

# mensen zorg



## Inleiding

Het eerste jaar met nieuwe gemeentelijke verantwoordelijkheden ligt achter ons. Taken op het gebied van zorg, jeugd en arbeidsparticipatie zijn overgeheveld van het rijk naar gemeenten. Het is een majeure operatie (geweest) zoals ook wel bleek uit de grote hoeveelheid nieuws dat ons hierover bereikte. Dat overigens vaak ging over wat er niet goed ging. Zoals de uitbetaling van de persoonsgebonden budgetten (PGB's), de rol van Sociale Verzekeringsbank, de keukentafelgesprekken en de huishoudelijke hulp. In dit jaarverslag bied ik een terugblik op ervaringen die inwoners van Groningen bij mij hebben gemeld over hun contacten en ervaringen met de gemeente over deze nieuwe taken.

Wat opvalt is dat pas in de tweede helft van het jaar de instroom van Wmo<sup>1</sup>-zaken flink toenam. Niet verrassend dat dit niet direct vanaf januari gebeurde omdat klachtbehandeling door de ombudsman een tweedelijnsvoorziening is. Wel was het afwachten of en wanneer de instroom zou toenemen. In totaal had 10% van alle contacten betrekking op het domein van maatschappelijke ontwikkeling, met name de Wmo (*in 2014 3,1%*). In het merendeel van de behandelde zorgzaken bleek er een en ander te schorten in de processen. Daardoor was vooral de informatievoorziening niet adequaat (niet op tijd, niet volledig, niet juist) voor de mensen. Omdat veel mensen al zorgvoorzieningen hadden, leidde dit tot onzekerheid en zorg of het wel goed zou komen. U leest daar meer over in het volgende hoofdstuk.

Vanuit dat perspectief is mijn belangrijkste aanbeveling aan het college om de mens steeds opnieuw centraal te stellen en daar de acties op af te stemmen. Hoe begrijpelijk het ook is dat organisatie en procedures tijd en aandacht vragen, het gaat om de mensen. Aansprekend in dit verband vind ik het centraal stellen van de vraag '*wat is de bedoeling*' zoals beschreven in het boek '*Verdraaide organisaties*'<sup>2</sup>. Of zoals de Transitiecommissie Sociaal Domein het verwoordt in de titel van haar 3e voortgangsrapportage: 'Mogelijk maken wat nodig is'. Zoals een medewerker bij de sociale dienst doet sinds hij weet van de ingewikkelde uitkeringssituatie van een echtpaar. Op pagina 9 leest u daar meer over.

Vanwege de bijzondere positie van de GGD binnen het organisatorisch verband van de gemeente krijgen de GGD-zaken geen inhoudelijke bespreking in dit jaarverslag<sup>3</sup>. Ik zal over deze zaken verslag doen aan het bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Publieke Gezondheid & Zorg Groningen. De medewerkers van de GGD zijn weliswaar in dienst van de gemeente Groningen en hebben daarmee te maken met de regels en de cultuur van de gemeente Groningen. Werkinhoudelijk worden deze medewerkers aangestuurd door de directeur Publieke Gezondheid, die verantwoording aflegt aan het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling.

In de loop van 2015 heeft de gemeente haar website vernieuwd. Op veel punten ziet de website er overzichtelijk en toegankelijk uit. Een punt van kritiek moet mij hier wel van het hart. Het college gaf in zijn brief van 14 april 2015 aan het *Jaarverslag klachten 2014* op de gemeentelijke website te plaatsen. Deze is echter op de nieuwe website helaas niet terug te vinden. Geïnteresseerde burgers missen daardoor inzicht in aantallen en nut van de ingediende klachten. Vanuit de wens van het college om de betrokkenheid van burgers te vergroten, kan ik deze keuze niet goed begrijpen.

<sup>1</sup> Lijst gebruikte afkortingen op pagina 27

<sup>2</sup> "Verdraaide organisaties – terug naar de bedoeling" Wouter Hart, Marius Buiting 2012

<sup>3</sup> In het overzicht met samenvattingen in de bijlage en het cijfermatige overzicht zijn de GGD-zaken wel genoemd.

Het afgelopen jaar was een jaar waarin het ombudsinstituut een aantal grote dossiers heeft behandeld. In dit jaarverslag ga ik in hoofdstuk 3 op een aantal van deze zaken in. Omdat merkbaar werd dat zaken arbeidsintensiever worden, ben ik dit jaar gestart met het registreren van het aantal contacten per dossier. In het hoofdstuk over de cijfers leest u daar meer over.

Vorig jaar heeft de gemeenteraad mij gevraagd om een vergelijking te maken met cijfers van andere lokale ombudsmannen. Hoewel ik heb geconstateerd dat onderlinge vergelijking lastig is, leest u ook daar meer over in het hoofdstuk met de cijfers.

Met dit jaarverslag leid ik u op hoofdlijnen door de zaken die in 2015 gespeeld hebben. In de eerste 2 hoofdstukken bespreek ik zaken uit de domeinen zorg en inkomen. Omdat voortvarend handelen in een substantieel deel van de zaken in het geding is, komt dat onderwerp in het 4<sup>de</sup> hoofdstuk aan de orde. Vervolgens ga ik in op de waarde van klachten en de klachtbehandeling. Ik sluit af met mijn aanbevelingen en de door de gemeente gedane toezeggingen, waarbij ik het college oproep toe te zien op de nakoming ervan.

Voor 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 2015](http://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken/2015)

Ten slotte kan ik melden dat mij in 2015 geen meldingen van een vermoeden van een misstand hebben bereikt op grond van de Regeling klokkenluiders gemeente Groningen 2010.

Marijke Hermans  
1 maart 2016

## 1. ZORG

Zoals in de inleiding al aangegeven, liet de tweede helft van 2015 een flinke toename zien van zaken op het gebied van maatschappelijke ontwikkeling en dan met name de Wmo. In totaal zijn 20 dossiers in behandeling genomen (*in 2014: 4*). Twee daarvan, waarvan de verzoeken aan het einde van het jaar zijn binnengekomen, zijn niet afgerond in 2015 en daarom doorgeschoven naar 2016.

De 3 belangrijkste onderwerpen die uit alle contacten en de behandelde zaken naar voren komen zijn

- de bereikbaarheid van het Zorgloket<sup>4</sup>
- de indicaties<sup>5</sup>
- de eigen bijdrage

### - Bereikbaarheid Zorgloket

De bereikbaarheid van het Zorgloket kwam in de gesprekken geregeld aan de orde. Mensen maakten vooral melding van onbereikbaarheid, niet teruggebeld worden en lange wachttijden. Een man vertelde een rekening van ruim 5 euro te hebben gekregen voor één gesprek (de wachttijd was 1,5 uur). Een ander signaal kwam van een man die aan de telefoon werd verwezen naar de Backoffice. Maar toen hij om het nummer vroeg, kreeg hij dat niet. Een maatschappelijk werker wendde zich in juli tot de ombudsman in verband met de lange wachttijden bij het Zorgloket. Hij deed de suggestie om een apart nummer voor zorgprofessionals in te stellen. Want alle tijd die hij en zijn collega's moeten wachten aan de telefoon kunnen zij niet besteden aan zorg voor mensen. Nadat ik deze klacht en suggestie heb doorgespeeld naar de betrokken afdeling ontving ik begin september terugkoppeling. De afdeling legde uit dat met extra capaciteit, vooral na briefings aan cliënten, de druk op de telefoon zou worden verlaagd. Een apart nummer voor professionals is *"in de beweging naar de WIJ-teams erg lastig"*. Verwacht wordt *"dat er geen storende telefoonwachttijden in de WIJ-teams zullen zijn."*



Naar aanleiding van een concrete vraag van een bezorgde burger aan de ombudsman hebben we op 15 oktober zelf geprobeerd het Zorgloket te bereiken. Na een wachttijd van 51 minuten waarin er eerst 3, toen 2 en toen nog 1 wachtende(n) voor ons waren, kwam er een boodschap dat in geval van spoed met 112 kon worden gebeld en werd de verbinding vervolgens automatisch verbroken. De bezorgde burger kon ook door ons niet gerustgesteld worden. Afgezien van de kosten die mensen moeten maken voor dergelijke lange wachttijden, kan dit ook leiden tot frustratie en boosheid, waar niet altijd begrip voor was. Net als voor de klacht dat je steeds weer je verhaal moet doen aan de telefoon. Dat dit ongewenst is in het kader van goede contacten tussen de gemeente en haar inwoners staat buiten kijf. Maar dat dit juist gebeurt in een periode van grote veranderingen waarin mensen zich met vele vragen tot de gemeente wenden, getuigt niet van voldoende oog voor de zorgen van deze mensen.

<sup>4</sup> Bijv. 15.1.063 / 15.1.064 / 15.1.086 / 15.1.100

<sup>5</sup> Bijv. 15.1.032 / 15.1.063 / 15.1.68 / 15.1.83 / 15.1.097 / 15.1.105

**Zorgloket telefonisch niet bereikbaar**

Een man werd ontslagen uit ziekenhuis. Om goed te revalideren had hij op korte termijn Wmo-hulp nodig van de gemeente. Hij heeft daarvoor verschillende malen telefonisch contact gezocht met het Zorgloket. Er werd echter niet opgenomen. Of hij werd doorverbonden met een telefonist die hem toezegde dat hij zou worden teruggebeld en dat gebeurde niet. Ten einde raad riep de man de hulp van de ombudsman in. Die heeft direct contact gezocht met de gemeente en kreeg te horen dat door de nieuwe (Wmo)taken het Zorgloket het erg druk had. Hoe begrijpelijk ook, burgers mogen hiervan niet de dupe worden. Voor een betere telefonische bereikbaarheid springt de telefooncentrale van de gemeente inmiddels bij. Als die echter zegt dat men wordt teruggebeld dan moet dat ook gebeuren. De gemeente zal hierop toezien. Ook heeft het Zorgloket direct contact gezocht met de man. Na dat contact kon de man de volgende stappen zetten en daar was hij blij mee.

**Factuur eigen bijdrage voor niet genoten PGB**

Omdat een man de hoge eigen bijdrage niet meer kon betalen heeft hij de PGB voor huishoudelijke hulp afgezegd. Toch ontving hij hiervoor facturen van het CAK. Die meldde de man dat hij volgens de gegevens van de gemeente nog steeds een PGB had. De man heeft daarop contact opgenomen met het zorgloket en die zegde toe dit uit te zoeken. Omdat het daarna stil bleef en het zorgloket voor hem telefonisch onbereikbaar (7 keer tevergeefs gebeld), heeft de man de ombudsman benaderd. Naar aanleiding hiervan is de gemeente bij betrokkene thuis geweest en bleek dat de man wel de huishoudelijke hulp heeft afgezegd, maar dit niet heeft gemeld bij de gemeente. Gelet op de nieuwe regels en de verwarrende overgang, kan de gemeente zich dit ook voorstellen. Gezorgd is dat de man zo spoedig mogelijk een intrekingsbeschikking met terugwerkende kracht kreeg en daarmee zou hij ook geen facturen van het CAK meer ontvangen. De man was erg blij met deze uitkomst.

**- Indicaties**

In een aantal zaken was er onduidelijkheid over de indicatie.

Zoals de zaak van een vrouw die zelf regie wilde behouden over haar uitgaven onder het nieuwe regime en maar geen duidelijkheid kreeg over de indicaties van haar en haar partner omdat de informatie van het Zorgloket steeds weer anders was. Pas tijdens het onderzoek van de ombudsman kreeg de vrouw het volledige overzicht.

