

# HET GEHEUGEN VAN DE GEMEENTE



**JAARVERSLAG  
GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN GRONINGEN  
2010**

Postbus 20.001  
9700 PB Groningen  
tel. 050 3186568  
[ombudsman@groningen.nl](mailto:ombudsman@groningen.nl)  
[www.groningen.nl/ombudsman](http://www.groningen.nl/ombudsman)



<b>Voorwoord</b>	.....	5
<b>Inleiding</b>	.....	7
<b>Deel I werkwijze en bijzondere thema's</b>	.....	9
1. <b>Introductie</b>	.....	9
1.1 <i>de burger als mens</i>	.....	9
1.2 <i>een klacht is een teleurgestelde reactie; de ambtelijke keerzijde</i>	.....	10
1.3 <i>de aanpak van de Ombudsman</i>	.....	10
1.4 <i>toezeggingen uit het verleden</i>	.....	11
1.5 <i>de relatie met de gemeente</i>	.....	11
2. <b>Bijzondere thema's</b>	.....	12
2.1 <i>juridisch juist of inleven: geen vraagpunt</i>	.....	12
2.2 <i>handhaven en uitvoeren: wees duidelijk</i>	.....	12
2.3 <i>horen en luisteren: er zijn verschillen</i>	.....	14
2.4 <i>de administratieve organisatie: soms saai maar wel noodzakelijk</i>	.....	14
2.5 <i>belastingen: nog steeds niet leuk, wel verbeterd</i>	.....	15
<b>Deel II aandachtspunten en aanbevelingen</b>	.....	17
1. <b>Introductie</b>	.....	17
2. <b>Het geheugen van de gemeente</b>	.....	17
2.1 <i>weten we het nog</i>	.....	17
2.2 <i>is het dossier nu wel of niet compleet</i>	.....	17
3. <b>Het (in)formele e-mailverkeer</b>	.....	18
3.1 <i>opgeleukt maar niet professioneel</i>	.....	18
3.2 <i>wat gooien we weg</i>	.....	18
4. <b>Verborgene gebreken</b>	.....	19
4.1 <i>herstel hersteld</i>	.....	19
4.2 <i>licht in de duisternis</i>	.....	19
<b>aanbevelingen</b>	.....	20
a. <i>het geheugen van de gemeente</i>	.....	20
b. <i>het e-mailverkeer</i>	.....	20
c. <i>herstel van gebreken</i>	.....	20
<b>Deel III cijfers en resultaten</b>	.....	21
1. <b>Contacten en activiteiten</b>	.....	21
2. <b>Geschonden behoorlijkheidsnormen</b>	.....	23
3. <b>De diensten nader beschouwd</b>	.....	24
4. <b>Vergelijking 2008-2009-2010</b>	.....	27
<b>Deel IV het Ombudsinstituut</b>	.....	29
1. <b>Bureau, huisvesting en financiële situatie</b>	.....	29
2. <b>Werken voor andere rechtspersonen</b>	.....	29
3. <b>Contacten</b>	.....	30
4. <b>Tot slot</b>	.....	30
<b>Deel V inhoudelijke overzichten</b>	.....	31
1. <b>interventies</b>	.....	33
2. <b>bemiddelingen</b>	.....	52
3. <b>(eind)rapporten</b>	.....	54
4. <b>algemene onderzoeken</b>	.....	61
<b>Deel VI bijlagen</b>	.....	63
1. <b>Awb/Wet extern klachtrecht</b>	.....	64
2. <b>Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen</b>	.....	68
3. <b>schema werkwijze</b>	.....	70
4. <b>lijst met gebruikte afkortingen</b>	.....	71



*De e-mails waarop niet is gereageerd hebben wij niet meer. Er komen zoveel mails binnen dat we die wel moeten opruimen.*

Met genoegen bied ik u het verslag van mijn werkzaamheden over het jaar 2010 aan. De titel van dit jaarverslag luidt: **het geheugen van de gemeente**.

Traditiegetrouw hangt de titel samen met een aantal opvallende gebeurtenissen in het verslagjaar. Het zoekraken van een dossier, weggegooide e-mails, protocollen die niet worden opgesteld of in de bureaula blijven liggen, toezeggingen die niet worden nagekomen, het zijn allemaal voorbeelden van gebrek aan historisch besef bij de gemeente. Maar ook weglekkende kennis lijkt hier en daar een probleem te worden. En daar hebben burgers last van.

Gelukkig kunnen de burgers de komende jaren voor dit soort problemen nog steeds terecht bij de gemeentelijke Ombudsman.

Met een overweldigende unanimititeit heeft de gemeenteraad immers besloten het voorstel van het college van B&W om het Ombudsinstituut weg te bezuinigen, af te wijzen. De wijsheid van dit besluit blijkt niet alleen uit de cijfers over het verslagjaar. Er was sprake van een behoorlijke toename van het aantal gemeentelijke klachten.

Ook de hartverwarmende reacties op het raadsbesluit vanuit de gemeentelijke organisatie, maatschappelijke instellingen en individuele burgers, bevestigden de positie die het instituut in de afgelopen jaren heeft opgebouwd. Voor de medewerkers van het instituut was het voorstel van het college financieel gezien begrijpelijk maar inhoudelijk teleurstellend. De uiteindelijke uitkomst geeft echter veel inspiratie om de werkzaamheden op enthousiaste wijze voort te zetten.

Het jaar 2010 kenmerkte zich ook door een versnelde opmars van de sociale media, zoals Twitter, Hyves en Facebook. Uiteraard kan de gemeente niet om de nieuwe media heen. Sterker nog, ze heeft al aangegeven hier meer op te willen inzetten.



Van belang is echter je te realiseren dat in het digitale tijdperk dagelijks een stroom aan informatie passeert. Uit onderzoek is gebleken dat we van veel zaken kennis nemen maar het niet opslaan. Oftewel, we onthouden er weinig van. Dat geldt uiteraard niet alleen voor de burgers, maar ook voor bestuurders en medewerkers. Het geheugen van de gemeente zou zich niet langs die weg moeten ontwikkelen. Er komt altijd een moment dat verantwoording dient te worden afgelegd. Heb daar aandacht voor.

*Ik heb beleid gemaakt via Twitter en binnen het netwerk ambtenaar 2.0 heb ik veel materiaal kunnen verzamelen. Zomaar wat uitlatingen van enthousiaste medewerkers. Daarbij dient wel te worden bedacht dat de gemeente een bijzondere positie inneemt. Zij is hoeder van het algemeen belang en dient de rechtsongelijkheid te bewaken en te zorgen dat niemand tussen wal en schip raakt.*

Om die reden lijkt het gewenst dat er spelregels worden ontwikkeld op welke wijze de gemeente haar positie binnen de elektronische mierenhoop gestalte gaat geven. Want de inhoud van een 'tweet' kan zo maar aanleiding zijn voor een klacht over een bestuurder of een medewerker. Ook voor de Ombudsman een nieuwe dimensie in het kader van het klachtrecht.

Ik hoop dat dit jaarverslag mag bijdragen aan het verder optimaliseren en verantwoord digitaliseren van de gemeentelijke dienstverlening.

Op deze plaats wil ik tot slot nog opmerken dat mijn benoemingsperiode van zes jaar afloopt op 31 december 2011. Volgens de gemeentelijke verordening is de Ombudsman terstond herbenoembaar.

Willy Kol

Gemeentelijke Ombudsman

Januari 2011





Met dit jaarverslag wordt voldaan aan de wettelijke verplichting in artikel 81u van de Gemeentewet om jaarlijks verslag uit te brengen van de verrichte werkzaamheden.

Dit wordt echter in het geheel niet als een verplichting ervaren. Het is namelijk een goede gelegenheid de werkzaamheden van het Ombudsinstituut voor het voetlicht te brengen en een beoordeling te geven van de gemeentelijke dienstverlening.

In het algemeen kan worden gesteld dat de gemeente goed en permanent bezig is de dienstverlening aan de burgers op peil te houden en op modern niveau te brengen. De pluim van Burgerlink voor het Kwaliteitshandvest dienstverlening kan de Ombudsman dan ook zeker onderschrijven. Maar soms lijkt het of de buitenkant van de organisatie zich niet goed verhoudt tot de binnenkant. De uitwerking van de servicenormen of interne gemeentelijke voorschriften dringen niet altijd door tot op de werkvloer. Het informele e-mailverkeer is daar een goed, of liever gezegd, slecht voorbeeld van.

Er wordt gelukkig steeds vaker gewerkt vanuit de gedachte dat de gemeente één organisatie is en niet een optelsom van acht verschillende diensten. Uniforme e-mailadressen voor alle gemeentelijke medewerkers zijn ingevoerd en bij de 4 Mijl is er sprake van een gemeentebreed topteam met dezelfde outfit. Maar deze veranderingen ten goede ogen wat cosmetisch als op wezenlijke onderdelen nog steeds misslagen worden gemaakt. Een dossier dat door verschillende diensten wordt 'opgebouwd' maar daardoor samenhang en continuïteit mist. Of verwijzing binnen een dienst met ontkenning van een algemene verantwoordelijkheid.

Dit afdoen als incidenten is te kort door de bocht. Niet voor niets is al eens eerder gesteld dat uit ervaringsregels is gebleken dat één klacht staat voor 20 soortgelijke signalen. Ter illustratie. Een zaak die door een dienst was afgedaan met de reactie *zo is de wet*, leidde op basis van het onderzoek van de Ombudsman tot de uitkomst dat 48 herleidbare personen alsnog een positieve beslissing kregen op hun verzoek om kwijtschelding.

In 2010 meldden 567 burgers zich bij de Ombudsman. Ten opzichte van 2009 (509) een stijging van ruim 10 %. Nog wezenlijker is dat daarbinnen het aantal gemeentelijke kwesties steeg van 306 naar 372; dat is ruim 20%. Een eenduidige verklaring daarvoor is niet te geven. Wel is een aantal rode draden te herkennen en die zullen ook worden benoemd.

Een overzicht van de inhoud van het jaarverslag:

- DEEL I  
In deel I wordt de huidige werkwijze beschreven en wordt een aantal bijzondere thema's belicht.
- Deel II  
Dit deel omvat specifieke aandachtspunten, gevolgd door een aantal aanbevelingen.
- Deel III  
Deel III is meer cijfermatig van aard en beschrijft aantallen en soorten contacten. De geschonden behoorlijkheidsnormen worden weergegeven. Per dienst wordt een beschouwing gegeven. Tot slot is er een vergelijkend overzicht over de jaren 2008, 2009 en 2010.
- Deel IV  
Deel IV is informatief. Het Ombudsinstituut wordt beschreven evenals de rechtspersonen waar het instituut van Groningen nog meer voor werkt. De in- en externe contacten worden benoemd en tot slot een aantal beschouwingen.
- Deel V  
In schema's wordt ingegaan op de interventies, op de uitgebrachte (eind)rapporten en de bemiddelingen.
- Deel VI  
Dit deel omvat een aantal bijlagen.





## DEEL I WERKWIJZE EN BIJZONDERE THEMA'S

### 1. Introductie

*“Je zal maar burger zijn” verzuchtte een gemeentelijke medewerkster die het bestuur van haar wijkorganisatie zag worstelen met de gemeente.*

Dat is ook regelmatig de gedachte die bij de Ombudsman opkomt als burgers met een tas vol stukken of geëmotioneerd het spreekuur bezoeken. Burgers hebben terecht verwachtingen van hun gemeente maar raken toch nog te vaak het spoor bijster. De Ombudsman komt dan in actie. Dat doet zij vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie. Deze positie leidt in een enkel geval wel eens tot teleurstelling of defensief gedrag.

Burgers verwachten soms dat de Ombudsman als raadsman of sterker nog als belangenbehartiger fungeert. En dat is niet aan de orde. Maar met een goede uitleg en een gemotiveerde afhandeling van de klacht krijgt de burger uiteindelijk het gevoel dat hij serieus wordt genomen. Zelfs al wordt hij niet in het gelijk gesteld.

De gemeentelijke organisatie werkt door de bank genomen goed mee aan een klachtenonderzoek door de Ombudsman. Een enkele keer wordt nog wel eens wat weerstand ervaren maar met enige uitleg wordt die dan wel weggenomen. Er wordt door de Ombudsman immers niet op voorhand een oordeel geveld waarbij op zoek wordt gegaan naar ondersteunend bewijs. Er is sprake van een open proces met hoor en wederhoor, waarbij de volledigheid gebiedt te zeggen dat de Ombudsman de burger wel helpt bij het goed formuleren van zijn klacht. Want met uitlatingen als *ik voel me niet serieus genomen* of *ik ben in de steek gelaten* worden gevoelsmatige signalen afgegeven, maar is nog niet concreet waar de feitelijke problemen zitten. In die zin ziet de Ombudsman de individuele burger wel als onderliggende partij tegenover de vele professionals waar de gemeente over beschikt. En soms ziet de Ombudsman nog meer manco's dan de burger ervaart. Zie hiervoor ook deel II, onderdeel 4, *verborgen gebreken*.

