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

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

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

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

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

²⁰ 14.1.040

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

Ten onrechte geen gehoor gegeven aan verzoek niet bekendmaken inspraakbijdrage

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

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

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

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

²¹ Art. 9:31 Awb

²² 14.1.072

²³ 14.1.037

KANSEN

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

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

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

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

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

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

Gemeente houdt geen rekening met beslagvrije voet

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

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

Procedure afvoeren defect voertuig moet zorgvuldig

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

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

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

²⁴ 14.1.094

²⁵ 14.1.042

²⁶ 14.1.076

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

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

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

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

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

Gemeente zal geen BSN-nummer meer noemen in belastingcorrespondentie

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

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

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

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

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

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

²⁷ 14.1.052, 14.1.071

TOEZEGGINGEN

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

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

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

De gemeente komt haar toezegging meerdere malen niet na

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

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

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

Overzicht

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

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

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

²⁹ 14.1.127 en 14.1.027

³⁰ 14.1.093

6. Het Protocol autowrakken en defecte voertuigen wordt aangepast.

De gemeente heeft laten weten dat het aangepaste protocol begin januari 2015 is vastgesteld.

7. De Beleidsregels gehandicaptenparkeren 2012 – 2016 en de Legesverordening zullen worden aangepast op het punt van de kwijtschelding van de leges.

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

8. De gemeente zal in de toekomst het onderwerp van de inspraak concreet afbakenen.

Deze toezegging deed de gemeente naar aanleiding van een casus waarin in verschillende brieven niet duidelijk was aangegeven waarover de omwonenden precies konden inspreken.

9. Het college zal het belang van goede dossiervorming en het recht op inzage nogmaals onder de aandacht brengen van de gemeentelijke medewerkers.

Deze toezegging is gedaan omdat een document dat betrokkene wel had mogen inzien, later niet in zijn dossier bleek te zijn opgenomen. En omdat de gemeente hem stukken stuurde als zijnde de bewuste notitie, terwijl het een herschreven stuk betrof.

10. De standaardbrief waarin om definitieve belastingaanslag wordt gevraagd, wordt aangepast.

Het betrof een situatie waarin bijzondere bijstand werd aangevraagd voor woonkosten. In reactie op deze aanvraag vroeg de gemeente in de eerste helft van januari om een definitieve belastingaanslag van het jaar dat net was afgelopen. Dit op straffe van niet verder in behandeling nemen van de aanvraag.

11. Het college zal het belang van goede informatieverstrekking en het privacy aspect nogmaals onder de aandacht brengen bij medewerkers.

In deze casus was niet adequaat gereageerd op e-mails en er was in eerste instantie informatie verstrekt over de aanvraag van een cliënt aan een derde.

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

CIJFERS EN FEITEN

BIJLAGE 1

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

Toelichting

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

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

Afgehandelde zaken naar gemeentelijk onderdeel

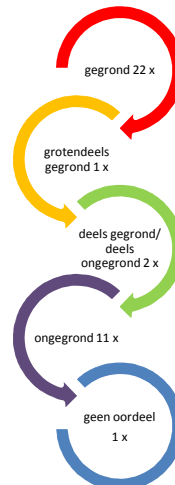
	informatie/ verwijzing	interventie	(eind)- rapport	bemid- deling	algemeen onderzoek
Gemeenteraad	3	1			
College	3	1		1	
Burgemeester	2	4	1	1	
Griffie					
Concernstaf	1				
SSC	7	5			
Publieke Dienst	17	16			
GGD	5	1			
Maatsch.Ontw.	12	5	1		
Werkmij	3	2			
Stadsbeheer	10	11	1		
Stadstoezicht	6	2	1	2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

* 11 klachten hebben geleid tot algemeen onderzoek

OORDELEN NAAR AANLEIDING VAN (EIND)RAPPORTEN

Toelichting

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



Bureau gemeentelijke Ombudsman

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

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

Overige activiteiten in 2014

Ontvangst nieuwe raadscommissie Financiën en Veiligheid.

Gesprekken met de fractievoorzitters.

Gesprekken met GMO, directie WIMP, directie Stadstoezicht.

Regulier overleg met klachtencoördinator.

Presentatie werk ombudsman voor teamleiders handhaving.

Kennismaking met vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties zoals Mee en Humanitas.

Training bemiddelingsvaardigheden.

Kennismaking burgemeesters en gemeentesecretarissen Ten Boer en De Marne.

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

Andere rechtspersonen

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