Of de mensen die zich zorgen maakten omdat hun indicatie op korte termijn zou verlopen en ze nog geen duidelijkheid hadden over het vervolg. Twee van deze mensen zijn verwezen naar de gemeente om hun probleem eerst daar voor te leggen. In een derde zaak heeft de ombudsman vanwege de spoedeisendheid geïntervenieerd. De gemeente zegde toe een afspraak te maken voor een gesprek. ▶▶▶

Een andere vrouw was bezorgd over de verkorting van de looptijd van haar indicatie en had ook nog geen duidelijkheid over het vervolg. ▼▼▼

**Onduidelijkheid vervolg huishoudelijke hulp**

Een vrouw meldde 14 dagen vóór afloop van haar indicatie voor een huishoudelijke hulp dat ze nog niets van de gemeente had gehoord. Ook was er nog geen keukentafelgesprek met haar gevoerd. De vrouw gaf aan dat ze een handicap heeft en door deze situatie in onzekerheid verkeert. Door de interventie van de ombudsman zegde de gemeente toe dat de vrouw binnen 2 weken zou worden gebeld voor het inplannen van een gesprek. Op de vraag van de ombudsman wat dit zou betekenen voor de aflopende indicatie gaf de gemeente aan dat deze in ieder geval zou doorlopen totdat er een huisbezoek heeft plaats gevonden. Daarmee was de vrouw 13 dagen voor afloop van haar indicatie op de hoogte van het vervolg.

**Beëindiging PGB Beschermd wonen**

Een vrouw met een indicatie voor Beschermd wonen, maakt zich ernstige zorgen over de verkorting van de looptijd van haar PGB. Dat stond al in een brief die ze eind 2014 heeft ontvangen van de centrumgemeente. Maar toen maakte ze zich nog niet zoveel zorgen, omdat in de brief ook gezegd werd dat er een gesprek met haar zou komen. En tegen die brief kon ook geen bezwaar gemaakt worden. In oktober heeft ze weer een brief gehad van de centrumgemeente, waarin opnieuw staat dat haar PGB eindigt. Weliswaar niet op 31 december 2015, maar op 30 juni 2016. Een gesprek heeft ze nog niet gehad. Nu kan ze wel bezwaar maken en dat gaat ze ook doen. Maar ze vraagt zich af of dit allemaal zomaar kan. Een indicatie voor beschermd wonen, terwijl ze gewoon thuis woont, vond ze vorig jaar ook al vreemd. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de termijn voor de indicatie van de vrouw op grond van de wet is teruggebracht. Ook de inkorting van het PGB-recht heeft op grond van de wet plaatsgevonden. Tegen de brief van de centrumgemeente waarin dit gemeld wordt, kon inderdaad geen bezwaar worden gemaakt. Door gewijzigde richtlijnen van het rijk moesten alle aangekondigde gesprekken in kortere tijd gevoerd worden. Nu het de centrumgemeente niet gelukt is om dat tijdig voor alle gevallen te regelen, heeft de gemeente ervoor gekozen om het PGB van de vrouw te verlengen. Dat moet op grond van de Wmo wel met een beschikking. Nu de vrouw bezwaar heeft gemaakt, zal ze de beslissing op bezwaar moeten afwachten. Ten slotte laat de ombudsman de vrouw weten dat in het Dagblad van het Noorden vermeld werd dat er meer verwarring was ontstaan over de PGB-brief. En dat de gemeente nog een verhelderende brief zal nasturen.

Later meldde de vrouw zich nogmaals omdat ze tegengestelde informatie kreeg over de vraag welke gemeente haar bezwaarschrift zou afhandelen. In de beschikking staat dat dit in de eigen woonplaats moet. Daar werd gezegd dat ze naar de centrumgemeente zou moeten gaan en die verwees haar weer terug. Uiteindelijk werd aan de vrouw uitgelegd dat de bezwaarprocedure via de woonplaatsgemeente verloopt.

Het is voor mensen erg vervelend om lang in onzekerheid te verkeren. Het gaat namelijk vaak niet om nieuwe aanvragen. Men is al ingesteld op een bepaalde voorziening en heeft bepaalde verwachtingen. En hoewel de informatievoorziening wellicht samenhangt met alle veranderingen die de gemeente op zich af zag komen in 2015, is het vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid wenselijk om mensen in de toekomst tijdig en volledig te informeren, zodat ze ook daadwerkelijk hun eigen verantwoordelijkheid vorm kunnen geven.

## - Eigen bijdrage

Verder speelde in 2015 de verhoging van de eigen bijdrage omdat de korting op grond van de Wet chronisch zieken en gehandicapten is afgeschaft.

Blijkens de situatie die een vrouw schetste, werkt het zo dat de eigen bijdrage pas bekend wordt als er daadwerkelijk zorg wordt afgenomen. Hierdoor weet je pas dat je de afgenomen zorg eventueel niet kunt betalen als er daadwerkelijk rekeningen liggen. Dat was voor de betreffende vrouw reden om informatie te vragen bij de gemeente over de uurtarieven voor de zorg in 2016. Maar die informatie kreeg ze niet. Dat is heel bijzonder omdat het in het maatschappelijk verkeer niet gebruikelijk is om eerst iets te kopen en pas later te ontdekken wat het kost. Dat was de reden dat ik een aanbeveling aan het college heb gedaan om zo spoedig mogelijk een besluit te nemen over de betreffende uurtarieven en de vrouw daarover te informeren.



### Het klopt niet wat de gemeente zegt

#### Indicaties

Een vrouw beklagt zich erover dat de indicaties gekoppeld zijn aan het daadwerkelijk gebruik maken van de voorzieningen. Zij en haar partner hebben hun huishoudelijke hulp (1) en 'begeleiding individueel' afgezegd omdat zij de hoge eigen bijdrage niet kunnen betalen. Vanwege het ontvangen van de facturen heeft de gemeente de vrouw geadviseerd de indicaties in te trekken. Maar de vrouw is van mening dat de situatie waarvoor de indicaties zijn afgegeven nog steeds van toepassing is.

Dat er slechts sprake was van een 'advies', had de vrouw niet begrepen. Zo blijkt ook uit haar brieven van 11, 25 en 31 maart 2015. Op deze brieven heeft de gemeente ten onrechte niet gereageerd. De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet heeft geluisterd naar de zorgen van betrokkenen voor de gevolgen van het intrekken van hun indicaties. Ook werd het uitdrukkelijke signaal van betrokkenen dat zij geen gebruik konden maken van de voorzieningen omdat zij de eigen bijdrage niet konden betalen, niet door de gemeente gehoord.

Met de informatie over de huishoudelijke hulp erkent de gemeente voor onnodige verwarring te hebben gezorgd en biedt haar excuses daarvoor aan. De gemeente zegt toe op korte termijn te onderzoeken of betrokkenen in 2016 in aanmerking komen voor een tegemoetkoming voor de huishoudelijke hulp.

De gemeente ging er in een eerder stadium van het klachtenonderzoek van de ombudsman ten onrechte van uit dat de vrouw geen indicatie voor 'begeleiding groep' (= dagbesteding) had. Nu de gemeente erkent dat verzoekster wel een indicatie voor dagbesteding heeft en daar ook gebruik van maakt, kan de ombudsman zich voorstellen dat de vrouw op dit punt is gerustgesteld. De gemeente zegt toe een afspraak met betrokkene te plannen om met haar over de voortzetting van deze voorziening te praten.

#### Uurtarief

Ten slotte beklagt de vrouw zich over de voorlichting van het uurtarief voor dagbesteding.

De informatie in de brief van de gemeente van 30 april 2015 over het uurtarief blijkt niet correct te zijn. Het genoemde bedrag van € 49,63 is niet het uurtarief, maar het tarief voor een dagdeel (4 uren). Verder stelt de ombudsman vast dat de gemeente de vrouw nog steeds de door haar gewenste en gevraagde duidelijkheid over het uurtarief in 2016 niet kan geven. Wanneer die duidelijkheid er wel zal zijn, geeft de gemeente echter ook niet aan. Daarmee blijft het voor de vrouw onzeker of zij de voor haar noodzakelijke dagbesteding in 2016 kan voortzetten. Uit de zakelijke reactie van de gemeente blijkt niet dat de gemeente de zorg van betrokkene voldoende beseft.

In het luisteren naar de burger schiet de gemeente te kort. Vanwege het belang op duidelijkheid doet de ombudsman op dit punt de aanbeveling aan de gemeente om vóór 1 januari 2016, althans zo spoedig mogelijk, een besluit te nemen over het uurtarief voor groepsbegeleiding in 2016 en de vrouw hiervan op de hoogte te stellen.

Oog voor maatschappelijke kosten hebben 2 zorgverleners die hun verontrusting kwamen uitspreken over het volgende. Na een uitvoerig intramuraal behandeltraject van een zorgmijder, was deze langzaam maar zeker op de goede weg. In het kader van beëindiging van de intramurale zorg zou hij een indicatie voor dagbesteding moeten krijgen voor de thuissituatie. Na het gesprek met de gemeente kreeg de man een brief waarin stond dat hij de indicatie kreeg toegekend. In de brief stond ook dat zijn eigen bijdrage kon

oplopen tot € 480,- per 4 weken. Met deze mededeling, zo meldden de behandelaars was de man weer terug bij af. Hij wenste deze noodzakelijke zorg niet. In die brief stond ook dat de man op de website van het CAK kan zien hoeveel hij daadwerkelijk moet betalen. De man heeft geen computer en hij beschikt ook niet over de vaardigheden. De zorgverleners hebben vervolgens via de MJD laten uitzoeken dat hij in plaats van genoemde € 480,- ongeveer € 20,- moest bijdragen per 4 weken. Maar het kwaad was geschied. De man wenste deze zorg niet.

Omdat het probleem rondom de informatievoorziening over de eigen bijdrage kennelijk breed speelt in Nederland is de Nationale ombudsman in het najaar van 2015 een onderzoek gestart of gemeenten hun inwoners informeren over de hoogte van de eigen bijdrage en op welke manier dat gebeurt. De Nationale ombudsman ontving zelf en via belangenvereniging Per Saldo honderden signalen van mensen die zich overvallen voelen door de hoogte van de eigen bijdrage. Hoewel het onderzoek niet in de gemeente Groningen wordt uitgevoerd, zullen de uitkomsten ervan mogelijk ook voor Groningen van belang kunnen zijn. Te zijner tijd zal ik de gemeenteraad hierover informeren.

## 2. INKOMENSDIENSTVERLENING

Bijna een kwart van de contacten met de ombudsman gaat over inkomensdienstverlening ofwel de ‘sociale dienst’. Van de afgehandelde zaken betreft zelfs 31% de sociale dienst.

Drie trends vallen in 2015 op:

- Het aanvraagtraject blijkt nogal eens problemen op te leveren<sup>6</sup>.
- De specificaties en jaaropgaven zijn niet voor iedereen te volgen<sup>7</sup>.
- Het traject bij (vermoeden van) samenwonen/ gezamenlijke huishouding leverde een aantal klachten op<sup>8</sup>.

### - **Aanvraagtraject**

Het aanvraagtraject bestaat uit verschillende digitale stappen. Bij jongeren onder de 27 jaar zelfs in etappes, omdat er een wachttijd is van 4 weken. Na deze 4 weken kan de melding pas worden aangevuld tot een aanvraag. In het aanvraagtraject kan het een en ander misgaan, zoals blijkt uit verschillende zaken.