#### 1.1 de burger als mens

Veelbelovend is de uitspraak van de per 1 januari 2011 aangetreden gemeentesecretaris dat *“we er binnen de gemeente aan moeten werken om het gezag van de overheid terug te krijgen. Burgers moeten over ambtenaren denken: die zijn van ons. En niet: de gemeente staat tegenover ons”*.



Een botte afwijzing om een gesprek over de afhandeling van een bezwaarschrift, past zeker niet in dit beeld. De voormalige gemeentelijke Ombudsman van Rotterdam heeft in dit kader ooit eens de zogenaamde modernnorm geïntroduceerd. Die houdt in dat je je bij het handelen afvraagt of je moeder op die wijze kan worden bejegend. Deze norm is van een totaal andere orde dan bij voorbeeld de correcte uitvoering van wetten en het respecteren van de privacy. Maar als 'perspectiefwisseling' werkt het heel goed.

Wat verder opvalt, is dat de overheid regelmatig uit gaat van verschillende relatievormen met burgers en ze dan typeert als klant, kiezer, onderdaan of inwoner.

Ook in de gemeentelijke Kadernota Burgerparticipatie wordt hier aandacht aan besteed. Uiteraard van belang om maatwerk te leveren maar laat de typologie niet doorslaan in stramien. De burger die contact zoekt met de gemeente of de Ombudsman maakt het onderscheid naar type niet. Hij wil serieus genomen worden maar bovenal als mens worden behandeld. Ga dus in zijn schoenen staan.

Een schrijnend voorbeeld van een veel te zakelijke opstelling. Een aanvraag om bijzondere bijstand voor een prothese-BH werd voor het achtste achtereenvolgende jaar ingediend. Eerder leidde dit nooit tot problemen. Tot 2010. Toen luidde de formele reactie: *De reden en/of informatie van uw melding is onduidelijk. U dient nadere gegevens aan te leveren*. Overbodig te stellen dat de aanvraagster behalve geschokt, ook zeer verdrietig was. Uiteraard betreurde de dienst de gang van zaken.

Daar staat het volgende tegenover. Een burger die binnen 2 dagen een reactie kreeg op haar bezwaarschrift kon niet geloven dat er serieus naar haar zaak was gekeken. Dat kon niet waar zijn. Toch was het zo. De betrokken medewerker kreeg het gevoel: het is ook nooit goed. Logisch, maar ga vooral door met snelle reacties.

### **1.2 een klacht is een teleurgestelde reactie; de ambtelijke keerzijde**

De teleurstelling van een burger kent vele oorzaken. Regelmatig is die gebaseerd op een te late of het uitblijven van een reactie. Soms schort het aan een correcte bejegening, een niet verwachte afwijzing of is het gemeentelijke antwoord niet te begrijpen.

Mondige burgers grijpen dan de telefoon of maken een afspraak met de betreffende medewerker. Maar als de teleurstelling diep zit, het vertrouwen is geschonden of de onzekerheid te groot is, dan ligt het indienen van een klacht voor de hand. Het is een recht van iedere burger en vloeit voort uit het grondwettelijke recht van petitie. Het mag door de overheid dan ook niet worden gezien als een uiting van wantrouwen en als zodanig worden tegemoet getreden.

Binnen de overheid is het klachtrecht goed georganiseerd en de gemeente Groningen gaat daar serieus mee om. Natuurlijk gaat het wel eens fout of wordt een klacht niet als zodanig herkend. Via de Ombudsman wordt dit dan door de betreffende dienst snel hersteld.

Er zijn echter ook burgers die bijna niet tevreden kunnen worden gesteld. Als zij niet krijgen wat zij wensen, deugt 'het systeem' niet. Gemeentelijke medewerkers worden dan onterecht verwijten gemaakt. Op hun beurt leidt dit dan weer tot teleurstelling bij hen. Vooral in die situaties dat zij tot het uiterste zijn gegaan om uitleg te geven of oplossingen te zoeken.

Ook de Ombudsman wordt met dergelijke situaties geconfronteerd. De kunst is dan om de communicatie, mondeling of schriftelijk op een nette manier te beëindigen. Het blijvende gevoel van teleurstelling van een individuele burger moet dan maar ondergeschikt worden gemaakt aan de inzet voor de vele andere burgers.

Uiteindelijk is de gemeente niet een 'geluksverzekeraar' en heeft ze, ook al kan en moet ze veel voor burgers betekenen, niet de mogelijkheden van een 'duizenddingdoekje'.

### **1.3 de aanpak van de Ombudsman**



Voor de burger is niet altijd duidelijk welke wegen zij kunnen bewandelen om aandacht te krijgen voor hun probleem en/of klacht. De gang naar de Ombudsman is dan een voor de hand liggende. Op zo'n moment wordt een 'selectie aan de poort' gepleegd.

Als een burger in het geheel nog geen contact heeft gehad met de gemeente wordt hij daarnaar verwezen en, indien aan de orde, gewezen op de gemeentelijke klachtenregeling.

Als er al wel contact met de gemeente is geweest en dat heeft niet geleid tot de gewenste duidelijkheid, dan neemt de Ombudsman de kwestie in behandeling.

Op dat moment zijn er verschillende mogelijkheden. Ik heb dit eerder wel eens aangeduid als het werken met een Zwitsers zakmes. Dit klinkt wellicht wat dreigend maar zo is het niet bedoeld. Het zijn meer de vele mogelijkheden die zo'n mes biedt, dat de vergelijking met het Ombudswerk opgaat.

Je kunt namelijk de weg 'openen' voor een hersteld contact met de gemeente; je kunt een medewerker even 'prikken' om wat actie te ondernemen; je kunt 'doorzagen' over een onduidelijke formulering; en uiteindelijk bestaat de mogelijkheid 'het mes te zetten' in een onbehoorlijke gedraging.

Uitgangspunt is het zoeken naar een praktische oplossing, vooral bij incidentele manco's.

Via een interventie worden partijen opnieuw met elkaar in gesprek gebracht, wordt een kennelijke fout hersteld of wordt via de Ombudsman aanvullende (lees: begrijpelijke) informatie verstrekt. In 2010 was dit laatste vaak aan de orde. De interventie wordt altijd schriftelijk afgedaan, waarbij zowel de burger als de betreffende dienst daarover bericht ontvangt.

Is de kwestie principiëler van aard of ziet de Ombudsman tekortkomingen binnen de gemeentelijke organisatie, dan wordt een schriftelijke procedure gestart. Die eindigt in een rapport of eindrapport. Het verschil zit in complexe situaties waarbij de opvattingen van de burger, de gemeente en soms de Ombudsman nogal uiteen lopen. In een verslag van bevindingen wordt dit dan weergegeven en beide partijen kunnen daar dan weer op reageren. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek velt de Ombudsman uiteindelijk een oordeel, inhoudende de uitspraak of de gemeente al dan niet behoorlijk heeft gehandeld. Soms wordt aan het rapport een aanbeveling verbonden waar de gemeente verplicht is op te reageren. Als de aanbeveling niet wordt overgenomen, moet de gemeente (het college van B&W) dat gemotiveerd aangeven. Is de Ombudsman het daar niet mee eens, dan wordt opnieuw het gesprek aangegaan. Blijft het verschil van inzicht bestaan, dan wordt de gemeenteraad daarover geïnformeerd.

Met regelmaat vragen buitenstaanders aan de Ombudsman: mooi wat je voor de burgers doet, maar wat leert de gemeente er nu van?

Het antwoord daarop luidt: de gemeente trekt het zich aan. Kennelijke misslagen worden hersteld en structurele manco's leiden regelmatig tot aanpassing van werkwijzen en regelgeving. Goede voorbeelden daarvan zijn de veranderingen binnen de afdeling Belastingen van de DIA (zie onderdeel 2.5), de aanpassing van de klachtenregeling bij de dienst OCSW en de evaluatie van het protocol huisbezoeken bij de HVD.

#### **1.4 toezeggingen uit het verleden**

Toezeggingen door of namens het college van B&W worden uiteraard bewaakt.

In de regel worden die goed nagekomen maar soms moet het geheugen van de gemeente wel even worden opgefrist. Vaak betreft dit eenvoudige acties zoals de terugbetaling van een parkeerbelasting of een in het vooruitzicht gestelde beschikking. Een telefoontje van de Ombudsman doet dan wonderen.



De officiële aanbevelingen die de Ombudsman bij het jaarverslag uitbrengt zijn meer van principiële aard. Zoals die in 2009 over de ondeelbare gemeente, de schriftelijke en telefonische bereikbaarheid en de gemeentelijke belastingen. Op alle drie terreinen is voortgang geboekt maar optimalisatie is een kwestie van langere adem. Daar valt begrip voor op te brengen maar de Ombudsman zal de gemeente kritisch blijven volgen op de kwaliteitsnormen die zij zichzelf heeft gesteld.

Tegen deze achtergrond is het teleurstellend dat een toezegging uit 2008 dat een protocol zou worden opgesteld op welke wijze en in welke kring sociaal-medische gegevens binnen het concern worden vastgelegd, nog steeds niet tot stand is gekomen. Het is een uitermate gevoelig terrein en met het toenemende beroep op de Wet Openbaarheid van Bestuur heeft het zeker niet aan actualiteit ingeboet.

Ook gaat de Ombudsman er vanuit dat haar notitie 'De gemeenteraad en de correspondentie/contact met burgers' dit jaar wordt besproken en leidt tot een leidraad voor toekomstig handelen. In ieder geval tot een toetsingskader voor de Ombudsman dat bij klachten over de gemeenteraad wordt gehanteerd.

#### **1.5 de relatie met de gemeente**

De contacten met het bestuur en de ambtelijke organisatie verlopen goed. Gedurende het gehele jaar worden op basis van klachten gesprekken gevoerd met de burgemeester, de wethouders, het management en de medewerkers van diensten.

De bereidheid om een klacht of probleem op te lossen is nagenoeg altijd aanwezig. In de zelden voorkomende situatie dat een onwillige houding wordt aangetroffen, wordt opgeschaald naar het management of het bestuurlijke niveau.

Overigens zijn de klachtenfunctionarissen bij de gemeentelijke diensten van onschatbare waarde voor de Ombudsman. Zij zijn niet alleen de entree binnen de dienst maar zorgen ook voor een goede terugkoppeling naar hun directie. De keuze van de gemeente om deze functionarissen dicht tegen de directie aan te positioneren is destijds zeer wijs geweest. Daarmee krijgt de klachtafhandeling de positie die het verdient, namelijk een instrument om managementinformatie te genereren en de bedrijfsprocessen daarop af te stemmen.

Los van incidentele klachten wordt het jaarverslag van de Ombudsman ook breed binnen de gemeente besproken. Op bestuurlijk niveau met de burgemeester, het college van B&W en de raadscommissie. Op ambtelijk niveau in het geformaliseerde overleg van klachtenfunctionarissen, met de gemeentesecretaris, in het AMT, en met de algemeen directeuren afzonderlijk.

Dit 'rondje langs de velden' is niet alleen waardevol voor de meer thematische besprekingen maar leidt ook vaak tot verdieping van de wederzijdse inzichten in het klachtrecht.

## 2. Bijzondere thema's

### 2.1 juridisch juist of inleven: geen vraagpunt

Reacties van de gemeente ontberen nog te vaak inlevingsvermogen. Dat is één van de uitkomsten van de Mystery-e-mailing die de gemeente medio dit jaar heeft laten uitvoeren. Vooral de diensten die veel met standaardprocessen werken laten het in dit opzicht afweten, zoals SOZAWE en DIA-Belastingen. Dit beeld wordt door de Ombudsman herkend met de aantekening dat het niet alleen voor e-mails geldt. Ook in brieven wordt lang niet altijd gerefereerd aan de persoonlijke situatie van een schrijver.



Op een verzoek om schadevergoeding was de bondige reactie: *er is geen sprake van een onrechtmatig genomen besluit*. Verdient taakkundig gezien de dubbele ontkenning al niet de schoonheidsprijs, de toelichting op dit besluit getuigde ook niet van veel meegevoel.

Ook de afwijzing van aansprakelijkheid voor een overlopende rioolaansluiting was op zich terecht, maar de uitleg daaromtrent schoot tekort. En als je letterlijk met je voeten in de blubber (en erger) staat, wil je toch wel wat medeleven.

De Ombudsman gaat er van uit dat in het kader van Stad en Stadhuis (visie op de publieke dienstverlening) dit thema verhoogde aandacht zal krijgen.

Een ander punt is dat in het verslagjaar een aantal keren een wat formele discussie met de Ombudsman is gevoerd over teksten in brieven, terwijl het feitelijke probleem van de burger onderbelicht bleef. Zeg maar semantiek boven empathie. Dat is een ontwikkeling die zich niet door moet zetten. Juist met het Ombudswerk en een toetsing op behoorlijkheid wordt er naar gestreefd de contacten tussen de burger en de gemeente niet te juridiseren maar van behoorlijke omgangsvormen te voorzien.

Een voorbeeld ter illustratie. Bij een conceptbeschikking werd gelegenheid gegeven om een zienswijze in te dienen. Hiertoe is de gemeente niet verplicht en daarom wordt de ingediende zienswijze door de dienst niet als rechtsmiddel gezien. De Ombudsman beschouwt dit wel als rechtsmiddel, in die zin dat gemotiveerd op de zienswijze dient te worden gereageerd. De discussie moet zich dan niet toespitsen of het wel of niet een rechtsmiddel is, maar of de door de burger aangedragen punten afdoende worden behandeld.

### 2.2 handhaven en uitvoeren: wees duidelijk



Op grond van de beginselen van behoorlijk bestuur heeft de gemeente de plicht handhavend op te treden tegen illegale situaties. De tendens van de afgelopen jaren om minder te gedogen en meer te handhaven, roept bij burgers wisselende gevoelens op. De 'overtredende' burger vindt de overheid te streng, de 'overlast ondervindende' burger vindt het optreden vaak te slap.

Er zijn echter situaties waarin de machteloosheid van burgers omslaat in moedeloosheid en het vertrouwen in de overheid ernstig wordt geschaad. Ergo, de betreffende burger neigt soms tot eigenrichting waardoor hij uiteindelijk het risico loopt nog meer slachtoffer te worden. Onderstaand een uitvoerige casus.

Verzoekers buren exploiteren een Bed en Breakfast (B&B). Het gebruik en de informatie op de website maken echter duidelijk dat er in feite sprake is van pensionactiviteiten. Dit is in strijd met het bestemmingsplan. De Ombudsman wordt op verschillende momenten door verzoeker ingeschakeld. Al met al is een burger ruim anderhalf jaar bezig om duidelijkheid te krijgen in een vrij overzichtelijke situatie waarbij de dienst bij voortduring niet voortvarend handelt. In onderstaand kader wordt dit in verkorte (!) vorm weergegeven.

September/oktober 2009: verzoeker verzoekt de dienst verschillende malen op te treden tegen (geluid- en parkeer)overlast van grote groepen mensen, vooral in de weekenden. Het bleef echter bij de belofte om te inspecteren.

Via een interventie oordeelde de Ombudsman op 22-10-2009 dat door (niet gerechtvaardigde) omstandigheden vertraging is opgetreden in een belofte inspectie. De dienst zegde toe dat dit alsnog spoedig zou gebeuren.

Op 11-11-2009 is de B&B geïnspecteerd. De bevindingen zijn door de juridische afdeling van de dienst beoordeeld: de B&B bleek niet te voldoen aan de beleidsvoorwaarden. Legalisatie tot pension was echter mogelijk. De dienst zegde toe dat verzoekers burenen binnenkort zouden worden aangeschreven.

Op 18-2-2010 werd aan verzoekers burenen een zogenaamde vriendelijke fase aanschrijving verzonden met de aanzegging de bedrijfsmatige exploitatie van de B&B te beëindigen.

Verzoeker heeft daarna herhaaldelijk contact gehad met de dienst, het Meldpunt overlast en de politie over voortdurend van de illegale activiteiten. De dienst was in het weekend echter niet bereikbaar.

Op 4-3-2010 meldde de dienst verzoeker per e-mail dat zijn burenen binnenkort een complete bouw-aanvraag zullen indienen. Daarbij werd wederom gesteld dat tot het tijdstip van eventuele legalisatie zijn burenen niet mochten doorgaan met exploitatie zoals die op dat moment plaatsvond. Exploitatie conform het beleid was uiteraard wel toegestaan. Steekproefsgewijs zou de dienst toezien dat de exploitatie conform de regels gebeurde.

Er heeft tweemaal een steekproefsgewijze onderzoek plaatsgevonden, maar er werden geen illegale activiteiten waargenomen.

Begin april vroeg de dienst verzoekers burenen naar hun bouw-aanvraag. Het plan zou die week worden ingediend.

Via een interventie constateerde de Ombudsman op 27-4-2010 dat er nog steeds geen bouw-aanvraag was ingediend en dat de dienst dit maar liet gebeuren. Illegale pensionactiviteiten waren immers niet toegestaan. Verzoeker kreeg een rechtstreeks telefoonnummer van de inspecteur dat ook weekends bereikbaar was.

Op 2-5-2010 constateerde de dienst dat verzoekers burenen zich niet aan de aanschrijving van 18-2-2010 hielden. En nog steeds illegale pensionactiviteiten uitvoerden.

Op 10-5-2010 dienden de burenen een aanvraag in. In de Groninger Gezinsbode wordt gesproken over een bouw-aanvraag voor realiseren van een B&B op de eerste verdieping.

Eind mei en begin juni 2010 heeft verzoeker verschillende malen contact met de Ombudsman opgenomen over het langdurige legalisatieproces en het voortduren van de illegale pensionactiviteiten.

Op 7-6-2010 heeft de dienst verzoekers burenen een vooraankondiging bestuursdwang gestuurd waarin verzocht wordt de exploitatie binnen veertien dagen te staken.

Op 17-6-2010 is de Ombudsman een formeel klachtenonderzoek gestart. De klacht betrof het niet optreden van de dienst tegen de illegale pensionactiviteiten. Daarbij liet de Ombudsman de dienst weten dat de website van de B&B ook spreekt van twee extra B&B kamers op de begane grond.

Op 5-8-2010 bracht de Ombudsman haar rapport uit. Geoordeeld werd dat de dienst onvoldoende voortvarend heeft gehandeld bij de legalisatieprocedure en de handhaving van de voortdurende illegale pensionactiviteiten.

Op 5-8-2010 maakt de gemeente haar voornemen bekend om voor de legalisatie van de B&B op de eerste verdieping ontheffing van het bestemmingsplan te willen verlenen. De plannen liggen ter inzage en tot 16-9-2010 is het mogelijk hiertegen zienswijzen in te dienen.

Op 3-9-2010 reageerde het college op het rapport. Erkend werd dat de burenen sneller gemaand hadden moeten worden om de bouw-aanvraag in te dienen. Vooral toen de illegale pensionactiviteiten bleken aan te houden. Ook kan het college zich voorstellen dat ondanks de actieve informatieverstrekking verzoeker van mening is dat niet voortvarend is gehandeld.

Verzoekers advocaat heeft op 7-9-2010 zijn zienswijze tegen de voorgenomen bouwvergunning ingediend. Daarbij heeft hij aangegeven dat het ontwerpbesluit een fout bevatte. Het ging niet om een B&B maar om een pension.

Omdat verzoeker en zijn advocaat niets hoorden, heeft de advocaat op 19-10-2010 gerappelleerd. Tevens meldde de advocaat dat de illegale pensionactiviteiten gewoon doorgingen.

Op 25-10-2010 reageerde de dienst dat er inderdaad sprake is van een fout en dat er waarschijnlijk een nieuw ontwerpbesluit noodzakelijk was. De overige vragen werden een week later beantwoord. De ambtenaar ging eerst met vakantie. Op 26-10-2010 wendde verzoeker zich weer tot de Ombudsman. Zij heeft het college daarop op 3-11-2010 aangeschreven waarbij zij stelde dat in het licht van de voorgeschiedenis de vertraging wegens vakantie onbehoorlijk te vinden. Verzoeker dient zo snel mogelijk zekerheid te krijgen over herstel van de fout en de illegale pensionactiviteiten.

Op 24-11-2010 heeft het college gereageerd. Het college stelt daarin met de burenen te hebben afgesproken dat er geen nieuwe reserveringen voor grote groepen meer zullen worden geaccepteerd. Wat de fout betreft stelt het college dat er ten onrechte wordt gesproken over het legaliseren van B&B-activiteiten terwijl er sprake is van pensionactiviteiten. Op 12-11-2010 is daarom een nieuw ontwerpbesluit ter inzage gelegd.

Op 2-12-2010 stelt de Ombudsman vast dat verzoekers vertrouwen dat toekomstige illegale pensionactiviteiten zullen worden tegengegaan minimaal is. Zij kan dat in het licht van de voorgeschiedenis begrijpen. Daarnaast duurt het legalisatieproces door een fout van de dienst langer.

Helaas is de kwestie echter nog niet afgerond. Er volgt nog een fase van het indienen van zienswijzen, bezwaar en beroep tegen de (ontwerp)beschikking. Dit proces overstijgt de tijdsspanne van dit jaarverslag.

Moraal van deze casus. Bij verzoeken om handhaving is er in de regel sprake van een afweging van verschillende belangen. De gemeente moet duidelijk zijn in de stappen die zij wel of niet onderneemt en dient de klagende burger daarover te informeren. Gebeurt dit gebrekkig of niet voortvarend dan neemt de Ombudsman de klacht in onderzoek.

### **2.3 horen en luisteren: er zijn verschillen**

Het is soms een kunst om het feitelijke probleem van een burger voor het voetlicht te krijgen. En daarmee de aandacht te geven die het verdient. Goed luisteren of een observatie ter plekke kan dan vaak uitkomst bieden. Dat is ook wat de Ombudsman doet.



Een burger die maar steeds werd bekeurd op de omhangersplek bij de tippelzone kreeg maar niet duidelijk waarom hij wel en anderen niet in overtreding waren. Bebording en gedrag van de politie maakten het er niet beter op. Via een 'dubbele' interventie van de Ombudsman werd de kwestie inzichtelijk en werd betrokkene financieel gecompenseerd.

Van goed luisteren was ook geen sprake toen burgers aan de bel trokken dat zij niet werden geïnformeerd over een gewijzigde uitvoering van een plan in hun woonomgeving. De reactie van de dienst dat *dit niet vanuit boze opzet of uit kwade wil was geschied*, ondersteunt de gedachte dat de burgers wel werden (aan)gehoord maar dat er in feite geen aandacht aan werd geschonken. Dit werd bevestigd door de weigering van de dienst om de werkzaamheden tijdelijk stop te zetten om tot overleg te komen. De schijn van doordrukken van de ambtelijke opvatting was daarmee gewekt. De Ombudsman greep in en het oorspronkelijke plan werd alsnog uitgevoerd. Daarover meer in deel III, onderdeel 3.

Een ander aspect van het begrip luisteren. Onlangs is daar door de directeur van het Sociaal Plan Bureau een nieuwe dimensie aan gegeven: *ze luisteren niet want ze doen niet wat ik zeg*.

Dit is een maatschappelijk verschijnsel waar de gemeente in toenemende mate mee te maken krijgt. Bij de uitgangspunten voor de burgerparticipatie is terecht aangegeven dat gestreefd moet worden naar draagvlak en inhoudelijke overeenstemming. Maar dit betekent inderdaad niet dat 'iedereen zijn zin kan krijgen'. De gemeente heeft immers ook bovenliggende belangen te behartigen.

In recente processen is herhaaldelijk gebleken dat burgers boos of teleurgesteld reageren als de gemeente de plannen, al dan niet in gewijzigde vorm, doorzet.

De Ombudsman wordt dan nog wel eens te hulp geroepen. Dan komen twee aspecten in beeld.

Als er sprake is van algemeen beleid, bijvoorbeeld de norm voor kamerverhuurbedrijven, dan is er (wettelijk) geen rol weggelegd voor de Ombudsman.

Gaat het om het proces dan wordt getoetst of de wettelijke voorschriften en de door gemeente opgestelde spelregels correct zijn toegepast. De feitelijke inhoud van een besluit kan geen voorwerp van klachtenonderzoek zijn. Dit heeft tot gevolg dat burgers soms teleurgesteld raken in de (mogelijkheden van de) Ombudsman. Dat is wel begrijpelijk maar het is niet anders.

### **2.4 de administratieve organisatie: soms saai maar wel noodzakelijk**



Nog te vaak wordt een brief van de ene naar de andere gemeentelijke dienst ter (gedeeltelijke) afhandeling doorgezonden zonder dat de burger daarover bericht krijgt. Als hij dan bij het uitblijven van een reactie contact zoekt met de gemeente, begint een ware zoektocht. Die eindigt regelmatig bij de Ombudsman. Die slaagt er meestal wel in de brief te traceren vanwege de bekendheid met de gemeentelijke organisatie. Maar constateert ook dat de registratie van 'het stuk' geen gelijke tred houdt met de feitelijke bewegingen.

In het ergste geval is de bureaulade zo diep dat er geen stuk meer tevoorschijn komt. Gelukkig heeft de burger meestal zelf wel een kopie bewaard.

De verhoogde inzet van de medewerkers Documentaire Informatievoorziening op hun 'rapportage' kan door de Ombudsman alleen maar worden toegejuicht. Uiteraard ook hun inzet op de dossiervorming, maar daarover meer in Deel II, onderdeel 2.2.

Een ander punt van aandacht is de datering van gemeentelijke brieven. Vooral bij de dienst RO/EZ is gebleken dat het moment van datering en de feitelijke verzending niet altijd parallel lopen. Dat heeft te maken met de administratieve organisatie binnen de dienst. De opsteller van de brief vraagt een nummer aan en daarmee is ook de datum van de uitgaande brief bepaald. Die moet dan echter nog in routing worden gebracht, wat onder meer inhoudt het verzamelen van parafen, de

ondertekening door de algemeen directeur en het tijdig aanleveren op de verzendafdeling. En in dit proces treden nog wel eens vertragingen op.