#### Geen adequate reacties op post

Na een eerdere klachtzaak kreeg de vrouw begin 2015 alsnog de gelegenheid om de gevraagde informatie bij de sociale dienst aan te leveren. Ze kreeg deze kans omdat er mogelijk onvoldoende rekening was gehouden met het feit dat de vrouw haar post niet altijd opent vanwege een angststoornis. Eind november 2015 meldde de vrouw zich opnieuw bij de ombudsman. Ze vertelde dat ze destijds de gevraagde stukken had ingeleverd, maar daarna niets meer had gehoord. In juni heeft ze vervolgens opnieuw een uitkering aangevraagd. Ook toen zijn nadere stukken opgevraagd en ingeleverd, zo vertelt ze. Pas op 11 augustus hoorde ze weer iets, namelijk dat ze opnieuw gegevens moest aanleveren. Ook dat heeft ze gedaan, maar na 30 augustus heeft de vrouw niets meer van de sociale dienst gehoord. De vrouw geeft aan dat ze financieel vastloopt.

De gemeente meldt de ombudsman dat er in januari 2015 contact is gelegd met de moeder van de vrouw. Daarmee is afgesproken dat zij de post van haar dochter in de gaten zou gaan houden. In de loop van het jaar zijn op verschillende momenten brieven verstuurd. Onder andere met uitnodigingen voor een gesprek. Op deze afspraken is de vrouw zonder afmelding, niet verschenen. Op haar laatste aanvraag heeft ze op 4 september een besluit ontvangen waarin staat dat de aanvraag niet in behandeling is genomen. Hiertegen heeft de vrouw geen bezwaar gemaakt.

Gelet hierop lijkt het de ombudsman van belang dat de vrouw op korte termijn een nieuwe aanvraag doet. Om haar daarbij te helpen heeft de ombudsman contact gezocht met het WIJ-team. Die gaan de vrouw helpen op voorwaarde dat ze zelf contact opneemt met het WIJ-team. Dat dringende advies heeft de ombudsman aan de vrouw gegeven met daarbij alle contactgegevens van het WIJ-team.

In bovengenoemde zaak bleek uit navraag bij het WIJ-team enkele weken later dat de vrouw zich nog niet had gemeld. Vanuit het WIJ-team is nog diverse malen geprobeerd om contact met de vrouw te leggen. Dat is helaas niet gelukt.

Ook uit de andere kwesties met de aanvraagprocedure blijkt het probleem te zijn dat betrokkenen niet direct aan de bel trekken als ze merken dat er iets niet goed gaat waardoor er soms veel tijd verloren gaat. Niet alle mensen zijn even assertief, zelfs al gaat het om de noodzakelijke kosten voor levensonderhoud en het voorkomen van (meer) schulden.

Uit een onderzoek van april 2015 in de gemeente Utrecht<sup>9</sup> blijkt dat circa 30% van alle Utrechters onvoldoende over noodzakelijke vaardigheden beschikt om zelfstandig gebruik te kunnen maken van meer

<sup>6</sup> 15.1.008 / 15.1.020/ 15.1.093 / 15.1.116

<sup>7</sup> 15.1.022 / 15.1.026 / 15.1.036 / 15.1.056

<sup>8</sup> 15.1.040 / 15.1.058 / 15.1.073 / 15.1.081

<sup>9</sup> [https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/2.concern-bestuur-uitvoering/Onderzoek\\_en\\_cijfers/Utrechters\\_digivaardig\\_-\\_analyse\\_digitale\\_participatie.pdf](https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/2.concern-bestuur-uitvoering/Onderzoek_en_cijfers/Utrechters_digivaardig_-_analyse_digitale_participatie.pdf)



complexe digitale dienstverlening. Uit het onderzoek komt nadrukkelijk naar voren dat de digitale dienstverlening door profit- en non-profitorganisaties niet alleen om taalvaardigheid en digitale basisvaardigheden vraagt, maar ook om strategische- en administratieve vaardigheden. Een deel van de groep inwoners die moeite heeft met complexere digitale dienstverlening zal waarschijnlijk nooit over deze vaardigheden kunnen of willen beschikken. Er is geen directe reden om aan te nemen dat dit in Groningen heel anders ligt.

Een extra steuntje bij het op orde brengen of houden van de administratie en acties rondom de noodzakelijke verplichtingen is mijns inziens dan ook zeer aan te bevelen, ook om daarmee grotere maatschappelijke lasten (van bijv. schuldhulpverlening, huisuitzetting) in de toekomst te voorkomen.

## - Specificaties

Wanneer mensen niet alleen een uitkering hebben, maar bijvoorbeeld ook wisselende inkomsten uit arbeid worden de uitkeringspecificaties ingewikkeld. Om dan te kunnen nagaan of het bedrag dat je hebt ontvangen op de rekening ook klopt, blijkt lastig. En als je dan ook niet schrijfvaardig bent en geen e-mails kunt schrijven, blijven alleen mondelinge contacten over.



Een echtpaar dat in zo'n situatie verkeert en daarnaast ook nog een WAO-uitkering heeft, wendde zich in 2015 verschillende keren met grote zorgen tot de ombudsman. En dat bleek uiterst zinvol zoals blijkt uit onderstaande casus. ▼▼▼

### Ondoorgroenlijke uitkeringspecificaties

Een echtpaar bezoekt begin maart de ombudsman omdat ze de specificaties bij hun uitkering niet begrijpen. Ze kunnen met name de verrekening van de inkomsten uit arbeid van de vrouw niet volgen. Ze hebben uitleg gehad bij de sociale dienst, maar nog begrijpen ze het niet. Het echtpaar houdt de indruk te weinig uitkering te ontvangen. Gevolg is dat ze een achterstand hebben opgelopen bij de ziekte-kostenverzekeraar. Een week na het spreekuur-bezoek krijgt het echtpaar een herzieningsbesluit van de gemeente waaruit een terugvordering voortvloeit van ruim € 800.

Ook de ombudsman vindt de specificaties en de herziening niet duidelijk en gaat naar de sociale dienst om uitleg. Daar blijkt al snel dat de terugvordering van € 800 niet klopt. Deze wordt direct teruggedraaid.

Ook blijkt de berekening van de IOAW-uitkering niet correct te zijn gedaan. Al vanaf augustus 2014 heeft het echtpaar te weinig uitkering ontvangen. Het gaat om ongeveer € 90 per maand. Voor de reeds verstreken maanden van 2015 wordt dat vanaf maart hersteld. Voor de maanden augustus tot en met december 2014 vindt na overleg met het echtpaar correctie plaats via de belastingaangifte 2014.

Na ontvangst van de correctiebeschikking van de sociale dienst ontving het echtpaar enkele bedragen op de bankrekening die ze opnieuw niet konden plaatsen. Met een extra brief met uitleg en een mondelinge toelichting aan de vertrouwenspersoon van het echtpaar kon de ombudsman die onduidelijkheden ten slotte ook wegnemen.

Verrekenen van de inkomsten door parttime werk is complex en zorgt voor een grote belasting op de administratie, aldus gemeenten in een factsheet van Divosa van 30 juni 2015<sup>10</sup>.

Daarnaast constateer ik dat dit leidt tot een onoverzichtelijke reeks aan specificaties van herberekeningen, die voor betrokkenen niet te volgen is. Zoals ook blijkt uit het dossier van dit echtpaar.

Gelukkig is er door de gemeente een zeer deskundig medewerker toegewezen als contactpersoon voor dit echtpaar. Hij heeft oog voor 'de bedoeling' zoals ik in mijn inleiding noemde. Door tussenkomst van de ombudsman is er contact gelegd tussen de behandelaar van het UWV, de sociaal raadvrouw van het echtpaar en de gemeentelijke contactpersoon met het oogmerk om afspraken te maken over de informatiestroom. Waardoor hopelijk in de toekomst problemen tijdig onderkend en voorkomen kunnen worden.

<sup>10</sup>[http://www.divosa.nl/sites/default/files/publicatie\\_bestanden/20150630\\_factsheet\\_parttime\\_werk\\_in\\_de\\_bijstand.pdf](http://www.divosa.nl/sites/default/files/publicatie_bestanden/20150630_factsheet_parttime_werk_in_de_bijstand.pdf)

Een andere zaak betreft de jaaropgave. Ook die is belangrijk en niet altijd te begrijpen. ▼▼▼

## Loonheffingskorting wel/niet toegepast?

Een vrouw heeft een jaaropgave ontvangen van de sociale dienst. Daarop staat dat de loonheffingskorting is toegepast. De vrouw meent echter dat er al volledige loonheffingskorting is toegepast door het UWV en spreekt de sociale dienst hierop aan. Die meldt echter dat er géén heffingskorting is toegepast. Na enige extra uitleg wordt duidelijk dat op de jaaropgave weliswaar staat dat de loonheffingskorting is toegepast, maar dat het gehanteerde bedrag voor de berekening van de loonheffing € 0,00 is. Dat betrokkene dit verwarrend vindt, kan de ombudsman zich voorstellen. Daarnaast meldt de sociale dienst dat de vrouw naast haar WWB-uitkering ook nog WW-inkomsten heeft gehad en inkomsten uit arbeid. Als nu blijkt dat deze instanties een loonheffingskorting hebben toegepast waarbij het maximum bedrag van € 2103 is overschreden, dan zou de vrouw te weinig belasting hebben betaald en een naheffing van de Belastingdienst kunnen krijgen.

Omdat de inkomsten echter volledig zijn verrekend en de vrouw daarmee het gehele jaar een inkomen op bijstandsniveau heeft gehad, kan een eventuele naheffing door de Belastingdienst door de sociale dienst worden vergoed. De vrouw krijgt het advies mee om dit in de gaten te houden.

## - (Vermoeden van) gezamenlijke huishouding

Aanvragers van een uitkering zijn zich niet altijd bewust welke criteria de gemeente hanteert bij het begrip 'gezamenlijke huishouding'. Of het wordt voor betrokkene niet voldoende duidelijk uitgelegd.... Meer uitleg van het begin van de aanvraagprocedure kan problemen in het vervolgtraject voorkomen.



## Samenwonen op verschillende adressen

Een man komt bij de ombudsman met de klacht dat hij een uitkering voor een alleenstaande had aangevraagd. Na onderzoek stelde de sociale dienst vast dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding, ook al woonde de vriendin op een ander adres. Hij heeft toen het advies gekregen om een uitkering voor gehuwden aan te vragen. Maar dat bleek niet te kunnen omdat de man en zijn vriendin niet op hetzelfde adres woonden. Tot twee keer toe heeft de man zijn aanvraag voor een uitkering ingetrokken. Daardoor heeft hij niet de mogelijkheid om bezwaar te maken en dat is wel de procedure om de rechtmatigheid aan de orde te stellen. Een nieuwe aanvraag doen is het enige dat overblijft.

## Niet samenwonend, toch gezamenlijke huishouding

Een man hoorde van de sociale dienst dat hij een gezamenlijke huishouding heeft met zijn vriendin. Ze woont echter bij haar moeder. Uitleg waarom kreeg de man echter niet. Via de ombudsman ontving de man alsnog de nodige toelichting waarom er sprake was van een gezamenlijke huishouding. Ondanks dat ze niet samenwoonden, verbleef zijn vriendin vaak bij hem, er lagen veel spullen van haar in de woning en ze deelden veel kosten. De man is het hier niet mee eens. De ombudsman kreeg van de sociale dienst te horen dat hij op korte termijn een besluit zou ontvangen. Daartegen kon hij dan bezwaar maken.