Gevolg is dat de burger de brief pas een paar dagen later ontvangt. Vooral als er ook nog een weekend tussen zit. Is dit erg? In ieder geval is het slordig maar er hoeft niet direct bloed uit voort te vloeien. Maar wel als in de uitgaande brief een korte termijn wordt genoemd waarbinnen de burger moet reageren. Je legt dan een tijdsdruk op in een situatie waarbij er in de regel sprake is van een ongelijke strijd. De burger die als amateur een bestuursrechtelijke situatie moet behappen tegen een professionele organisatie. En dat is niet behoorlijk.

## 2.5 belastingen: nog steeds niet leuk, wel verbeterd

### rarexiex

Hij betaalt keurig zijn belastingen, houdt zich aan de maximumsnelheid en stopt als het licht op rood springt. En hij koopt altijd een parkeerkaartje. Hij keek dan ook vreemd op toen hij onlangs een acceptgiro van de gemeente op de mat vond. Het ambtelijk schrijven maakte melding van een zwaar vergrijp: het onjuist aanbrenge van een parkeerticket. En dus was er nog parkeerbelasting verschuldigd. Twee euro om precies te zijn. Gelukkig. Sinterklaas kon toch nog doorgaan. Maar er waren ook kosten gemaakt. Hij las met verbazing het verlangde bedrag. En nog eens. Jawel, het stond er echt: kosten naheffing 51 euro.

Hij probeerde zich er iets bij voor te stellen hoe dit wonderlijk hoge bedrag tot stand was gekomen.

Maakt de gemeente Groningen gebruik van papier afkomstig van een met uitsterven bedreigde boomsoort? Had de ambtenaar in kwestie een zeldzame postzegel op de envelop geplakt? Hij kwam er niet uit.

Ook realiseerde hij zich dat het geen geringe prestatie is een ticket zo achter de ruit te leggen dat het toch onzichtbaar blijft voor de ambitieuze controleur. Daar wilde hij het fijne van weten. Hij had een nieuwe mijlpaal in zijn leven bereikt. Hij gaat in beroep.

Bron: DvhN

In mijn jaarverslag 2009 heb ik aandacht gevraagd voor de zogenaamde naheffingsaanslag parkeren ook wel bekend als bekeuring, boete of bon. Mijn aanbeveling om de informatie daarover te verbeteren is overgenomen en in dit verslagjaar heeft overleg plaatsgevonden tussen de diensten RO/EZ en de DIA. De Ombudsman is hier bij betrokken geweest in de vorm van een algemeen onderzoek. Er is gesproken over aanpassing van de gemeentelijke websites, de informatie op 'de bon' achter de ruitenwisser en het verkorten van de procedure tussen aanslagoplegging en het versturen van de acceptgiro. Op een aantal punten is al vooruitgang geboekt, zo heeft de Ombudsman (helaas proefondervindelijk) kunnen ervaren. Maar techniek, gewenste tekstuele aanpassingen en de beperkte ruimte op de bon, vragen nog wel wat creativiteit om tot een goed resultaat te komen.

Begin 2010 bereikten de Ombudsman veel klachten over de afdeling Belastingen van de DIA. Dit was aanleiding voor nader overleg met de algemeen directeur. Mede op basis hiervan werd besloten tot een veranderingsproces binnen de afdeling. De Ombudsman heeft het op prijs gesteld dat zij hier in mee heeft mogen denken. De uitkomsten stemmen ook positief. De aanwijzing van onder meer een procesregisseur binnen de afdeling, die ook aanspreekpunt is voor de Ombudsman, heeft al zijn vruchten afgeworpen.

Twee zorgpunten dienen nog belicht te worden.

De samenwerking met Hefpunt (door velen Hef genoemd vanwege het onduidelijke logo) leidt nog regelmatig tot uitvoeringsproblemen. Vooral als er sprake is van beroepsprocedures en de gemeente weer zelf in actie komt. De correspondentie van Hefpunt blinkt ook niet uit door duidelijkheid. Nog teveel wetstekst en te weinig inleving. De doelen die de DIA zichzelf heeft gesteld voor begrijpelijke correspondentie met burgers, zou verbreed moeten worden naar de samenwerking met Hefpunt.



Een andere kwestie is die van de vermogenstoets voor de beoordeling van het recht op kwijtschelding.

Het moment van aanvragen is daarvoor bepalend. Maar het blijft sneu als je per 1 januari als student een woonstudio betreft, van je ouders een bedrag krijgt of leent voor de inrichting en op dat moment ook de kwijtschelding aanvraagt. Deze financiële bijdrage is immers al heel snel uitgegeven en de volgende maand sta je bij wijze van spreken al weer rood. Maar voor de kwijtschelding word je afgewezen vanwege teveel vermogen.

Naast het feit dat er sprake is van een pure momentopname, is aan burgers ook niet uit te leggen dat er twee tegenstrijdige wetten bestaan voor het toegestane vermogen. De Wet Werk en Bijstand en de Belastingwetgeving. Een alleenstaande mag voor de eerste wet over een vermogen beschikken van circa € 5.000. Sterker nog, cliënten worden geadviseerd binnen de uitkering een spaarpotje aan te leggen. Voor de kwijtschelding mag echter niet over meer vermogen dan circa € 1.000 worden beschikt. Gevolg: geadviseerde en deugdzame spaarzaamheid wordt bestraft met afwijzing van de kwijtschelding.

De gemeente kan op bovenstaande punten geen verwijt worden gemaakt. Met de dienst kan de Ombudsman niet veel meer dan burgers te adviseren om in volgende jaren 'tactisch aan te vragen'.



## DEEL II AANDACHTSPUNTEN EN AANBEVELINGEN

### 1. Introductie

*Je verliest het als gemeente altijd als een burger wel aan goede dossiervorming doet.*

Deze uitspraak deed een gemeentelijke medewerker in 2007 en die nam ik op in mijn jaarverslag over dat jaar. Helaas heeft deze uitspraak nog niet aan actualiteit ingeboet.

Bestuurders en organisatie zijn van nature vooruit gericht; dossiervorming en archivering zijn geen populaire onderwerpen. Te weinig aandacht voor 'het geheugen' kan echter tot problemen leiden

Het e-mailverkeer van de gemeente is vastgelegd in een Gedragscode. De richtlijnen die daarin zijn opgenomen zijn echter onvoldoende bekend of worden niet altijd goed nageleefd. Van te populair tot onvolledige ondertekening. Maar ook het selectief bewaren vraagt om aandacht.

Hoe een ogenschijnlijk klein probleem tot grote gevolgen kan leiden wordt beschreven onder 'verborgen gebreken'. Maar ook het leed dat burgers ervaren als herstelacties uitblijven dan wel gebrekkig worden uitgevoerd.

Deze drie thema's worden hierna verder uitgewerkt. Uiteindelijk werden via de Ombudsman de acties uitgezet die leidden tot het normaliseren van de situatie.

Ze zijn echter wel aanleiding voor het uitbrengen van een drietal aanbevelingen. Daarmee wordt verhoogde aandacht van de gemeente gevraagd.

### 2. Het geheugen van de gemeente

#### 2.1 weten we het nog

Een bijzonder proces in dit verslagjaar met een bouwproject aan de rand van de binnenstad.

Een compleet dossier dat was verdwenen, niet beredeneerde verschillen tussen een eerste en een tweede bouwaanvraag, de ambtelijke bejegening en een maar niet duidelijk te krijgen vertaling van een Hogere Waarden Besluit in het vigerende bestemmingsplan.



De Ombudsman heeft op verzoek van zowel de burgers als de gemeente in deze zaak bemiddeld. Dit is uiteindelijk tot een (relatief) goed einde gebracht, maar op het laatstgenoemde punt, de kern van de zaak, was geen bevredigend uitsluitsel te geven. Uiteindelijk was de conclusie dat de gemeente *juridisch gezien in haar recht stond, maar dat dit inhoudelijk niet was te begrijpen.*

Wat hierbij opviel, is dat de kennis over een kwestie die zich in 2000 had afgespeeld, in feite niet meer aanwezig was maar ook niet te reconstrueren viel. Met vereende krachten werd weliswaar tot een bepaald inzicht gekomen, maar tegelijk werd bij de Ombudsman een zorgpunt geboren.

Want met snel opeenvolgende nieuwe wet- en regelgeving en een (landelijk) verwachte uitstroom van 7 op de 10 ambtenaren in de komende jaren, komt het historische besef wel onder druk te staan. Uiteraard is veel digitaal vast te leggen maar de feitelijke basis en kennis daarvoor zal eerst in hoofden moeten ontstaan.

#### 2.2 is het dossier nu wel of niet compleet



Onder deze titel wordt nog maar weer eens aandacht gevraagd voor de dossiervorming binnen de gemeente. Het archief is in feite een verantwoording van de verschillende handelingen die de gemeente pleegt. In het volgende onderdeel zal expliciet worden ingegaan op de betekenis van e-mails in een dossier.

Op deze plaats nog maar eens de nadruk op kwesties die meer diensten overstijgen en waarbij een dossier niet 'meeverhuist' naar de dienst die een volgende actie pleegt. Met als gevolg dat op meerdere plaatsen onvolledige dossiers gaan ontstaan.

In dit verslagjaar is de Ombudsman hier een paar keer op gestuit. Een reactie van een dienst in de trant van *daar weten wij niets van* is dan niet echt geruststellend. Temeer niet daar eigenlijk werd bedoeld: *wat we niet weten, daar hoeven we ons ook niets van aan te trekken*. Het is zinvol hier nader aandacht aan te schenken.

### 3. Het (in)formele e-mailverkeer

#### 3.1 opgeleukt maar niet professioneel

Hehoi.

Hij (de burger) kan naar het wetboek online gaan.....☺ daar artikel 23 eerste lid van de WWB opzoeken en goed lezen.....hij heeft dus geen gewone uitkering.....het betreft een landelijke norm die door het Rijk is vastgesteld....

Bovenstaand bericht is daadwerkelijk verzonden. Op tenminste drie onderdelen voldoet het niet aan de eisen van de gedragscode e-mailverkeer.

De aanhef is veel te populair, het opleuken met smileys is niet professioneel en een burger verwijzen naar een wetboek online getuigt niet van veel compassie met de burger. Temeer daar bekend was dat betrokkene zich in een kwetsbare positie bevindt. Weliswaar was de e-mail gericht aan de hulpverlener van de betrokken burger, maar dan nog. Deze kreeg hem wel in handen. Daarmee wordt ook duidelijk dat gemeentelijke e-mail heel gemakkelijk verder gaat dan de direct geadresseerde. Medewerkers moeten zich hier van bewust zijn.

Nog te vaak ziet de Ombudsman e-mails langs komen die waarschijnlijk vriendelijk zijn bedoeld maar geen recht doen aan de verhouding tussen de gemeente en de burgers. Op een subsidieaanvraag reageren met *hoi X, Y. en ik en ons team vinden het een goed plan om je een financiële steun in de rug te geven, doe en groetjes, Z.* lijkt op het eerste oog aardig bedoeld. Maar zo'n stuk is in feite een toezegging en hoort om die reden ook goed geformuleerd en gearchiveerd te worden. Bij enige discussie over het vervolg zal een burger hier zeker op terug kunnen vallen (wat overigens ook is gebeurd).

Bovenstaande voorbeelden van informeel e-mailverkeer zijn met vele uit te breiden. Kern van de zaak is echter dat binnen de organisatie het punt van het (in)formele e-mailverkeer nog weer eens benadrukt zou moeten worden.

#### 3.2 wat gooien we weg

Inkomende en uitgaande e-mails dienen te worden geregistreerd en gearchiveerd voor zover er sprake is van zakelijk verkeer. In de gedragscode wordt het bevestigen van een afspraak of het beantwoorden van vragen van burgers als zodanig gezien. In de dossiers die de Ombudsman heeft ingezien ontbreken regelmatig registratienummers of worden e-mails in het geheel niet aangetroffen. Dit wordt aangetoond door afschriften van e-mails waarover de burger wel beschikt. Dit is een zorgelijk punt.



Een goed onderscheid maken tussen een (informele) e-mail met een zeer kortstondige betekenis en één met een formeel karakter is soms wat lastig. Maar beter teveel bewaard dan later een witte vlek in een procesgang.

De regelmatige oproep van de Centrale ICT Organisatie om de postbussen in groepwise op te schonen draagt ook wel bij aan het 'deleten' van berichten. Het is een begrijpelijke oproep aangezien het netwerk overbelast kan raken. Verplaatsing naar het archief van groepwise biedt dan enige soulaas maar is niet de oplossing. Het is wel minder belastend voor het netwerk maar letterlijk en figuurlijk verdwijnen de berichten dan uit beeld. Oftewel in de digitale bureaulade. Het risico van de spreekwoordelijke betekenis van de ouderwetse lade doemt daarmee op.

Hoe jammer ook van het papier, maar (selectief) printen is voorlopig te prefereren boven digitaal opslaan. En helemaal zolang papier wettelijk gezien nog steeds leidend is.

## 4. Verborgen gebreken

### 4.1 *herstel hersteld*

Een klacht over een onduidelijke huisnummering werd maar niet in behandeling genomen. De bewoonster bezocht de Ombudsman en die luisterde wel goed. Er was niet alleen een probleem met de postbezorging en een ten onrechte niet toegekende huurtoeslag, maar de beschrijving van de woonsituatie stemde ook tot nadenken. Een tochtje op de fiets bevestigde het beeld van een 'krakemikkige' situatie en daarom schaalde de Ombudsman op binnen de dienst. Bouwtekeningen en werkelijkheid stemden niet overeen en dus werd een inspecteur op pad gestuurd. Deze constateerde dat er direct gevaar was voor de gezondheid en dat ook de brandveiligheid niet op niveau was. Er volgde met spoed een aanschrijfactie en de verhuurder was zo verstandig daar direct gehoor aan te geven.

Gelukkig komen deze situaties niet zo vaak voor, maar dit had veel slechter kunnen aflopen.

De verlichting in een kleedkamer in sportcentrum Kardingewerke werkte maar niet. Na een aantal (vergeefse) meldingen werd een klachtprocedure gestart waarop de toezegging volgde dat het probleem met spoed zou worden verholpen. Maar er veranderde niets. De Ombudsman dook er in en het bleek dat wel alle kleedkamers waren voorzien van nieuwe sensoren maar dat was verzuimd te controleren of ze ook daadwerkelijk werkten. En jawel, in de bewuste kleedkamer waren de draadjes verkeerd aangesloten. En dat werd natuurlijk razendsnel hersteld.

De onderhoudskosten van een kindgrafje leidden tot vragen. Deze werden beantwoord maar riepen eigenlijk alleen meer vragen op. Het aanbod om tot een gedeeltelijke vergoeding over te gaan leidde vanwege de cryptische toelichting tot nieuwe gevoelens van onvrede. Het betrof ook een zeer gevoelige materie. De overigens goedbedoelde (herstel) actie van de gemeente riep alleen maar meer emotie op. Een afhandeling op papier zou geen soulaas bieden en daarom besloot de Ombudsman partijen voor te stellen samen in gesprek te gaan. Dat is gebeurd en de dienst heeft zich tijdens dit gesprek van zijn goede kant laten zien.

Met deze voorvallen wil maar gezegd zijn dat achter een ogenschijnlijk simpel probleem een heel andere wereld schuil kan gaan. Het is goed daar rekening mee te houden want een te laconieke benadering kan op termijn veel leed veroorzaken. Ook zou er in voorkomende gevallen sprake moeten zijn van nazorg, in die zin dat wordt gecontroleerd of het manco is verholpen. En stuur de burger daarover bericht. Het is een sleutel voor een goede relatie die de burger zeker zal waarderen.



### 4.2 *licht in de duisternis*

De gemeente heeft met een speciaal ontwikkelde dimmer voor straatverlichting de OVL-award gewonnen. Hulde!

Maar cynici merken wel eens op dat het dimmen soms wel erg ver gaat: de straatverlichting brandt in het geheel niet. En dat ook nog gedurende lange tijd.

Het probleem doet zich gedurende het hele jaar voor, maar in de wintermaanden met de korte dagen wordt de meeste last daarvan ervaren. En uitgerekend in die periode zijn de storingen vanwege bevroren leidingen moeilijker te verhelpen.

Op basis van klachten in de winter 2009/2010 kreeg de Ombudsman in april de toezegging dat de procedure voor berichtgeving naar burgers die direct getroffen worden door het uitvallen van de openbare verlichting 'tegen het licht zou worden gehouden'.

Ook de afgelopen winter deed het probleem zich met regelmaat voor. De Ombudsman heeft hiervoor opnieuw aandacht gevraagd bij de portefeuillehouder en het management van de dienst. Een wat actievere opstelling naar de burger zal tot meer begrip leiden. Dit heeft geresulteerd in een regelmatige publicatie in de rubriek Stadsberichten in de Groninger Gezinsbode.

Maar de berichtgeving zou nog beter kunnen. Nu is de regel dat als de straatverlichting langer dan drie weken defect is, de burger via een bewonersbrief bericht krijgt wanneer de reparatie kan worden verwacht. Nu is drie weken zonder openbare verlichting al een behoorlijke tijd maar daarna is het ook nog niet duidelijk wanneer het euvel daadwerkelijk verholpen is. Als dat onverhoopt lang gaat duren, is een tussenbericht met de reden op zijn plaats.

Daarnaast is het zo dat als de verlichting na reparatie weer even (al is het maar een uur) werkt en direct daarna weer uitvalt, dit wordt gezien als het begin van een nieuwe meldingstermijn. En dus begint dan de termijn van drie weken voor herstel opnieuw te lopen. Op basis van het bestek met de aannemer in technische zin nog wel te begrijpen, maar als jouw buurt slachtoffer is zie je dat toch anders. De verzuchting dat de verlichting het al weken/maanden niet doet is dan ook veelgehoord. Enige overdrijving is mensen niet vreemd, maar tussentijdse en inlevende berichtgeving van de gemeente kan veel gevoelens van onvrede wegnemen. En ga niet alleen af op berichten van de aannemer, maar controleer als gemeente ook zelf of de verlichting het weer doet.

Tot slot zou na herstel een afsluitende (bewoners)brief met enige uitleg over het verholpen euvel ook van positieve invloed zijn op de relatie tussen de gemeente en de burgers.



## **Aanbevelingen**

Bovenstaande aandachtspunten vormen aanleiding voor een aantal aanbevelingen:

**a) *het geheugen van de gemeente***

Geef de dossiervorming de aandacht die het verdient. In het kader van de centralisatie van de ondersteunende taken van de gemeente, zou dit een verhoogd aandachtspunt kunnen zijn.

**b) *het e-mailverkeer***

Breng het protocol voor het e-mailverkeer nog eens onder de aandacht van de gemeentelijke organisatie en vraag daarbinnen nadrukkelijk aandacht voor de archivering van inkomende en uitgaande e-mails.

**c) *herstel van gebreken***

Wees bedacht op onderliggende problemen bij de melding van gebreken en controleer of herstel ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Breidt de voorlichting aan burgers over uitgevallen openbare straatverlichting uit.

## DEEL III CIJFERS EN RESULTATEN

### 1. Contacten en activiteiten

<b>Totaal binnengekomen contacten</b>	<b>567</b>	
contacten betreffende gemeentelijke instanties	372	
contacten betreffende overige instanties	178	
ombudsman	17	
<b>Wijze van binnenkomst</b>	<b>gemeente</b>	<b>overige</b>
telefoon	126	103
brief/e-mail	138	34
bezoek	125	41
<b>Wijze van afhandeling binnen gemeente</b>		
verwijzing gemeente voor contact	138	
verwijzing klachtenfunctionaris	67	
procedurele interventies	35	
interventies	93	
interventies plus	10	
bemiddeling	5	
(eind)rapporten	22	
algemene onderzoeken	(1)	
door naar 2011	2	
ombudsman	17	
<b>Oordeel n.a.v. (eind)rapporten</b>		
gegrond	18	
grotendeels gegrond	1	
deels gegrond/deels ongegrond	2	
grotendeels ongegrond	-	
ongegrond	-	
aanbevelingen	3	
toezeggingen	13	

### Toelichting

#### *algemeen*

Het totale aantal contacten van 567 (2009:509) betreft de eerste melding van een nieuwe zaak. Uiteraard komt het voor dat mensen vaker bellen, schrijven of langs komen om de voortgang te bespreken of om aanvullende stukken te brengen/sturen. Binnen dit aantal hadden 372 (2009:306) contacten betrekking op de gemeente.

De overige 178 gingen over andere instituten zoals de wooncorporaties en de politie. Ook worden regelmatig maatschappelijke en juridische kwesties en consumentenzaken naar voren gebracht. Deze burgers worden verwezen naar geëigende instanties. Dit in combinatie met informatie over adressen, websites en zo mogelijk een standaard klachtenformulier.

#### *wijze van binnenkomst*

Onderscheid wordt gemaakt in telefoon, brief/e-mail of bezoek. De onderlinge verhoudingen houden elkaar wat de gemeentelijke contacten betreft nagenoeg in evenwicht. Er heeft een lichte toename van het e-mailverkeer plaatsgevonden. De website van de Ombudsman is op dat punt ook toegankelijker gemaakt met een standaard elektronisch klachtenformulier. Handig voor de burger en de Ombudsman beschikt direct over de relevante informatie door de gerichte vraagstelling.

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

#### ***informatie en verwijzing binnen de gemeente***

In dit jaar werden 138 burgers voor informatie verwezen naar de gemeente en 67 keer werd een formulier overhandigd voor het starten van een interne klachtenprocedure. De diensten DIA, RO/EZ en SOZawe waren daarbij (wederom) de koplopers.

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

Ook nu is weer bijgehouden hoeveel mensen zich aanmelden voor het spreekuur bij de Ombudsman maar vervolgens niet verschijnen. Dat aantal is weer teruggelopen ten opzichte van vorig jaar: 17:21. Uit de telefonische aanmeldingen wordt vaak wel duidelijk dat deze mensen in complexe situaties verkeren met lang niet altijd een relatie met de gemeente. Dit is triest maar het ligt niet op de weg van de Ombudsman om dan in actie te komen. In voorkomende gevallen wordt wel een signaal afgegeven aan het zorgloket van de HVD.

#### ***interventies, (eind)rapporten, bemiddelingen en algemene onderzoeken***

Een aanpak via interventie is gericht op een snelle oplossing van de klacht: partijen weer met elkaar in gesprek brengen of aanvullende informatie/actie via de Ombudsman. Op basis van ervaring kan redelijk goed worden ingeschat of interventie een probaat middel is. Zowel de burger als de betrokken dienst ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst. Het aantal interventies is van 116 in 2009 gestegen naar 138 in 2010.

Onderscheid wordt gemaakt in *procedurele, reguliere en plus interventies*. Het onderscheid zit in de inzet en dus het capaciteitsbeslag van het instituut. Met de kennis en ervaring die het instituut heeft opgebouwd kan een burger soms redelijk snel op de goede weg worden gezet. Soms is een kort telefoontje met de dienst nog even noodzakelijk. Deze procedurele begeleiding vond 35 keer plaats. Is meer overleg met de dienst nodig of moeten onderliggende stukken worden bestudeerd, dan spreken we van een reguliere interventie. Deze vorm komt het meeste voor, in dit jaar 93 keer. Maar het gebeurt ook dat tijdens het onderzoek blijkt dat het probleem achter de klacht veel groter is dan aanvankelijk werd gedacht. Voor de Ombudsman op dat moment een verrassing, maar vaak ook voor de betrokken dienst. Meer overleg en bestudering van relevante stukken is dan noodzakelijk en dan begint het proces te lijken op een onderzoek dat leidt tot een formeel rapport. Die weg alsnog inslaan zou echter alleen maar voor alle partijen vertragend werken. Om toch het zwaardere karakter van het onderzoek te benadrukken wordt nu gesproken van een interventie-plus. In 2010 was dat 10 keer aan de orde.

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

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

Soms liggen zaken echter ingewikkelder. Bijvoorbeeld omdat de opvattingen van de burger en de dienst haaks op elkaar (blijven) staan en voor beide opvattingen wel wat te zeggen valt. Of omdat de Ombudsman in de reactie van de dienst aanleiding ziet om aanvullende vragen te stellen. Dan wordt een zogenaamd verslag van bevindingen gemaakt waarop zowel de dienst als de burger weer kunnen reageren. Daarna wordt een *eindrapport* opgesteld, zo nodig vergezeld van een aanbeveling. In 2010 werden in totaal 22 (eind)rapporten uitgebracht.

*Bemiddeling* vindt alleen plaats als beide partijen daar om verzoeken en er van de kant van de gemeente ook daadwerkelijk ruimte is om tot een andere invulling van een eerder ingenomen

standpunt te komen. Immers de uitvoering van wettelijke voorschriften is in de regel niet onderhandelbaar. In 2010 werd 5 keer via de weg van bemiddeling een probleem opgelost.

Een *algemeen onderzoek* of een onderzoek op eigen initiatief vindt plaats als er sprake is van regelmatig ingediende klachten die wel incidenteel worden opgelost maar de onderliggende oorzaak niet wordt aangepakt. Of als er sprake is van een situatie/ontwikkeling die een hoge klachtgevoeligheid met zich mee brengt. In 2010 was dit éénmaal aan de orde en wel over de naheffingsaanslag parkeerbelasting. In deel I, onderdeel 2.5 is hier aandacht aan besteed.

### **oordelen**

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

## **2. Geschonden behoorlijkeidnormen**

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

Op basis van 'ombudsprudentie' is door de Nationale ombudsman een aantal jaren geleden een behoorlijkheidswijzer met verschillende normen opgesteld. Deze wordt ook door de lokale Ombudsmannen zo veel mogelijk toegepast. Een overzicht van deze normen staat in onderstaand kader. Hier past de toevoeging dat de normen soms 'knellen' omdat ze niet altijd goed toepasbaar zijn. Daarnaast zijn ze nogal 'juridisch' ingevuld qua omschrijving. Dit is in strijd met het heldere taalgebruik dat ook de Ombudsman zich ten doel stelt. Met de collega Ombudsmannen en de Nationale ombudsman vindt regelmatig overleg plaats om tot een betere 'normstelling' te komen. Naar alle waarschijnlijkheid zal dit in 2011 vorm krijgen.