In een geval waarin de sociale dienst meende dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding, kreeg de aanvrager van een uitkering voor een alleenstaande tijdens het intakegesprek de mogelijkheid voorgelegd om zijn aanvraag te wijzigen. Met deze werkwijze werd de cliënt echter de mogelijkheid van bezwaar onthouden tegen de afwijzing van zijn aanvraag als alleenstaande. Die werkwijze is naar aanleiding van de man die zich 'voor het blok' gezet voelde, aangepast.



**Voor het blok**

Een man huurt een kamer. Op 23 februari heeft hij een bijstandsaanvraag voor een alleenstaande ingediend. Omdat de medewerkers van de gemeente van mening waren dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding met de verhuurster, kreeg de man tijdens het intakegesprek een keuze voorgelegd waar hij direct op moest reageren. Hij voelde zich daardoor onder druk gezet.

De keuze was:

1. Hij kon zijn aanvraag doorzetten, maar dan volgde een huisbezoek en afwijzing.
2. Hij kon zijn aanvraag intrekken en afzien van een uitkering.
3. Hij kon zijn aanvraag intrekken en samen met zijn huisgenote een uitkering voor gehuwden aanvragen. In dat geval zou 23 februari 2015 als aanvraagdatum blijven gelden.

De ombudsman stelt vast dat de informatie die de man tijdens het intakegesprek kreeg over de gezamenlijke huishouding en de verschillende procedurekeuzes niet volledig en inzichtelijk was. Om die reden kon hij geen weloverwogen keuze maken tussen de verschillende opties die hem werden voorgelegd. Omdat de man daardoor in het benutten van zijn procedurele kansen werd belemmerd, kwam de behoorlijkheidsnorm fair play in het geding.

De gemeente vindt dat de man niet gevraagd had mogen worden om zijn aanvraag te wijzigen en heeft inmiddels haar werkwijze op dit punt aangepast. In vervolg zullen de uitkeringsaanvragen voor een alleenstaande als zodanig worden afgehandeld.

Naar aanleiding van het bezwaarschrift van de man heeft de gemeente vastgesteld dat er geen sprake is van een 'gezamenlijke huishouding'. Voor de gang van zaken biedt de gemeente betrokkenen haar excuses aan en dat is netjes.

Een vermoeden van een gezamenlijke huishouding wil nog niet zeggen dat het klopt. De aanpak kan dan te stevig zijn. Dit bleek in een zaak waarin een vrouw vanuit Utrecht naar Groningen was verhuisd omdat haar moeder en haar vriend in het noorden wonen<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> 15.01.058

### 3. RAPPORTEN

Er zijn 8 rapporten uitgebracht in 2015. Daarvan hebben er 4 betrekking op de Wmo, 2 op Inkomensdienstverlening, 1 op Werk en 1 op het SSC.



De zaken die hebben geleid tot de rapporten van Werk en het SSC betreffen beide langlopende dossiers. Eén kwestie die begin 2013 speelde bij de directie Werk heeft geleid tot 3 overwegend gegronde klachtzaken in de afgelopen 3 jaren. De kwestie van het SSC betrof de inning van een in 2011 verbeurde dwangsom, waarvan de discussie doorliep tot in 2014.

Terugkijkend op deze 2 zaken is mijn constatering dat er zowel van klagers zijde als van de kant van de gemeente sprake was van een zekere standvastigheid en volharding. Vaak goede eigenschappen, maar gelet op de duur en de uitkomsten is het de vraag of het niet verstandig zou zijn geweest om eerder in het traject de kwestie voor te leggen aan een collega, teamleider of directeur. Iemand die met enige afstand naar het geheel kan kijken en daardoor mogelijk andere oplossingen ziet of suggesties kan aanreiken om met de zaak om te gaan. Dit vanuit het win-win idee dat nog mogelijk is in de rationele fase van de escalatieladder<sup>12</sup>, maar niet meer zodra de emotionele fase is bereikt.

Opmerkelijk in de klachtzaak van de directie Werk is dat een van de geschonden normen de gevoelige integriteitsnorm<sup>13</sup> is. Schending van deze norm komt zelden voor. Sinds de ombudsman vanaf 2012 met de nieuwe behoorlijkheidsnormen werkt, is dat één keer eerder geconstateerd. Ditmaal is een document dat met medeweten van de gemeente veranderd is, achtergehouden voor klager, terwijl hij andere documenten kreeg toegestuurd als zijnde het oorspronkelijke document.



Opvallend in genoemde zaak is ook dat er verschillende partijen waren betrokken. Naast de gemeentelijke klantmanager waren dat een bemiddelingsbureau als intermediair en het ziekenhuis als werkplek. De gemeente zegde naar aanleiding van

#### Regierol bij werkervaringstraject

Een man heeft een bijstandsuitkering. Via een bemiddelingsbureau kon hij in het kader van het traject 'Werken met behoud van een uitkering' aan het werk in een ziekenhuis. Na ruim een half jaar gewerkt te hebben, komt het bericht dat open tbc is vastgesteld bij een medewerker van het ziekenhuis. De man wil niet aan het werk zolang hij het onveilig vindt vanwege de kans op besmetting. Hij krijgt daarvoor toestemming van de klantmanager van de gemeente.

Ruim 2 maanden later krijgt hij een brief waarin hem wordt verteld dat het traject voor hem is beëindigd. Uit deze brief komt het beeld naar voren alsof de man zonder toestemming was weggebleven. Dat was echter niet het geval. Hij had deze toestemming wel degelijk.

De ombudsman constateerde dat er geen officieel besluit is genomen dat het traject is beëindigd. Dit werd 2 jaar later, tijdens het klachtonderzoek alsnog gedaan. Maar de ombudsman vond wel dat de man daarmee de mogelijkheid was ontnomen om tijdig tegen de feitelijke beëindiging bezwaar te maken. Dat is geen fair play.

Bijna 2 weken voordat de man de beëindigingsbrief ontving, had hij een gesprek met zijn klantmanager en de medewerker van het bemiddelingsbureau. Van dat gesprek is geen verslag gemaakt. En ook van een later gesprek met de klantmanager is geen verslag gemaakt. Van goede dossiervorming was naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake.

Een document dat tijdens het eerste gesprek op tafel lag en dat hij toen mocht inzien, werd later op verzoek van de man niet aan hem gegeven. Wel kreeg hij andere documenten als zijnde het betreffende document. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het inderdaad om bewerkingen ging. Dit had de man in eerdere klachtonderzoeken van de ombudsman al steeds beweerd. Nu de ombudsman dit op basis van nieuwe documenten ook vaststelde en daarbij constateerde dat de klantmanager er weet van had, kon de ombudsman niet anders dan concluderen dat de klantmanager niet integer heeft gehandeld.

Ten slotte was de norm onpartijdigheid in het geding omdat het onderbouwde verweer van de man over zijn functioneren niet in het dossier is opgenomen, waar dat wel was gebeurd met de kritiek van het ziekenhuis. Ook op dit punt werd de klacht gegrond.

<sup>12</sup> Friedrich Glasl 1997

<sup>13</sup> 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.

deze kwestie toe om in zaken waar zij een regierol heeft, zorg te dragen voor de rechten van cliënten. Ook in een andere zaak waar meerdere partijen betrokken waren, was de regierol van de gemeente aan de orde. Daar ging het om de aanpassingen aan een rolstoel. Door onduidelijkheid over de regie duurde dat traject erg lang en was de voortvarendheid van het gemeentelijk handelen in het geding. De gemeente heeft dat ook ingezien en heeft toegezegd de bewaking van dit soort processen te verbeteren. In het verlengde hiervan is het goed om te lezen dat het probleem van lange aanvraagprocedures van noodzakelijke voorzieningen, in relatie tot progressieve medische problematiek de aandacht heeft van Spierziekten Nederland die hierover in gesprek is met de VNG<sup>14</sup>. ▼▼▼

#### Lange procedure bij complexe rolstoelaanvraag

Een vrouw heeft op 15 oktober 2014 een nieuwe rolstoel toegewezen gekregen. Bijna 11 maanden later kan zij de nieuwe rolstoel nog steeds niet gebruiken en verzoekt zij de ombudsman hier onderzoek naar te doen. De vrouw vindt de procedure niet adequaat voor mensen met complexe progressieve problematiek zoals in haar geval.

De ombudsman stelt vast dat er in dit proces meerdere instanties betrokken zijn. De gemeente is echter eindverantwoordelijk. De gemeente erkent dat in dit proces de monitoring niet op orde was en daarmee haar rol als eindverantwoordelijke niet te hebben genomen. Doordat de monitoring gebrekkig was, was er bij verzoekster, maar ook soms bij de betrokken instanties onvoldoende overzicht wie wat waar en wanneer zou doen. Dit werkte vertraging in het proces in de hand. In dat kader handelde de gemeente niet voortvarend. De gemeente geeft aan dat zij de bewaking zal verbeteren door periodiek openstaande aanvragen per consultant door te nemen en waar nodig tot actie zal overgaan richting cliënt en/of leverancier(s). Vervolgens zullen de eventuele acties bewaakt worden. Daarnaast zal de gemeente het monitoren (bewaken) in het proces opnemen.

Met deze toezegging corrigeert de gemeente haar gedraging voor de toekomst. Voor het gebrek aan monitoring met als gevolg een lange behandeltermijn, biedt de gemeente verzoekster haar excuses aan.

In de andere 3 rapporten die betrekking hebben op de Wmo zijn 11 klachtonderdelen getoetst. Zeven klachtonderdelen waren gegrond omdat er geen sprake was van goede informatieverstrekking. Bijvoorbeeld over het PGB dat geen vrij besteedbaar deel meer bevat. Of over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hoe de was- en strijkvoorziening er uitziet voor een PGB-houder is ook na uitleg van de gemeente voor de ombudsman niet duidelijk geworden.

#### Omvangrijke mantelzorg(en)

Een man beklagt zich over het achteraf onnodige Wmo-proces dat hij en zijn vrouw hebben doorlopen. Zij voelden zich in dit proces niet gehoord en niet serieus genomen in hun zorgen. Toen de man op het spreekuur kwam, was hij ten einde raad. De administratieve rompslomp drukt naast de intensieve zorg voor zijn vrouw zeer zwaar op zijn schouders. Hij zorgt al vele jaren voor zijn vrouw. En omdat zijn vrouw de hele dag zorg nodig heeft, moet hij soms 's nachts de administratie doen. In het verleden begeleidde hij ook nog hun dochter op vakantie, maar daar komt hij niet meer aan toe.

In haar reactie laat de gemeente weten zich te kunnen voorstellen dat de verzoeker en zijn vrouw de afgelopen periode als zeer verwarrend hebben ervaren en biedt hiervoor haar excuses aan. Zeker voor het niet (tijdig) reageren op verzoekers brieven. De gemeente erkent daarbij dat zij zich onvoldoende heeft ingeleefd in de complexiteit van de zaak voor betrokkene en de zorg die hij daarom had. De gemeente constateert dat zij te laat heeft ingezien dat deze situatie casusregie/ intensieve cliëntondersteuning nodig had.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente in dit geval onvoldoende naar de man heeft geluisterd. Daarbij constateert de ombudsman dat het hele proces met de vele brieven, frustraties en zorgen achteraf niet had hoeven. Want er bleek een voorliggende voorziening te zijn op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Dat had de gemeente al 4 maanden eerder kunnen constateren. Want toen had de man al informatie naar de gemeente gestuurd, waaruit de gemeente deze conclusie had kunnen trekken.