Overigens streeft de Groningse Ombudsman er altijd naar een begrijpelijke invulling van de gehanteerde norm te geven en beredeneert zij waarom die is geschonden.

In onderstaand overzicht is aangegeven welke norm hoe vaak in de gemeente Groningen is geschonden. Wellicht ten overvloede: deze schending wordt expliciet aangegeven als een (eind)rapport wordt uitgebracht. Het aantal geschonden normen overstijgt het aantal rapporten. Dit komt omdat een bestreden gedraging soms meerdere onderdelen bevat, die op zich worden beoordeeld. Overigens wordt ook bij interventies regelmatig naar een (geschonden) norm verwezen. Deze staan echter niet in het overzicht.

<b>Grondrechten</b>		<b>Materiële behoorlijkheid</b>	
discriminatieverbod		verbod op misbruik van bevoegdheid	
brief- en telefoongeheim		redelijkheid	4
huisrecht		evenredigheid	2
privacy	1	coulance	
andere grondrechten		rechtszekerheid	11
		gelijkheid	
<b>Formele behoorlijkheid</b>		<b>Zorgvuldigheid</b>	
onpartijdigheid		voortvarendheid	2
onvooringenomenheid		administratieve nauwkeurigheid	1
hoor en wederhoor		actieve en adequate informatieverwerking	
motivering	10	actieve en adequate informatieverstrekking	
fair play	5	adequatie organisatorische voorzieningen	6
		correcte bejegening	1
		professionaliteit	2
<b>Totaal</b>			<b>45</b>

Het overzicht levert een wisselend beeld op. De norm *rechtszekerheid* (11x) staat weer bovenaan. Deze norm houdt in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers dienen te worden gehonoreerd. Toezeggingen dienen te worden nagekomen, klachten moeten volgens de spelregels worden afgehandeld en op brieven dient (tijdig) te worden gereageerd.

Ook het *motiveringsbeginsel* werd regelmatig (10x) geschonden. Volgens dit beginsel moet een bestuursorgaan zijn besluiten en handelingen steeds goed onderbouwen. Ook de bezwaarschriftencommissie sociale zaken en werk constateert in haar jaarverslag 2009 dat besluiten nog te vaak gebrekkig zijn gemotiveerd. De afhandeling van het administratief beroep bij belastingzaken vertoont ook dit manco.

In de top drie staat ook de norm *actieve en adequate informatieverstrekking* (6x). De overheid is gehouden burgers actief en goed te informeren over zaken die hun belangen raken. Bijvoorbeeld over belangrijke beleidswijzigingen of veranderingen in hun persoonlijke situatie.

Opvallende nieuwkomer is de norm *fair play* (5x). Dit houdt in dat de gemeente 'open kaart' moet spelen en burgers in de gelegenheid moet stellen een standpunt naar voren te brengen en te verdedigen. Waar het dan vooral om gaat is dat burgers op de juiste procedures worden gewezen.

Bijzonder was wederom het beperkte aantal klachten over een niet correcte bejegening (2x). Dat strekt de organisatie (opnieuw) tot eer.

### 3. De diensten nader beschouwd

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

	informatie/ verwijzing	interventie	bemiddeling	(eind- rapport	aanbeveling	g	gg	dg/ do	go	o	algemeen onderzoek
Gemeenteraad	3	2									
College	12	6		1							
Burgemeester	1	2									
Griffie											
BD	4	1									
DIA	31	27	1	8	1	7	1				1
HVD	14	7									
Iederz	1	2									
MD	21	6		1		1					
OCSW	7	6	1	2		2					
RO/EZ	50	31	3	7	2	6		1			
SOZAWE	61	48		3		2		1			
Ombudsman	17										
<b>Totaal</b>	<b>222</b>	<b>138</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

#### 3.1 gemeenteraad, college van B&W en burgemeester

De Ombudsman ontving 2 klachten over de gemeenteraad en dat leidde tot een (procedurele) interventie. Eén klacht betrof de afhandeling van correspondentie en de tweede een verwarrende passage in een raadsbesluit.

Over het college van B&W werden 6 klachten ingediend, variërend van de toegangsontzegging voor het stadhuis, het niet beantwoorden van brieven tot een niet behoorlijke klachtafhandeling. Deze zaken werden via een interventie afgedaan. Daarnaast werd het college via een rapport gewezen op de lakse houding van de dienst RO/EZ bij een legalisatieprocedure.

Over de burgemeester werd 2x geklaagd. In beide gevallen was er sprake van de combinatie van functies: die van burgervader en die van korpsbeheerder. Een burger kent/maakt dat onderscheid niet altijd en dan is het zaak daar duidelijkheid over te verschaffen.

Over de griffie werden geen klachten ontvangen.



### **3.2 Bestuursdienst**

De Bestuursdienst (als concerndienst) heeft verhoudingsgewijs minder directe contacten met de burgers dan de andere diensten. Dat weerspiegelt zich ook in de cijfers.

Uiteraard kan er een verband worden gelegd met de ondersteunende functie van de dienst aan het (dagelijks) bestuur. De klachten over het college en de burgemeester hebben in die zin dan ook wel een relatie met de ambtelijke organisatie van de Bestuursdienst. Maar dat mag niet tot dubbeltellingen leiden.

In 2010 werd één klacht ontvangen. Dit betrof een bejegeningklacht, waarbij de Ombudsman constateerde dat beide partijen niet hoffelijk hadden gehandeld. Dat het daardoor enigszins ontspoorde was wel begrijpelijk.

### **3.3 DIA**

Bij de DIA werden 27 interventies gepleegd, werd 1x bemiddeld en werden 8 (eind)rapporten uitgebracht. Vooral het laatste is een forse toename. Deze (hoge) cijfers behoeven echter wel enige nuancering.

De interventies betroffen de afdelingen Belastingen en Burgerzaken.

Bij de afdeling Belastingen valt op dat nog te vaak via de Ombudsman een toelichting moet worden gegeven op de aanslagoplegging en invorderingsprocedures. Ook is er regelmatig sprake van een noodzakelijke correctie, waarbij opvalt dat de afdeling daar goed op aanspreekbaar is.

De interventies op het gebied van Burgerzaken betroffen vooral de inschrijving in de Gemeentelijke Basis Administratie. Veelal bleek dat de afdeling correct had gehandeld. De wijze waarop de afdeling de Ombudsman in die gevallen van informatie voorzag, verdient lof.

De bemiddeling betrof een verzekeringskwestie. Juridisch gezien stond de gemeente in haar recht, maar procedureel was er wel wat op aan te merken. Dit werd ook ingezien en een aanbod uit coulance werd door de Ombudsman gewaardeerd. De burger vond het te weinig, maar een hogere vergoeding is een zaak van de rechter.

Het hoge aantal (eind)rapporten betrof ingewikkelde belastingkwesties in het begin van het verslagjaar. Nagenoeg alle klachten werden gegrond verklaard. Al eerder is gemeld dat de afdeling Belastingen een veranderingsproces heeft ondergaan en dit stemt optimistisch voor de toekomst.

### **3.4 HVD**

Als er een prijs zou bestaan voor de meest inlevende dienst, zou die naar de HVD gaan.

Bij de HVD werden 7 interventies gepleegd, waarvan 4 procedureel. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren, maar nog steeds een laag aantal.

Een gedeeltelijke verklaring ligt in de nieuwe regelgeving over gastouderschap. Dat geeft vaak wat aanloopproblemen, niet alleen bij de dienst maar ook bij de burgers.

De tevredenheid van cliënten over de afhandeling van aanvragen voor WMO-voorzieningen weerspiegelt zich ook in het geringe aantal klachten dat de Ombudsman daarover bereikte.

Waar in de regel spanningsvelden optreden is de dubbele opdracht die de dienst heeft in het kader van 'bemoeizorg' en het respecteren van de privacy van cliënten. De dienst wil graag leren en de Ombudsman wordt dan ook betrokken bij de evaluatie van de betreffende protocollen.

### **3.5 Iederz**

Over Iederz worden nauwelijks tot geen klachten ontvangen. In die zin is de dienst zeer consistent. Slechts 2x hoefde de Ombudsman in actie te komen waarbij er eigenlijk ook nog sprake was van een grensgeval. Het betrof namelijk een personele kwestie en dan is de Ombudsman in principe niet bevoegd. De betreffende medewerker dreigde echter tussen wal en schip te raken omdat Iederz de salarisbetaling aan betrokkene stillegde en het UWV geen verantwoordelijkheid wenste te nemen. Het was een ingewikkelde materie maar de dienst nam de zorg voor betrokkene op zich. Een mooi gebaar.

### **3.6 MD**

De Milieudienst blijft redelijk constant in het aantal klachten. Slechts 7 interventies. Dat kon minder, zegt de Groningse (dus complimenteuze) Ombudsman. De activiteiten van de dienst spelen zich voor een groot deel af in het publieke domein en zijn dus goed zichtbaar. En blijkbaar tot tevredenheid van de burgers. De klachten die de Ombudsman bereiken betreffen veelal incidenten waarbij de dienst altijd bereid is binnen de bestaande kaders naar een oplossing te zoeken.

Bijzonder was het verwijt dat de dienst door het wegsleepbeleid van fietsen bij het Hoofdstation



zich schuldig zou maken aan 'gemeentelijke diefstal'. De Ombudsman kon dit gemotiveerd weerleggen. De burger was zo sportief dit via een ingezonden stuk in de krant publiekelijk te maken.

Het enige eindrapport had betrekking op een standplaatsvergunning. Procedureel was er veel aan te merken op de gang van zaken. De dienst zag dat ook en ondersteunde dit met het aanbieden van een bedrag uit coulance voor de geleden schade.

Overigens wordt met belangstelling het functioneren van de nieuwe directie Stadtoezicht gevolgd.

### **3.7 OCSW**

Evenals voorgaande jaren bleef het aantal klachten over OCSW beperkt. Ongeveer hetzelfde aantal als vorig jaar: 6 interventies, 2 (eind)rapporten en 1 bemiddeling. Voor een dienst met zoveel contacten in de sport- en culturele wereld toch een relatief laag aantal.

Opvallend was dat 3 klachten betrekking hadden op het Meldpunt Overlast en Zorg. Dat zou onvoldoende adequaat reageren. Dat is de Ombudsman echter niet gebleken. Het betreft ook vaak kwesties die meerdere instanties aan gaan en dan is het verwachtingspatroon over de gemeente te groot.

Een aantal incidentele missers werd door de dienst hersteld.

Met de dienst heeft ook overleg plaatsgevonden over de klachtafhandeling door de werkmaatschappijen. Dat ging eerder niet naar tevredenheid. Dit heeft het volgende opgeleverd.

In de regel kunnen de klachten worden beschouwd als meldingen van ongenoegen over voorstellingen, de accommodaties of de aanpalende voorzieningen.

Een formele klachtprocedure op grond van de Algemene wet bestuursrecht kost dan vaak meer tijd en energie dan een snelle afhandeling via de directeur van de werkmaatschappij. Tegelijk mag de burger niet in zijn rechten worden beknot. Uitgangspunt is nu een tussenvorm. Een melding bij de directeur van de werkmaatschappij; een reactie naar de burger die er op gewezen wordt dat als hij niet tevreden is, een formele klacht bij de algemeen directeur van de dienst kan indienen; alsdan treedt de reguliere procedure in werking met als sluitstuk de Ombudsman. De regeling moet nog verder worden uitgewerkt maar lijkt naar alle partijen winst op te leveren.

### **3.8 RO/EZ**

Met 31 interventies waarvan 5 procedureel, 7 (eind)rapporten en 3 bemiddelingen komt de dienst er niet beter uit dan vorig jaar.

Bij de interventies valt op dat de pijnpunten vaak zitten in de gebrekkige informatie die wordt verstrekt. Formeel klopt het dan wel maar het is de mondelinge en schriftelijke communicatie die tekort schiet. Wat meer uitleg in gewone mensentaal in combinatie met wat inleving zal zeker kunnen leiden tot verbeteringen in het verkeer met de burgers. Daarnaast blijven brieven soms liggen terwijl daar geen verklaring voor is te geven. Waardoor de burger maar in onzekerheid blijft.

De 7 (eind)rapporten hadden vooral betrekking op bouwzaken, de procedures daar omheen en handhavingskwesties die niet goed werden uitgevoerd. Nagenoeg alle klachten werden gegrond verklaard. Een aantal opvallende kwesties deed zich voor.

Het al eerder aangehaalde woonomgevingsplan dat gewijzigd werd uitgevoerd betrof een plan dat formeel door de gemeenteraad was vastgesteld. En dat besluit was genomen op basis van een voorbeeldig verlopen participatieproces. Dat daar dan willens en wetens van werd afgeweken was in de ogen van de Ombudsman onthutsend.