Met de bemoeienissen van het afdelingshoofd, het inzetten van een onafhankelijk cliëntondersteuner en de oprechte excuses over het verloop van het proces laat de gemeente zien dat zij de klacht uiteindelijk serieus heeft opgepakt.

Drie keer is er niet goed geluisterd naar de burger. En dat is jammer, want niet de processen en de procedures moeten centraal staan, maar de vraag van de mensen. ◀◀◀

<sup>14</sup> [http://www.eenvandaag.nl/gezondheid/65339/progressieve\\_ziekte\\_pati\\_nt\\_krijgt\\_hulpmiddel\\_te\\_laat](http://www.eenvandaag.nl/gezondheid/65339/progressieve_ziekte_pati_nt_krijgt_hulpmiddel_te_laat)

#### 4. VOORTVARENDHEID

Een van de normen waar de ombudsman aan toetst is de voortvarendheid van het gemeentelijk handelen. Net als het jaar ervoor bleek ook in 2015 dat er in een aantal zaken niet voortvarend is opgetreden door de gemeente (11,4%). Zoals ik vorig jaar al stelde heeft het uitblijven van een reactie van de gemeente geen positieve invloed op het vertrouwen van de burgers in de gemeente. Terwijl je zou denken dat dit probleem het meest eenvoudig is op te lossen. Namelijk door het versturen van een bericht dat de behandeling langer duurt dan voorzien, liefst met een indicatie hoe lang het nog gaat duren. De ontvanger van het bericht weet dan dat hij niet vergeten is. Ook dat is prettig contact met de overheid!



##### Inhoudelijke reactie blijft uit

Gedurende 3 achtereenvolgende maanden heeft een man 4x naar de gemeente gemailld. Hij heeft steeds een ontvangstbevestiging ontvangen, maar een inhoudelijke reactie blijft uit. Na interventie van de ombudsman krijgt de man enkele weken later alsnog antwoord op zijn vragen. Daarmee is aan de klacht tegemoet gekomen, hoewel de ombudsman wel constateert dat de man lang heeft moeten wachten en dat is niet netjes.

##### Bezwaarschrift zoekgeraakt?

Een man heeft op 19 november 2014 een bezwaarschrift ingediend bij de gemeente. Op 6 maart 2015 heeft hij een brief ontvangen waarin wordt aangegeven dat de beslistermijn met 6 weken wordt verlengd. Nadat ook die termijn op 27 april was verstreken heeft de gemachtigde van de man de gemeente op 6 mei 2015 in gebreke gesteld en verzocht om binnen 14 dagen te reageren. Nadat wederom niets werd vernomen van de gemeente, behalve een ontvangstbevestiging van de ingebrekestelling, heeft de gemachtigde zich telefonisch tot de gemeente gewend. Daar kreeg hij te horen dat het bezwaarschrift zou zijn zoekgeraakt. Dat is de reden dat de man zich op 8 juli 2015 tot de ombudsman wendt. De ombudsman constateert na enig onderzoek dat er op 7 juli 2015 een uitnodiging voor de hoorzitting is verstuurd naar de gemachtigde, waarin wordt vermeld dat deze op 20 juli 2015 zal plaatsvinden. Daaruit mag geconcludeerd worden dat het bezwaarschrift niet is zoekgeraakt en een inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift zal plaatsvinden. Van een voortvarende behandeling kan echter niet worden gesproken.

Pas na 10 maanden een reactie krijgen op je bezwaar is niet voortvarend. Evenmin voortvarend was de gemeente toen er 6 maanden na de melding van de vrouw nog geen duidelijkheid was over de gevolgen van een erfenis voor haar uitkering. Een echtpaar kreeg maar geen uitsluitsel of ze mochten blijven op de plek waar ze al 30 jaar wonen met medeweten van de provincie. Ze maakten zich daar zorgen over. Twee jaar na het eerste contact met de gemeente kreeg de familie in februari 2016 daarover de gewenste duidelijkheid.

##### Ligplaats zonder huisnummer

Een echtpaar woont al 30 jaar op dezelfde plek op een woonboot. Door diverse vervelende ervaringen met de postbezorging en met aanslagen gemeentelijke belastingen, doet het echtpaar in februari 2014 een verzoek aan de gemeente om een (eigen) regulier huisnummer. Omdat het kanaalvak in 2013 door de provincie is overgedragen aan de gemeente, vraagt de gemeente enkele maanden uitstel voor de beantwoording. Zij zal eerst stukken moeten opvragen bij de provincie. Begin januari 2015 had het echtpaar nog niets gehoord. Daarom heeft hun advocaat op 6 januari gevraagd om duidelijkheid. In maart is er telefonisch contact tussen een medewerker van de gemeente en de advocaat. En op 23 april stuurt de advocaat een brief omdat een reactie uitblijft. Nadat bericht van de gemeente nog steeds uitbleef, wendde de advocaat zich begin juli tot de ombudsman. Enkele dagen later ontving de familie reactie van de gemeente op de brief van 23 april. Deze brief leidde tot nieuwe vragen van de advocaat, die door de ombudsman zijn meegenomen in haar onderzoek. Bijvoorbeeld over de aanslagen rioolheffing. Moet het echtpaar deze betalen nu ze weten dat de ligplaats niet legaal is en ze ook niet zijn aangesloten op de riolering? En hoe nu verder met deze illegale situatie? De gemeente laat in haar reactie op de vragen van de ombudsman weten dat haar uit de documenten van de provincie is gebleken dat de ligplaats jarenlang door de provincie is gedoogd. De woonboot ligt echter niet in een kanaalvak dat door de gemeente speciaal voor ligplaatsen is aangewezen. Omdat het geen officiële ligplaats is, kan er geen huisnummer worden toegekend. Welke consequenties de illegaliteit van de situatie verder zal hebben, wordt binnen de gemeente nader overlegd. Voor het einde van het jaar zal het echtpaar (en de ombudsman) daarover nadere informatie krijgen. Voor de gemeentelijke belastingen geldt dat de feitelijke situatie uitgangspunt is. Daarbij is dus niet van belang of de situatie legaal is of illegaal. Alle woonboten worden in de rioolheffing betrokken, omdat ook het oppervlaktewater tot het rioolstelsel wordt gerekend. De ombudsman constateert dat zij de uitleg kan volgen hoewel dat helaas niet leidt tot een eigen huisnummer. En dat de resultaten van het nader overleg moeten worden afgewacht. Op verzoek van de ombudsman laat de gemeente weten dat zij in ieder geval tot die tijd niet tot handhaving zal overgaan. Dat het zo lang heeft geduurd voor betrokkenen duidelijkheid kregen, is niet behoorlijk.



## 5. WAARDEVOLLE SIGNALLEN

Achter klachten en uitingen van onvrede zitten mensen die de moeite nemen om hun signaal af te geven. De waarde ervan schuilt niet alleen in de individuele uiting van onvrede waarmee de kans geboden wordt om nog eens naar de kwestie te kijken. De waarde schuilt ook in de aggregatie van klachten. Uit alle signalen samen kan de organisatie trends destilleren en er eventueel acties op bedenken en aldus de burgerbetrokkenheid en – tevredenheid vergroten.

In 2015 liet de sociale dienst zien op deze wijze te kijken door na enkele klachten over intakegesprekken met mij hierover in gesprek te gaan. De klachten betroffen de onaangekondigde aanwezigheid van fraudecontroleurs bij het (intake)gesprek. Na ons gesprek met de hoofden van het Instroomteam en het team Handhaving is de werkwijze direct aangepast. In de uitnodigingsbrief worden cliënten sindsdien gewezen op de mogelijkheid dat ze een gesprek met twee medewerkers van de sociale dienst gaan voeren. Ook worden de cliënten gewezen op de mogelijkheid om zelf iemand mee te nemen naar het gesprek.

Als ik in de spreekkamer hoor hoe groot de last van sommige mantelzorgers (ouders, partners) is, dan vind ik het prijzenswaardig dat deze mensen ook nog de moeite nemen om een signaal af te geven richting de gemeente. Dat geldt ook voor de mensen die er zelf niets meer aan hebben, maar die hun signaal afgeven om vergelijkbare vervelende gevolgen voor anderen te voorkomen<sup>15</sup> ▶ ▶ ▶

Uit bijgaande casus blijkt ook dat het aanpakken van een probleem soms de kans biedt om maatschappelijke kosten te verkleinen, zoals in dit geval de mogelijke kosten die gepaard gaan met stalking als gevolg van het bekend worden van een ‘geheim’ adres.

### Is ‘geheim’ wel zo ‘geheim’?

Een vrouw vertelde dat ze staat ingeschreven op een geheim adres. Toch is haar adres via de notaris bekend geworden bij haar ex. Dit is gebeurd bij de overschrijving van de voormalige echtelijke woning. Dit heeft tot gevolg dat de vrouw sindsdien gestalkt wordt.

De vrouw heeft de notaris er op aangesproken en daar zag ze hoe de vermelding eruit ziet. Tamelijk onopvallend staat in hetzelfde lettertype als de overige tekst, ergens onderaan op de voorste pagina dat het om een geheim adres gaat. De vrouw vindt dat dit veel opvallender zou moeten zodat dit gegeven minder makkelijk over het hoofd wordt gezien. Ze vindt dat levensbedreigende en onveilige situaties moeten worden voorkomen.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente op correcte wijze heeft aangegeven in de Basisregistratie dat het om een geheim adres gaat. Dit gebeurt in dat systeem door het zetten van een vinkje. Vervolgens komt er een schermbrede oplichtende balk in beeld, die niet gemakkelijk over het hoofd kan worden gezien.

In de volksmond noemen we het een ‘geheim adres’, maar officieel heet het een ‘verstrekingsbeperking’. Want een ‘geheim adres’ behoort namelijk wel te worden doorgegeven aan bepaalde instanties wanneer dit nodig is voor de uitoefening van hun publieke taak. Dat is ook het geval als een notaris er voor zijn taakuitoefening om vraagt. Hoe de informatie er bij de afnemer op het scherm of op papier uit ziet, is afhankelijk van het systeem van de afnemer. Daarop heeft de gemeente geen invloed. De enige mogelijkheid die de gemeente heeft is om dit probleem bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens onder de aandacht te brengen.

De ombudsman verzoekt de gemeente dit te doen, omdat dit probleem waarschijnlijk breder speelt. Daarmee is het probleem van de vrouw niet opgelost, maar mogelijk wordt in de toekomst de kans op fouten, met alle gevolgen van dien, verkleind.

Ten slotte wil ik niet onvermeld laten dat ik bij Zorgbelang en vanuit het Wmo-platform signalen kreeg dat het door mensen als ‘gedoe’ wordt ervaren om een klacht in te dienen. En dat ze er daarom niet aan beginnen. Maar ook dat mensen aangeven dit niet te willen omdat ze de medewerker van de gemeente vaker zullen tegenkomen. Of ze zijn bang voor repercussies.

<sup>15</sup> 15.1.120 / 15.1.086 / 15.1.096 / 15.1.100 / 15.1.105

Hier lijkt voor de gemeente een taak weggelegd om mensen gerust te stellen. Een voorbeeld hoe dat kan zag ik op de website van de Argos zorggroep.