Van geheel andere orde was de klacht over een gemeentelijke medewerker die een nevenfunctie bekleedt die tot beroering in de wijk leidde. Het toetsingskader van de Ombudsman is dan niet het Ambtenarenreglement maar de door de gemeente vastgestelde Gedragscode Integriteit. Op basis daarvan dient de schijn van belangenverstremming/ontoelaatbaar handelen te worden vermeden. De Ombudsman concludeerde dat de gemeente in deze kwestie alerter had moeten optreden.

Op 3 momenten werd door de Ombudsman bemiddeld. De opstelling van de dienst tijdens de desbetreffende gesprekken stemt hoopvol over de bereidheid het inlevingsvermogen naar burgers te vergroten.

Overigens doet de dienst het op onderdelen ook gewoon goed, maar heeft het de schijn (het imago) tegen. Daar komt bij dat soms een dubbelrol moet worden vervuld zoals het verstrekken van informatie over planschade. Procedureel is dat goed uit te leggen, maar inhoudelijk kunnen geen mededelingen worden gedaan. De gemeente is immers partij in zo'n zaak. Door de burger wordt dat niet altijd begrepen.

### **3.9 SOZAWE**

De dienst heeft de dalende lijn van de voorgaande jaren helaas niet vast weten te houden. Van 42 interventies in 2009 steeg het aantal in 2010 naar 48. Daaronder 9 procedurele interventies. Geen schokkende stijging maar hopelijk ook geen signaal dat de dienstverlening meer onder druk is komen te staan. Overigens net als bij de DIA

moeten de cijfers niet als absoluut worden gezien in die zin dat alle klachten terecht waren. Het komt (te) vaak voor dat bij de informatie van de dienst door de cliënten vraagtekens worden geplaatst. Als de Ombudsman de juistheid dan bevestigt, voelt men zich gerustgesteld. Ook al is de uitkomst voor de persoon in kwestie teleurstellend.

Dit neemt niet weg dat de dienst de cliënten soms op het verkeerde been zet met onduidelijke of tegenstrijdige informatie of onvoldoende uitleg geeft over bepaalde procedures/trajecten. Een bron van frustratie blijven de uitkeringsspecificaties, vooral als er sprake is van zogenaamde verrekeningen. De dienst herkent dit beeld maar de (ICT) techniek maakt een andere wijze van werken blijkbaar niet mogelijk. Een goede toelichting of een verhelderend gesprek kan daarin wel soulaas bieden. Wellicht dat de nieuw aan te stellen klantmanagers hier een rol in kunnen vervullen.

Een aantal van 3 (eind)rapporten is voor de dienst laag te noemen. Een schriftelijk onderzoek is immers van zwaarder niveau dan een aanpak via een interventie. Dit betekent dat er geen al te grote structurele manco's door de Ombudsman zijn geconstateerd.

Overigens viel ook op dat (relatief gezien) slechts een beperkt aantal klachten over de GKB is ontvangen. Met het toenemende beroep dat op de bank is gedaan voor budgetbeheer en schuldsanering, is dit als positief te duiden.

#### 4. Vergelijking 2008-2009-2010

Tot slot volgt hieronder een vergelijkend overzicht van de hoofdactiviteiten in 2008, 2009 en 2010.

	2008	2009	2010
info/verwijzing binnen gemeente	142	165	205
Ombudsman	35	21	17
interventies	113	116	138
bemiddeling	4	1	5
(eind)rapporten	26	19	22
algemene onderzoeken	4	1	1



## DEEL IV HET OMBUDSINSTITUUT

### 1. Bureau, huisvesting en financiële situatie

De werkzaamheden worden verricht door drie medewerkers. De Ombudsman, een juridisch onderzoeksmedewerker en een managementassistente, allen voor 0,8 fte. In 2010 vonden geen personele wisselingen plaats. Het instituut is geopend van maandag tot en met donderdag. Er is een inloopspreekuur op de dinsdagmiddag en een spreekuur op afspraak op de donderdagochtend. Verder is het bureau per telefoon en e-mail goed bereikbaar. Er is in 2010 geen klacht binnengekomen over de bereikbaarheid van het Ombudsinstituut.

De website van de Ombudsman wordt als uitnodigend ervaren en in 2010 is het digitale klachtenformulier toegankelijker gemaakt. Voor de burger een gemak en voor de Ombudsman een adequate manier om snel de relevante gegevens te ontvangen. De ervaring leerde namelijk dat een emotionele e-mail (ook aan de Ombudsman) heel snel geschreven is en dat vraagt weer extra overleg.

Het Ombudsinstituut, gevestigd aan de Sint Walburgstraat nr. 4 (aan de achterzijde van de DIA), heeft de beschikking over een aantal goed toegankelijke ruimtes op de begane grond. Het bezoek reageert in de regel heel positief op de omgeving. Hoewel de publiekshal van de DIA aan de andere kopse kant van het gebouw is gevestigd, vindt er geen vermenging van publiekstromen plaats. Door de aankleding van de buitenkant met de eigen huisstijl wordt de onafhankelijkheid van het instituut bevestigd. Met de DIA is een meerjarig huurcontract en een daaraan gekoppelde dienstverleningsovereenkomst afgesloten.

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

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

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

### 2. Werken voor andere rechtspersonen

Het Ombudsinstituut werkt al een groot aantal jaren voor de gemeente Leek en met ingang van 1 januari 2008 is ook de gemeente Ten Boer toegetreden. Het laatste lag ook voor de hand nu de gemeente Groningen een samenwerkingsovereenkomst op het gebied van ambtelijke ondersteuning met Ten Boer is aangegaan. Met ingang van 1 januari 2010 heeft (op eigen verzoek) ook de gemeente De Marne zich aangesloten, evenals de gemeenschappelijke regeling Meerstad.

In de regiogemeenten wordt éénmaal in de maand (op verzoek) een spreekuur op locatie gehouden. Daarnaast zijn burgers met klachten over die gemeenten ook altijd welkom op het spreekuur in Groningen. De burgers van Leek weten de weg naar het Ombudsinstituut goed te vinden. Over de gemeente Ten Boer werd een aantal reële klachten ingediend. Daarover was ook overleg nodig met de dienst RO/EZ van Groningen, immers een uitvoerende instantie van Ten Boer. Bij de gemeente De Marne bleven de acties beperkt tot telefonische contacten. Over Meerstad werd niet geklaagd.

Overigens lopen de contracten met de regiogemeenten en Meerstad per 1 januari 2012 af. De duur van de contracten is namelijk gekoppeld aan de benoemingstermijn van de gemeentelijke Ombudsman van Groningen. En deze eindigt op 31 december 2011. Bij (her)benoeming van de Ombudsman kan ook de samenwerking met de regio opnieuw aan de orde komen. Van beide kanten kan in de loop van dit jaar een nieuwe afweging worden gemaakt.

Naast de genoemde gemeenten is het Ombudsinstituut eerder aangewezen als externe klachtinstantie voor een tweetal gemeenschappelijke regelingen: Afvalbeheer Regio Centraal Groningen (ARCG), Hulpverlening en Openbare Gezondheidszorg (H&OG). Daarover werden geen klachten ontvangen.

Van een enigszins andere orde is de uitvoering van de gemeentelijke klokkenluidersregeling. De gemeentelijke Ombudsman is aangewezen als externe instantie voor de beoordeling van meldingen over integriteitsschendingen. In 2010 zijn geen meldingen ontvangen.

### 3. Contacten

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

Naar aanleiding van het Jaarverslag 2007 heeft het college van B&W verzocht om in voorkomende gevallen sneller contact te zoeken met betrokken portefeuillehouders als een politiek-bestuurlijke situatie daartoe aanleiding geeft of als de medewerking van de dienst hapert. Deze situatie heeft zich in 2010 een aantal malen voorgedaan.

Het overleg van de klachtenfunctionarissen wordt ook regelmatig bezocht. Van beide kanten kan daartoe het initiatief uitgaan. Het overleg is constructief en leidt tot wederzijdse uitwisseling van kennis en ervaringen. Uiteraard kunnen opvattingen verschillen, maar daar moet vanuit de verschillende verantwoordelijkheden ruimte voor bestaan. Op uitnodigingen van diensten om informatie te verstrekken over (de werkwijze van) het Ombudsinstituut wordt altijd positief gereageerd. En desgevraagd wordt meegedacht in nieuwe ontwikkelingen, zoals de actualisatie van de visie Publieke Dienstverlening.

Meer buiten de gemeente gericht is het reguliere overleg met de vestigingsmanager van het Juridisch Loket en met de maatschappelijke instelling MEE. Over en weer vindt informatie-uitwisseling plaats en dit komt alleen maar ten goede aan de naar zijn rechten zoekende burger.

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

Daarnaast werd bijgedragen aan de door de Nationale ombudsman georganiseerde rondetafelbijeenkomst over handhaving en werd een symposium over burgerbrieven bezocht. Het lustrumcongres van het Juridisch Loket gaf veel inzicht in problemen waar burgers mee worstelen.

### 4. Tot slot

De bezuinigingsoperatie 2011-2014 gaat gepaard met een aanpassing van de organisatiestructuur. Het huidige dienstenmodel wordt omgebouwd naar een meer op de burger gerichte organisatievorm. De Ombudsman spreekt de hoop uit dat dit op afzienbare termijn leidt tot vermindering van het aantal klachten.

Het inkorten van het proces van de bestuurlijke dienstverlening kan naar verwachting leiden tot het sneller reageren naar de burgers. Ook dat biedt perspectief.

De ontwikkelingen op het gebied van de studentenhuysvesting zullen met belangstelling worden gevolgd. Het blijft veel burgers bezig houden. Onduidelijke situaties moeten meer aandacht krijgen, zoals het verschil tussen een studentenpand, een pand met 1 tot 3 studenten en een hospitasituatie. De eerste telt wel mee voor de 15% norm, maar de tweede en derde niet. Omwonenden zien dat onderscheid echter niet.