Een meer positieve benadering van klachten heeft ook onze wetgever beoogd met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden. *“Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. Het afhandelen van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt.*

#### Klagen mag...

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Ze zien het al gauw als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen aan een verbetering van de omstandigheden waarin u verkeert. Een klacht kan ook een suggestie voor verbetering betekenen.

Bij klagen speelt nog iets anders een rol. Vaak zijn mensen bang dat het hen niet in dank wordt afgenomen. Blijven de medewerkers wel aardig? Kunt u een dag later wel helemaal op hen rekenen? Als mensen daarvan niet zeker zijn, uiten ze hun onvrede vaak niet. De angst voor zo'n reactie is wel begrijpelijk, maar toch niet terecht. Alle medewerkers van Argos Zorggroep hebben geleerd dat op- en aanmerkingen en suggesties juist waardevol kunnen zijn. De medewerkers horen dan tenminste wat er leeft en hoe het werk - nog - beter kan gebeuren.

Klagen is dus niet: ruzie zoeken of moeilijkheden maken, maar wensen uiten of durven zeggen wat u vindt.

Bron: <http://www.argoszorggroep.nl/13/klachten>

*Zorgverleners kunnen meer leren van klachten en incidenten in de zorgverlening. Doel van de nieuwe wet is dan ook: openheid over klachten en incidenten en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.”<sup>16</sup>*

Vanuit het perspectief van de moeite, de energie en de durf, vind ik het jammer dat de gemeente ervoor heeft gekozen om een klacht of uiting van onvrede niet als klacht te registreren als deze via een snelle interventie binnen enkele dagen is opgelost<sup>17</sup>. Het is uiteraard zeer toe te juichen dat klachten binnen enkele dagen kunnen worden opgelost. Een werkwijze die ook voorzien is in de Algemene wet bestuursrecht en waarmee de verplichting vervalt om de officiële klachtprocedure te doorlopen. Maar om ze dan ook niet als signaal mee te nemen (de wet noemt ook die gevallen een klacht<sup>18</sup>) waaruit mogelijk trends zijn af te leiden, beschouw ik in het licht van het bovenstaande als een gemiste kans voor de gemeente.

U merkt aan het voorgaande dat de kijk op klachten, mede in relatie tot de vaak geuite wens om mensen meer te betrekken bij hun gemeente, iets is dat tot nadenken blijft stemmen. Het Ombudsplein in de Regio Gooi- en Vechtstreek voert sinds april 2015 een monitor sociaal domein uit waarbij mensen meerdere keren worden benaderd na hun contact met de gemeente. De eerste keer is dat 13 weken na het eerste contact met de gemeente. Uit deze monitor blijkt uit circa 1100 contacten met mensen die een voorziening toegewezen kregen, dat ongeveer 14% niet tevreden is over het contact met de gemeente. Niet al deze mensen hebben een klacht ingediend. Het tijdschrift Klachtrecht besteedt in het themanummer van februari 2016 aandacht aan de niet-gehoorde klachten en schrijft in het redactioneel commentaar: *“Elke klacht die wordt ingediend staat model voor een onbekend aantal andere klachten, van klagers die evenzogoed reden tot klagen hebben, maar die niet in de pen klimmen of de telefoon pakken”*. Een voor de hand liggende conclusie op grond van een relatief beperkt aantal klachten kan zijn dat het allemaal goed gaat. De vraag is echter of dat de enige (en) juiste conclusie is.

<sup>16</sup> [https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg?utm\\_campaign=sea-t-gezondheid\\_en\\_zorg-a-wet\\_kwaliteit\\_klachten\\_en\\_geschillen\\_zorg-term=wet%20kwaliteit%20zorg&gclid=COaDxuTb6soCFRITGwodD70J7g](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg?utm_campaign=sea-t-gezondheid_en_zorg-a-wet_kwaliteit_klachten_en_geschillen_zorg-term=wet%20kwaliteit%20zorg&gclid=COaDxuTb6soCFRITGwodD70J7g)

<sup>17</sup> Collegebrief 4908368 van 14 april 2015 inzake het Jaarverslag klachten 2014, Jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders

<sup>18</sup> Artikel 9:5 Awb



## 6. KLACHTBEHANDELING

In aansluiting op het voorgaande is het goed om te constateren dat het indienen van een klacht bij de ombudsman niet alleen kansen biedt aan de gemeente, maar ook voor de klager erg zinvol kan zijn. ▶▶▶

In een aantal andere gevallen heeft de gemeente alsnog inhoudelijk gereageerd, een afspraak gemaakt voor een gesprek of de gewenste duidelijkheid gegeven<sup>19</sup>. Ook de intrekking van een BKR-registratie valt in deze categorie. ▼▼▼

### Wie moet de belastingaanslag krijgen?

Een vader meldt de ombudsman dat zijn 2 volleyballende zonen onzelfstandige woonruimte huren van een stichting die zich met topvolleybal bezighoudt. Ze wonen met 4 spelers in een woning. De huurbetaling is inclusief energie en belastingen. In oktober 2014 is een van beide zoons de langst ingeschreven bewoner van het pand. Hij krijgt om die reden in 2014 en in 2015 door de gemeente aanslagen voor de afvalstoffenheffing opgelegd. De vader kan zich hier niet in vinden. De verhurende stichting laat hem weten dat zij aan zowel gemeente als waterschap heeft doorgegeven dat de heffingen op naam van de stichting moesten komen. Dat is echter tot dan toe niet gebeurd. De gemeente laat in reactie aan de ombudsman weten dat de Wet milieubeheer sinds 2012 bepaalt dat in dit geval de stichting als gebruiker moet worden gezien. Dat komt omdat de stichting de woning huurt en vervolgens in meerdere delen doorverhuurt. Nu de gemeente pas door de klachtprocedure van deze (onder-) huur situatie op de hoogte is geraakt, kan zij de aanslagen bij de juiste (rechts)persoon opleggen. Beide aanslagen die aan de zoon zijn opgelegd worden ingetrokken en het reeds betaalde bedrag wordt teruggestort. De vader laat weten blij te zijn met het resultaat.

### BKR-registratie

Een man vertelde de ombudsman dat hij in 2008 een lening heeft gehad bij de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Deze lening heeft hij in februari 2015 afbetaald. Gedurende de looptijd van de lening liep hij circa 3 jaar geleden een achterstand op van enkele maanden. Dat was toen zijn vrouw ernstig ziek was.

Door deze betalingsachterstand heeft de gemeente destijds het contract gemeld bij Bureau Kredietregistratie (BKR). En daardoor heeft de man nu nog steeds een vermelding bij de BKR. Dit betreft een zgn. A-codering. En die blijft 5 jaar staan en kan volgens de gemeente niet worden verwijderd.

Naar aanleiding van de vragen van de ombudsman liet de gemeente weten dat zij bereid is het contract bij de BKR te laten verwijderen, waarbij dan ook de A-codering weg is. Met deze toezegging loste de gemeente alsnog het probleem van de man op.

In een aantal zaken bleek er door de gemeente een fout te zijn gemaakt. De erkenning ervan is belangrijk evenals de gemaakte excuses. Vaak blijft het daarbij.

Maar in een enkel geval kiest de gemeente, soms na enig aandringen van de ombudsman een coulante opstelling om de gevolgen van de fout te beperken. Dat is echt netjes richting de benadeelde burger! ▼▼▼

### Wip- of wiebeltegel?

De zus van een man struikelde over ongelijk liggende bestrating en brak haar arm. Voor de schade heeft zij de gemeente als wegbeheerder aansprakelijk gesteld. De aansprakelijkheid werd door de verzekeraar van de gemeente afgewezen. De man en zijn zus zijn het hier niet mee eens en vroegen de correspondentie tussen de gemeente en verzekeraar op. Omdat die ondanks herhaalde verzoeken niet werd ontvangen, klopte de man bij de ombudsman aan. Die arrangeerde een gesprek tussen de man en de gemeente. In het gesprek kwam inzicht in de rol van de gemeente en de verzekeraar en de reden van afwijzing. Er was volgens de gemeente sprake van een hoogteverschil van 2 cm en dan zegt de rechter dat er geen aansprakelijkheid is. De man stelt dat het niet gaat om één enkele tegel, maar om zo'n 12 tegels, sommige gescheurd, hoeken eraf en wiebelig. De gemeente zegde toe alsnog de correspondentie naar de man te sturen. En dat heeft de gemeente ook gedaan.

Uit de correspondentie bleek dat de verzekeraar in eerste instantie de aansprakelijkheid had erkend. De gemeente had namelijk aangegeven dat er sprake was van wiptegels en dan is de gemeente altijd aansprakelijk. De gemeente stelde daarop echter dat de term wiptegels niet klopte, maar dat het om een wiebeltegel ging. Deze bijzondere discussie was voor de ombudsman aanleiding om nadere vragen te stellen. De gemeente heeft toen in overleg met de verzekeraar besloten om alsnog tot een schaderegeling te komen. De man was hier erg blij mee.

### Twee keer betalen voor hetzelfde

In januari heeft een man een gewijzigde betalingsregeling met de gemeente afgesproken. In plaats van € 500,- per maand mag hij € 250,- per maand afbetalen. De man moet wel zelf zorgdragen dat de bedragen tijdig op de rekening van de gemeente staan.

De 2 maanden erna wordt echter nog steeds € 500,- afgeschreven van de rekening van de man, terwijl de man zoals afgesproken ook die maanden € 250,- heeft overgemaakt. De man klaagt zich bij de ombudsman dat de communicatie met de afdeling belastingen over dit alles niet goed verloopt.

Als reactie op zijn eerste mail kreeg de man te horen dat hij de betalingsregeling niet naleefde. Op zijn tweede mail kreeg hij het verwijt dat hij zich niet aan de termijnbetalingen hield. Pas na de derde mail constateerde de gemeente dat zij fouten heeft gemaakt. Via de ombudsman maakt de gemeente haar verontschuldiging. Ook biedt zij betrokkene een maand extra om de afbetalingsregeling na te komen en trekt ze aanmaningskosten van 2 van de gemeentelijke aanslagen in. Met deze gebaren laat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman een coulante houding zien.

<sup>19</sup> 15.1.029 / 15.1.044 / 15.1.077 / 15.1.099 / 15.1.109 / 15.1.119

**Administratief verhuisd: wat een gedoe!**

Een vader vertelt dat zijn zoon in augustus is verhuisd. De zoon heeft zijn adreswijziging doorgegeven aan de gemeente. Een paar dagen later bleek ook de tweelingzus van de zoon te zijn ingeschreven op het nieuwe adres van de zoon. Terwijl zij niet is verhuisd. Zij woont met haar 2 kleine kinderen ergens anders.

De zoon heeft direct na de ontdekking contact opgenomen met de gemeente. De fout zou hersteld worden en enkele dagen later bleek dit ook. Toch ondervond de dochter vervolgens diverse problemen van deze administratieve adreswijziging. Ze kreeg geen kinderbijslag en geen huurtoeslag meer. Toen de dochter hierover belde met de gemeente zei die dat de fout hersteld was en dat ze de rest zelf moest regelen. Voor de aanvraag van huurtoeslag geldt een wachttijd van 2 maanden. Ondertussen moet de dochter de volledige huur betalen en dat geld heeft ze niet. Daarnaast ontving ze een terugvordering van de Belastingdienst vanwege teveel ontvangen huurtoeslag en werd ze geconfronteerd met incassomaatregelen, waardoor de kosten verder oplopen. Vader neemt contact op Burgerzaken, waarvan een medewerker toezegt contact op te zullen nemen met de Belastingdienst om een en ander recht te zetten. Als vader op de afgesproken dag niets terug hoort, gaat hij naar de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de zoon 2 dagen vóór de verhuizing zijn adreswijziging heeft doorgegeven. Die kon door de gemeente toen nog niet verwerkt worden. Twee dagen later is dat wel gebeurd, maar toen zijn per abuis tweelingbroer én –zus met dezelfde achternaam en geboortedatum ‘verhuisd’ naar het nieuwe adres.

Overheidsorganen zoals de Belastingdienst en de Sociaal Verzekeringsbank ontvangen automatisch bericht van wijzigingen in de gemeentelijke Basisregistratie. Het herstel in de gemeentelijke administratie leidt blijkbaar niet direct tot herstel in de systemen van andere overheidsorganen. De gemeente geeft toe dat zij betere informatie aan de dochter had moeten verstrekken. Het werkproces wordt aangepast zodat de betrokken burger voortaan actiever wordt geïnformeerd. Omdat de gemeente niet weet met welke instanties de burger relaties heeft, krijgt deze een brief met het advies om die te tonen aan de betrokken instanties.

Verder heeft de gemeente tijdens de klachtprocedure bij de ombudsman aangegeven om de extra kosten die de dochter heeft moeten maken door de fout van de gemeente, te willen voorschieten. En eventuele schade wordt vergoed. Daarmee geeft de gemeente, weliswaar laat, blijk van een coulante opstelling en dat is netjes.

Er is in 2015 diverse keren geklaagd over de interne klachtenprocedure. In 6 zaken<sup>20</sup> heeft de ombudsman vastgesteld dat er in het proces van

klachtafhandeling dingen zijn misgegaan. Het gebeurde 4 keer dat de klager niet is gehoord over zijn klacht. Daardoor miste de gemeente de toelichting die klager had willen geven en was de reactie van de gemeente op de klacht niet adequaat. Ook duurde de klachtafhandeling soms te lang waardoor de ombudsman de klachtbehandeling heeft overgenomen. Eén keer is vastgesteld dat er niet inhoudelijk werd ingegaan op de concrete klachten. De beantwoording was een brief met opmerkingen in meer algemene zin.

Het komt voor dat de interne klacht door een ander wordt afgedaan dan de interne klachtenfunctionaris. In die gevallen zie ik dat de verwijzing naar de ombudsman in de klachtafhandelingsbrief wel eens ontbreekt. Afgezien van de wettelijke plicht tot verwijzing<sup>21</sup>, is dit jammer, omdat niet iedereen van de mogelijkheid van externe toetsing door de ombudsman op de hoogte is.

Verder heeft de gemeente inmiddels opgepakt dat er coördinatie plaatsvindt als er meerdere organisatieonderdelen betrokken zijn bij een klacht.

**Horen geeft duidelijkheid over klacht**

De dochter van een man kreeg een aankondiging strafbeschikking omdat haar hond losliep. Zij heeft hierover een klacht ingediend bij Stadstoezicht. Die zond de klacht als bezwaarschrift door naar de unit Mulder van de Centrale Verwerking van het Openbaar Ministerie (CVOM). De dochter beklagt zich erover dat Stadstoezicht haar klacht zonder toestemming heeft doorgezonden en ook nog naar een verkeerd adres. De dochter wilde proberen er eerst met Stadstoezicht uit te komen en als dat niet lukte, de inhoudelijke reactie van Stadstoezicht gebruiken voor haar verzetschrift tegen de strafbeschikking.

De ombudsman constateert dat tegen een aankondiging strafbeschikking geen bezwaar kan worden gemaakt. Ondanks de goede bedoelingen van Stadstoezicht was de doorzending dus niet correct. Waarbij ook de adressering niet juist was. [...]

De ombudsman stelt verder vast dat de dochter ten onrechte niet is gehoord. Daarmee miste Stadstoezicht ook de kans om duidelijkheid te verkrijgen wat zij met haar klacht wilde en of de klachtenprocedure het juiste rechtsmiddel daarvoor was. De dochter had ook een strafbeschikking ontvangen met de informatie dat verzet binnen twee weken mogelijk was. Hoewel er in de klachtenprocedure het een en ander is misgegaan, heeft Stadstoezicht haar mogelijkheid om in verzet te gaan niet belemmerd.

Stadstoezicht meldt dat die van deze casus heeft geleerd en op verschillende punten verbeteringen in het klachtproces zal aanbrengen. Dit verbeterproces zal de ombudsman met belangstelling volgen.

<sup>20</sup> 15.1.013 / 15.1.054 / 15.1.062 / 15.1.096 / 15.1.104/ 15.1.115

<sup>21</sup> Artikel 9:12 lid 2 Awb

## Aanbevelingen & toezeggingen

Het belang van de klachtbehandeling vloeit ook voort uit de toezeggingen die het college en de burgemeester in een aantal zaken hebben gedaan. En uit de aanbevelingen die de ombudsman bij haar onderzoeken heeft gedaan. In 2015 zijn de volgende aanbevelingen gedaan.

1. De vermelding van de ‘verstrekingsbeperking’ onder de aandacht brengen bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (15.1.120).

*Hoe de ‘verstrekingsbeperking’ (geheim adres) er bij de afnemer van de Basisregistratie Personen op het scherm of op papier uit ziet, is afhankelijk van het systeem van de afnemer. Daarop heeft de gemeente geen invloed. De enige mogelijkheid die de gemeente heeft is om dit probleem bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens onder de aandacht te brengen.*

2. Voor 1 januari 2016 of althans zo spoedig mogelijk duidelijkheid te verschaffen over tarief voor dagbesteding voor 2016 (15.1.083).

3. De mogelijkheid van ondersteuning door een familielid, vriend of mantelzorger dan wel een onafhankelijke cliëntondersteuner standaard in de aankondigingsbrief voor een huisbezoek en in de folders over de Wmo op te nemen (15.1.086).

4. Het Protocol huisbezoeken Sociale Zekerheid aan te vullen met de situatie van huisbezoeken aansluitend op een (intake)gesprek bij de Sociale Dienst (15.1.058).

Het college en de burgemeester hebben de volgende toezeggingen gedaan, die verder reiken dan het individuele geval.

1. De burgemeester stuurt ook een ontvangstbevestiging van brieven die ter afhandeling worden doorgestuurd naar de politie (15.1.085).
2. Er worden verbeteringen aangebracht om correcte dossiervorming bij verzoeken om uitstel van betaling te borgen en de organisatie wordt nogmaals gewezen op het belang van gespreksverslagen (15.1.003).
3. De doorlooptijd van aansprakelijkstellingen wordt strakker bewaakt. En nagegaan wordt hoe de burgers in de toekomst beter kunnen worden geïnformeerd tot wie zij zich met vragen en klachten over aansprakelijkheidskwesties kunnen wenden (15.1.066).
4. Het werkproces van herstel van fouten in de Basisregistratie Personen wordt aangepast zodat betrokken burgers voortaan beter worden geïnformeerd. In de brief met de melding van de fout komt het advies aan de gedupeerde om deze brief aan betrokken relaties te laten zien (15.1.102).
5. De gemeente zal de bewaking van Wmo-aanvragen verbeteren door periodiek openstaande aanvragen per consultant te door te nemen en waar nodig tot actie overgaan richting cliënt en/of leverancier(s). Daarnaast zal de gemeente het monitoren (bewaken) in het proces opnemen (15.1.062).
6. Onderzoek naar laagdrempelige voorzieningen in de stad die cliënten zouden kunnen ondersteunen bij bezwaar- en beroepsprocedures (15.1.086).

7. Cliënten waarbij de gemeente in gebreke is gebleven om ze te wijzen op onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen hier alsnog een beroep op doen (15.1.086).
8. Bij de vervanging van lindebomen in de Troelstralaan zullen omwonenden worden geconsulteerd bij het maken van een herplantplan (15.1.011).
9. Het klachtproces bij Stadstoezicht zal op verschillende punten worden verbeterd (15.1.013).
10. De gemeente bekijkt of de 10% bepaling van het Branchebesluit Groningen 2010 kan worden aangepast (15.1.067).
11. Omdat er meerdere instanties betrokken zijn bij asbestbranden, is het van belang dat duidelijk is wie wanneer waarvoor verantwoordelijk is. Het college heeft toegezegd bij de actualisatie van het pikethandboek aandacht te besteden aan de taakverdeling en de coördinatie.
  - In toekomstige gevallen kunnen burgers met klachten na bestrijding van een asbestbrand direct naar de interne klachtenprocedure van de gemeente worden verwezen. Klachten over medewerkers van andere organisaties zullen door de betreffende organisaties worden afgehandeld.
  - Om in de toekomst te voorkomen dat niet alle direct betrokkenen (waaronder ook mogelijke passanten) worden geïnformeerd, gaat de gemeente de omgeving met behulp van plastic kaarten informeren dat er asbest is vrijgekomen met een telefoonnummer voor nadere informatie (15.1.054).
12. De gemeente stuurt een brief naar alle perceeleigenaren van een volkstuinencomplex waarin reeds gemaakte afspraken zullen worden bevestigd (15.1.106).
  - De gemeente stuurt een brief aan alle perceeleigenaren over de WOZ en de invoering van rioolbelasting.
  - Er worden borden 'eenrichtingsverkeer' en '5 km' en '800 kg asdruk' geplaatst.
  - Men krijgt van de gemeente freespuin om verzakkingen in de paden op te vullen.
  - Er zal nog extra aanplant komen.
13. Bij voortijdige beëindiging van een re-integratietraject zal de gemeente in de toekomst zorgdragen voor een formeel beëindigingsbesluit.
  - Het cruciale belang van goede dossiervorming wordt opnieuw onder de aandacht gebracht.
  - Waar de gemeente een regierol heeft, dient zij zorg te dragen voor de rechten van cliënten. Ook dit zal onder de aandacht worden gebracht (15.1.004).
14. De werkwijze bij uitkeringsaanvragen van alleenstaanden is aangepast (15.1081).

Zoals ik in mijn inleiding al heb aangegeven roep ik het college op toe te zien op de nakoming van deze toezeggingen, voor zover dat niet al is gebeurd.

### **Geschilbeslechting in het sociaal domein**

Ten slotte nog een ontwikkeling die betrekking heeft op de klachtbehandeling. En deze betreft de geschilbeslechting in het sociaal domein. Want zo laat professor Bert Marseille in zijn inaugurele rede weten *“voor zover deze uitingen van onvrede te beschouwen zijn als klachten [...], is het de vraag wie er iets mee wint als die in een andere procedure worden behandeld dan de bezwaren tegen het besluit. Het verdient dan ook de voorkeur dat in één en dezelfde procedure naar beide wordt gekeken, zeker als ze*

*verband met elkaar houden.*"<sup>22</sup> Ook op het terrein van de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg vindt onderzoek plaats naar een betere afstemming met de klachtenregeling in de Algemene wet bestuursrecht en is een wetsvoorstel in voorbereiding. De resultaten van deze onderzoeken moeten worden afgewacht.

In de dagelijkse praktijk zie ik de combinatie van bezwaar en klacht met enige regelmaat voorbij komen. Als de gedraging waarover de klager ontevreden is ook in de bezwaarprocedure is aangekaart, verwijs ik klager naar de bezwaarprocedure om daarmee doublures en onduidelijkheid te voorkomen. Wel wordt betrokkene er in voorkomende gevallen op geattendeerd dat hij na het besluit op bezwaar terug kan komen bij de ombudsman als hij vindt dat er in de bezwaarprocedure onvoldoende aandacht is geschonken aan zijn klacht. Dat komt in de praktijk echter weinig voor.

---

<sup>22</sup> Bestuurlijke organisatie en geschilbeslechting in het sociale domein – Prof.mr.dr. A.T.Marseille 23 juni 2015

**CIJFERS EN FEITEN**

	2015	2014	2013	2012
<b>Totaal eerste contacten</b>	<b>501</b>	<b>451</b>	<b>437</b>	<b>493</b>
contacten over gemeentelijke instanties	334	299	276	262
contacten over overige instanties	167	152	157	207
aanmeldingen spreekuur/niet gekomen	-	-	4	24
<b>Wijze van binnenkomst</b>				
telefoon	201	176	176	205
brief/email	114	125	114	116
bezoek	186	150	147	172
<b>Wijze van afhandeling</b>				
verwijzing naar gemeente voor contact	131	121	90	87
verwijzing naar klachtenfunctionaris	83	40	52	33
<b>totaal</b>	<b>214</b>	<b>161</b>	<b>142</b>	<b>120</b>
procedurele interventies	<b>I = 79</b>	22	26	26
interventies		77	65	79
interventies plus	<b>II = 27</b>	7	24	17
bemiddeling		5	1	1
rapporten	<b>III = 8</b>	12	12	14
onderzoek zonder rapport		-	1	-
contacten geleid tot algemeen onderzoek		11	-	-
door naar volgend jaar	6	4	5	5
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>138</b>	<b>134</b>	<b>142</b>
algemeen onderzoek	-	1	1	-

Aanbevelingen en toezeggingen	2015	2014
aanbevelingen	4	1
toezeggingen	25	31

Oordeel n.a.v. rapporten	2015	2014
gegrond	26	22
grotendeels gegrond	-	1
deels gegrond/deels ongegrond	-	2
grotendeels ongegrond	-	-
ongegrond	6	11
geen oordeel	-	1

Verwijzing naar overige instanties	
Juridisch Loket	63
Nationale ombudsman	49
Maatschappelijke instellingen	15
Wooncorporaties	11
Overige	29

## Toelichting

Vorig jaar stelde ik vast dat de instroom bij de ombudsman al een aantal jaren rondom een zeker aantal schommelt. Dit jaar moet ik deze conclusie bijstellen.

Er is ten eerste een flinke toename van 11% te zien in het totaal aantal mensen dat de ombudsman benaderd heeft. Veel van deze mensen zijn na inventarisatie van hun probleem of klacht doorverwezen. Aan deze verwijzingen valt op dat er meer naar de gemeente is verwezen (43% tegen 36% in 2014). Vooral naar de klachtenfunctionarissen die als eerste aanspreekpunt fungeren of omdat de klacht, vanwege het kenbaarheidsvereiste, eerst intern behandeld moest worden.

Het aantal mensen dat een spreekuur bezocht lag in 2015 ook flink hoger. Een stijging van 24% ten opzichte van 2014. Of dit geheel moet en kan worden toegeschreven aan het extra spreekuur op donderdagmiddag van 5 tot 6, is niet zeker. Want er heeft ook een verschuiving plaatsgevonden van de dinsdag naar de donderdag. Op donderdag bezochten 60 mensen het spreekuur. Waarmee ik heb geconstateerd dat dit spreekuur ofwel vanwege het tijdstip of als extra optie blijkbaar in een behoefte voorziet.

In het aantal dossiers dat de ombudsman heeft afgehandeld is een daling waarneembaar. Van 124 (*NB in 2014 leidden 11 klachten tot 1 onderzoek*) naar 114 dossiers. Waarbij opvalt dat de daling geheel toegeschreven moet worden aan de eenvoudige zaken (van 22+77 in 2014 naar 79 in 2015).

Er is 1 klacht over de ombudsman ingediend bij de gemeenteraad. Omdat er geen voorziening is voor dergelijke gevallen heeft de griffier in overleg met het presidium besloten een andere gemeentelijke ombudsman te verzoeken met de klager hierover in gesprek te gaan. Verder wordt nagedacht of het treffen van een regeling voor dergelijke gevallen zinvol is.

In 8 rapporten is over 32 klachtonderdelen een oordeel uitgesproken. 26 klachtonderdelen waren gegrond en 6 ongegrond.

Zoals in de inleiding aangegeven hebben we in 2015 per dossier genoteerd hoeveel contacten er zijn geweest. Dit hebben we gedaan om naast de nieuwe onderverdeling in lichtere (I) en zwaardere (II) interventies en rapporten (III) een extra indicatie te hebben van de zwaarte of complexiteit van het dossier. Bij het totaal aantal contacten gaat het zowel om mondelinge als schriftelijke contacten. Van zowel klager als de gemeente. Het gemiddeld aantal contacten per afgehandeld dossier lag in 2015 op 13. In 41 behandelde dossiers ligt het aantal contacten boven dit gemiddelde aantal van 13. Dat is 36% van het totaal.

In de tabel hierna kunt u zien dat de grootste stijging bij Maatschappelijke ontwikkeling zichtbaar was. Zowel qua verwijzingen/informatieverstrekking als qua afgehandelde dossiers.

Stadsbeheer laat de sterkste daling zien in aantal behandelde zaken door de ombudsman.

## Overzicht van de gemeentelijke onderdelen

	info/verwij- zing 2015	info/verwij- zing 2014	afgehandeld door ombudsman 2015	afgehandeld door ombudsman 2014
Gemeenteraad	5	3	1	1
College	7	3	6	2
Burgemeester	4	2	3	6
Griffie				
Concernstaf	1	1		
SSC	14	7	8	5
Publieke Dienst	19	17	13	16
GGD	6	5	3	1
→ Maatsch.Ontw.	37	12	18	6
→ Werkmij	2	3	1	2
→ Stadsbeheer	15	10	3	12
Stadstoezicht	1	6	6	5
Stadsontw.	26	17	12	23 (+1 AO)
Econom.zaken				
Gebiedszaken				1
Werk	3	4	3	8
Inkomen	74	66	34	31
Participatie		4	3	4
Ombudsman		1		
<b>Totaal</b>	<b>214</b>	<b>161</b>	<b>114</b>	<b>123 (+1)</b>

## Vergelijking met andere lokale ombudsmannen

Vorig jaar werd vanuit de gemeenteraad de vraag gesteld naar vergelijkingscijfers van andere lokale ombudsmannen. Rotterdam, Amsterdam en Den Haag hebben net als Groningen een eigen lokale ombudsman.

Omdat de cijfers over 2015 nog niet bekend zijn, heb ik gekeken naar de gepubliceerde cijfers in de jaarverslagen van 2014.

### Spreekuurbezoek

In Den Haag bezochten 375 mensen het spreekuur. In Rotterdam waren dat er 331 en in Groningen 150. Het aantal spreekuurbezoeken in Amsterdam wordt niet vermeld.

### Den Haag

Den Haag heeft in 2014 666 dossiers/verzoeken afgehandeld. Het is niet duidelijk of dit getal vergeleken kan worden met het aantal dossiers dat we in Groningen hebben afgehandeld (124) of met het totaal aantal contacten (451). In Den Haag omvat deze groep van 666 ook informatieverstrekking (176 keer). En dat zit in Groningen in het totaal van 451.



## *Amsterdam*

Vanwege een wijziging in het digitale registratiesysteem zijn van Amsterdam alleen cijfers vanaf de zomer bekend. In die periode heeft de ombudsman 570 acties gepleegd. Naast de 432 interventies zijn dat bijvoorbeeld 63 gesprekken, 30 huisbezoeken en 10 schouwen met een nabespreking. Of deze acties alleen betrekking hebben op Amsterdam of ook op Almere en Zaanstad is niet af te leiden uit het jaaroverzicht. Wel wordt voor Amsterdam apart melding gemaakt van 1770 ingekomen en 1804 afgehandeld. Maar wat dit zijn (klachten, dossiers, contacten) wordt niet vermeld. Mocht het om het totaal aantal contacten gaan, dan is dit aantal, gerelateerd aan het aantal inwoners (factor 4) vergelijkbaar met dat van Groningen.

## *Rotterdam*

Rotterdam maakt melding van 1619 nieuwe klachten. Daarvan moeten de verwijzingen naar de gemeente (32%) en naar anderen (12%) in ieder geval worden afgetrokken om de vergelijking met 124 afgehandelde dossiers in Groningen te kunnen maken.

Zonder nadere uitleg over de wijze van registratie is het moeilijk om op basis van bovenstaande gegevens conclusies te trekken. Duidelijk is dat de verschillende ombudsinstituten verschillend registreren.

De Nationale ombudsman vermeldt over 2015 een stijging van 5% ten opzichte van het jaar ervoor. Het gaat dan echter over alle klachten van alle aangesloten organisaties. En er is nog geen uitsplitsing beschikbaar in aantallen van de aangesloten gemeenten.

### Bureau gemeentelijke Ombudsman

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

Een van de medewerkers is 1 dag minder gaan werken, waarvoor per 1 augustus een nieuwe medewerker is aangesteld.

Sinds 1 november is een hbo-student bezig met een afstudeeronderzoek naar de mogelijkheden voor een kinderombudsman in Groningen.

### Overige activiteiten in 2015

- Bijeenkomst belegd met instanties die laagdrempelige juridische hulp verlenen in de stad omdat het Juridisch Loket de dienstverlening ging terugbrengen. Doel: in kaart brengen wie wat doet voor welke doelgroep zodat iedereen adequaat kan verwijzen naar elkaar.
- Gesprekken met Juridisch Loket, Zorgbelang, Wmo-platform, fractievoorzitters.
- Congres Nationale ombudsman over versterking eerstelijns klachtbehandeling
- Studiemiddag Vereniging voor Klachtrecht: “Klachten na de decentralisatie: waar staan we?”
- Bijeenkomst van Stedelijk overleg ouderenbonden (SOOG) over veranderingen in de zorg in De Wijert
- Presentatie gegeven aan medewerkers Zorgbelang over werk gemeentelijke ombudsman
- 2x presentatie aan medewerkers handhaving Stadstoezicht over werk ombudsman
- Presentatie aan teamleiders Stadsbeheer over werk ombudsman
- 2 gastcolleges Hanzehogeschool
- Gesproken over jaarverslag met GMT, directies Stadsontwikkeling, Publieke Dienstverlening, Stadstoezicht en Stadsbeheer.
- Regulier overleg met klachtencoördinator.
- Overleg met collega's Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Nationale ombudsman.

### Andere rechtspersonen

In 2015 zijn er geen wijzigingen in de dienstverlening aan andere rechtspersonen geweest.

## Gebruikte afkortingen

CAK	Centraal Administratie Kantoor
Divosa	Vereniging van gemeentelijke managers op het terrein van participatie, werk en inkomen
IOAW	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
GMT	Groningen Managementteam
MJD	Maatschappelijk Juridische dienstverlening
PGB	Persoonsgebonden budget
SSC	Shared Service Centre
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WAO	Wet arbeidsongeschiktheid
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WWB	Wet werk en bijstand (voorloper Participatiewet)