## DEEL V      INHOUDELIJKE OVERZICHTEN





## 1. Interventies 2010

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
<b>Gemeenteraad</b>		
10.1.028	Het raadsbesluit Vaststellen procedure voor ruimtelijke projecten roept wat betreft de zinsnede "na een goed verlopen participatie geen formele inspraakprocedure" bij verzoekster vragen op.	De Ombudsman kan zich voorstellen dat de bewuste zinsnede voor verwarring zorgt. Met name nu de verklarende bijlage waarnaar wordt verwezen niet bij het besluit was bijgevoegd of anderszins voor verzoekster te verkrijgen. Die bijlage geeft duidelijk inzicht dat verzoekster niet hoeft te vrezen dat met dit besluit de rechten van burgers worden ingeperkt. De wet wordt niet overtreden en de burger behoudt zijn participatiemogelijkheden. Via de Ombudsman heeft verzoekster de bijlage alsnog ontvangen.
<b>College</b>		
10.1.007	Op een brief aan de wethouder werd maar geen reactie ontvangen. Op een herinneringsbrief bleef ook een reactie uit.	De wethouder was ontstemd over de gang van zaken en heeft direct actie ondernomen naar de betrokken dienst. Onder het aanbieden van excuses ontving betrokkene alsnog een reactie.
10.1.079	Verzoekers verzochten de Ombudsman onderzoek te doen naar de bejegening van een ambtenaar. Het college had zich namelijk bij de interne klachtenbehandeling van een oordeel onthouden.	In deze kwestie staan de visies over het voorval lijnrecht tegenover elkaar. De Ombudsman was hiervan geen getuige en vond geen feiten en omstandigheden die één van de visies kon staven. Omdat de ene verklaring niet aannemelijker was dan de andere, kon ook de Ombudsman zich geen oordeel over de beklagde gedraging vormen. Dat het college zich van een oordeel heeft onthouden, was voor haar dan ook te begrijpen.
<b>Bestuursdienst</b>		
10.1.085	Een bezoeker van het stadhuis voelde zich onheus bejegend door een bode. Deze weigerde ook zijn naam te noemen. De interne klachtprocedure leidde niet tot het bekend worden van de naam. Verder was verzoeker van mening dat hij recht had op excuses voor de gang van zaken.	De betrokken bode herkende zich niet in de uitlatingen die door hem zouden zijn gedaan. Hij gaf daarnaast aan dat hij zich door de bezoeker onheus (denigrerend) behandeld voelde en om die reden formeel op afstand was gebleven. Waaronder de weigering zijn naam te noemen. Die mocht alsnog bekend worden als de reden van zijn eerdere weigering vermeld zou worden. Hetgeen door de Ombudsman werd toegezegd. Van een oordeel over de feitelijke gang van zaken heeft zij zich onthouden. De verklaringen liepen teveel uiteen en zonder aanwezigheid bij het incident is geen zuiver oordeel te vellen.
<b>DIA</b>		
10.1.001	Verzoekster stelt dat de dienst in zijn besluit op het administratief beroep tegen de afgewezen kwijtschelding niet ingaat op haar argumenten waardoor zij te laat was met haar beroep.	In het besluit wordt daarover inderdaad niets gezegd. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman legde de dienst inzichtelijk uit dat verzoeksters bezwaren niet hebben kunnen overtuigen dat zij verschoonbaar te laat was. Dit had de dienst verzoekster al in het besluit moeten melden.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.004+	<p>Van de dienst ontving verzoekster bericht dat zij twee jaar daarvoor haar auto in de stad zou hebben geparkeerd zonder parkeergeld te betalen. Verzoekster stelt dat voor haar niet meer na te gaan is wat zij twee jaar geleden precies heeft gedaan en daarmee in haar rechten wordt geschaad.</p>	<p>De dienst bleek verzoeksters adres lange tijd niet te kunnen achterhalen. Ze zou van Groningen zijn verhuisd naar een onbekend adres in België. Het bericht met parkeerboete ontving hij namelijk retour. Pas half 2009 kwam de dienst via het landelijke GBA achter haar huidige adres in Nederland. Verzoekster stelt ten tijde van de parkeerboete al op dat adres te wonen. Nu de dienst niet direct na de retourzending het onderzoek in het landelijke GBA startte, handelde die niet behoorlijk. De dienst zag dit in en heeft verzoekster de parkeerboete dan ook kwijtgescholden. De reeds betaalde boete zou worden teruggestort.</p>
10.1.018	<p>Vervolg: Drie maanden later meldde verzoekster de Ombudsman dat nog niet was terugbetaald.</p> <p>Een bericht van de gemeentelijke deurwaarder werd zonder enveloppe in de centrale brievenbus gedeponeerd. Betrokkene ervoer dit als een grove privacy-schending. In reactie op de interne klacht meldde de dienst dat een dwangbevel altijd in een gesloten enveloppe wordt bezorgd.</p>	<p>Na contact met de dienst heeft die het verschuldigde bedrag direct overgemaakt. De Ombudsman vindt het echter jammer dat een mooi gebaar door de vertraging enigszins zijn glans heeft verloren.</p> <p>Het bleek niet om een dwangbevel te gaan maar om een formulier huisbezoek. Op dit punt was de reactie van de dienst niet juist. De deurwaarder bevestigde naar de Ombudsman dat het formulier inderdaad open in de centrale brievenbus was gedaan. Dit om te voorkomen dat het ongelezen zou blijven. Op beide punten zag de dienst in dat hij niet correct had gehandeld en bood oprechte verontschuldigingen aan.</p>
10.1.043+	<p>Na de aanslag afvalstoffenheffing 2009 ontving betrokkene ook nog een aanslag over 2008. Er werd voor dat jaar kwijtschelding aangevraagd, maar die werd op procedurele gronden afgewezen. Dat werd als zeer onrechtvaardig ervaren.</p>	<p>De dienst gaf aan dat juridisch correct en volgens de geldende beleidsregels was gehandeld. Maar ook werd ingezien dat door de volgorde van de aanslagen niet meer valt uit te leggen waarom geen kwijtschelding kon worden toegekend. Om die reden werd de aanslag 2008 verminderd (= hoefde niet te worden betaald). Tot vreugde van betrokkene.</p>
10.1.047	<p>Verzoekster wordt geconfronteerd met een dwangbevel voor gemeentelijke belastingen. Zij stelt over deze belastingen niet eerder te zijn geïnformeerd en vindt het niet terecht dat zij aanmanings- en dwangbevelkosten moet betalen.</p>	<p>Twee weken voordat de belastingaanslagen de deur uitgingen, was verzoekster verhuisd. Omdat zij nog post op dat adres kon verwachten, had zij er voor moeten zorgen dat zij die post alsnog ontving. De aanmaning was verstuurd naar haar nieuwe adres. De enkele ontkenning die te hebben ontvangen, is niet voldoende. Dat moet met nadere bewijzen aannemelijk worden gemaakt, vooral nu de dienst kan aantonen dat de aanmaning is verzonden.</p>
10.1.051	<p>Twee onderhuurders lieten zich in de GBA inschrijven. Zij overlegden daarbij een officieel huurcontract. De verhuurder was van mening dat dit niet had mogen gebeuren. Hij had de onderhuurders dit ook ontraden. Het onderhuurcontract was tijdelijk en zou voor 1 januari eindigen. De onderhuurders schreven zich echter niet uit. Op de peildatum voor de gemeentelijke belastingen stonden er zo meerdere personen op het adres ingeschreven. De aanslag afvalstoffenheffing was daarmee in overeenstemming.</p>	<p>Een ieder die in de gemeente verblijft is gehouden zich in de GBA te laten inschrijven, maar ook uit te schrijven. Personen moeten vindbaar zijn. De dienst gaat in principe uit van de betrouwbaarheid van gegevens die burgers zelf doorgeven. Een aflopend huurcontract biedt onvoldoende garantie dat de huurders ook daadwerkelijk zijn vertrokken. Persoonlijke melding is noodzakelijk voor de uitschrijving. Dat zal alsnog moeten plaatsvinden. Echter dat kan niet met terugwerkende kracht.</p>
10.1.052	<p>De gemeente voelde zich niet aansprakelijk voor de herstelkosten van de inpandige riolering en de gevolgen van de lekkage. Betrokkene was echter van mening dat het probleem was ontstaan door wortelgroei van bomen op de openbare weg. Daar kwam echter geen reactie op.</p>	<p>Onderzoek wees uit dat was gehandeld volgens het gemeentelijk beleid, in casu het door de raad vastgestelde Groninger Water- en Rioleringsplan 2009-2013. Dit is voor betrokkene én de Ombudsman een gegeven. De kwestie van de oorzaak van het probleem had echter beter beantwoord kunnen worden. Het betrof inderdaad 'gemeentelijke wortels' in de 'particuliere buitenaansluiting'. Van verwijtbaarheid aan de gemeente is echter geen sprake, aangezien iedere eigenaar van een riolering er voor dient te zorgen dat deze zodanig in tact is, dat er geen inbreuk (wortelgroei) op kan plaats vinden.</p>

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.053	De aanslagen hondenbelasting over de jaren 2006 t/m 2008 werden als onterecht ervaren. De hond was in 2006 uit huis geplaatst, hetgeen het dierenasiel (achteraf) bevestigde. Volgens verzoekster had zij meermalen doorgegeven dat zij geen hond meer bezat.	De afdeling Belastingen had tot begin 2010 geen afmeldingen van de hond ontvangen. Op eerdere aanslagen over de voorgaande jaren had verzoekster ook niet gereageerd. Het met terugwerkende kracht indienen van een bezwaarschrift over die jaren werd terecht niet-ontvankelijk verklaard. Overigens viel de dienst wel te verwijten dat hij totaal niet inging op de verklaring van het dierenasiel noch op de (vermeende) toezegging dat een hondencontroleur de kwestie nog eens zou bekijken.
10.1.058	De aanslagen afvalstoffenheffing over 2008 en 2009 leidden tot bezwaren en aanvullende vragen. De reacties van de dienst maakten het er niet duidelijker op.	Onderzoek wees uit dat de aanslagen terecht waren opgelegd. Maar ook bleek dat de dienst niet eenduidig naar betrokkene had gecommuniceerd. Daardoor ontstond een ondoorzichtige situatie die haar niet kon worden verweten. De dienst besloot de aanslagen niet in stand te laten.
10.1.059	Een bezwaarschrift tegen de WOZ-waarde over 2008 werd ongegrond verklaard. Over de waardebeoordeling over 2009 werd bij de Ombudsman geklaagd.	Informatie wees uit dat in 2009 bewust geen bezwaarschrift was ingediend. Daar werd het nut niet van ingezien. Uitgelegd is dat een klachtenprocedure niet in de plaats kan treden van een bezwaar- en/of beroepsprocedure.
10.1.078	Een rijbewijs vervangen bij tijdelijk verblijf buiten Europa lukte maar niet. De gemeente zou onvoldoende medewerking verlenen, ondanks inschrijving in de GBA.	De inschrijving in de GBA bleek de bottle-neck. De Rijksdienst voor het Wegverkeer verwijst naar de gemeente van inschrijving. De gemeente is verplicht de aanvrager in persoon te zien. En die zit nu net te ver weg om 'even' langs te komen. Een hiaat in de Rijksregelgeving dat de gemeente niet mag worden verweten. Betrokkene toonde hier uiteindelijk begrip voor.
10.1.092	Verzoeker had tijdens de gemeenteraadsverkiezingen een klacht over de privacy in het stembokje. Hij heeft dat neergelegd in een op het stembureau aanwezig schriftje maar hoorde daarop niets.	De dienst bleek verzoekers klacht niet in behandeling te hebben genomen. Wel werd gereageerd op vragen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken over de privacy-schending. Dat neemt niet weg dat de dienst verzoekers klacht zelf had moeten behandelen. Dat heeft de dienst dan ook alsnog gedaan.
10.1.115	Vanwege de renovatie van zijn huurwoning zat verzoeker in een wisselwoning. De DIA meldde hem dat hij zich in het GBA op het adres van de wisselwoning moest inschrijven. Verzoeker stelt echter naar zijn huurwoning te zullen terugkeren.	In het GBA wordt het adres geregistreerd waar men daadwerkelijk verblijft. Daarom moet ook het verblijf in een wisselwoning worden gemeld. Of men op dat tijdelijke adres wordt ingeschreven, is afhankelijk van de duur. En bij verzoeker ging het niet om enkele weken maar om maanden.
10.1.116	Verzoekster kreeg voor een bedrag van € 188,85 kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen. Twee maanden later werd voor dezelfde belastingen maar voor een bedrag van € 22,56 kwijtschelding verleend. De reden van deze tweede brief en waarom zij recht had op minder, werd verzoekster niet uitgelegd.	Het bleek dat de lay-out van de eerste brief verkeerd was. Bij het opstellen van de tweede brief bleek echter ook de berekening van het kwijtscheldingsbedrag onjuist. En dat betrof een grote groep inwoners, niet alleen verzoekster. Vandaar dat deze hele groep een nieuwe brief ontving met een lager kwijtscheldingsbedrag. Dat had echter niet gemogen omdat een heroverweging van een besluit betrokkenen niet in een nadeliger positie mag brengen. De afdeling heeft dan ook de hele groep aangeschreven en onder het aanbieden van excuses alsnog kwijtschelding verleend voor het bedrag van € 188,85.
10.1.124	Verzoeker stelt dat zijn zorginstelling tegen zijn wil de gemeente Groningen heeft geïnformeerd dat hij in een andere gemeente woonde en hij ten onrechte uit het GBA is uitgeschreven.	Het GBA bepaalt dat een zorginstelling een gemeente informeert wie (tijdelijk) in de instelling verblijven. Omdat de instelling de verkeerde gemeente informeerde, heeft de dienst de brief doorgestuurd naar de gemeente waar verzoeker volgens de instelling verbleef. De informatie is uiteindelijk niet gebruikt omdat verzoeker zich al in persoon in het GBA van die gemeente had laten inschrijven. En pas daarna werd verzoeker conform de regels door de dienst uitgeschreven.

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
10.1.137	Een verzoek om kwijtschelding werd afgewezen omdat op het moment van aanvraag teveel geld op de rekening stond. Vier dagen later werd de huur en gas en licht afgeschreven, waardoor het banktegoed ver onder de grens van het vrijgestelde bedrag kwam. Dit werd als zeer onredelijk ervaren.	De gevoelens van boosheid en teleurstelling waren terecht, zo vonden de dienst en de Ombudsman. Helaas is de landelijke regelgeving van toepassing en die biedt geen ruimte voor mogelijke veranderingen in de situatie. Het moment van aanvragen is bepalend. Conclusie was dat zolang de landelijke wetgever de regels niet verandert, er geen ruimte is voor de gemeente. Dat deze situatie 'tactisch aanvragen' in de hand werkt kan niet worden ontkend.
10.1.143	De hoogte van het banktegoed zorgde voor verwarring bij de aanvraag voor kwijtschelding. De bijstandsuitkering was toegekend en daarbij was een vermogen toegestaan van ruim € 5000,-. Een minimumuitkering en dan toch geen kwijtschelding krijgen.	Een bekend probleem. Voor de WWB wordt een vrij te laten vermogen hoger gesteld dan voor het aanvragen van kwijtschelding. Deze verschillende vermogenstoetsen komen onrechtvaardig over maar zijn gebaseerd op landelijke wetgeving. De dienst/gemeente valt niets te verwijten.
10.1.148	De aanmaning voor de parkeerbelasting werd als onrechtvaardig ervaren. Er was reeds betaald, maar met achterhouding van € 0,50. Dat was het bedrag dat in de parkeermeter was gestopt.	De berekeningsmethode van verzoeker kon worden gevolgd maar was niet correct. De € 0,50 moest alsnog worden voldaan en daar had de aanmaning betrekking op. Uit coulance liet de dienst de kosten van de aanmaning wel afboeken.
10.1.153	De aanslag gemeentelijke belastingen werd door omstandigheden gemist. Dat viel de gemeente niet te verwijten. Dat zag betrokkene ook in. De aanmaning werd wel onder ogen gezien, maar toen was de termijn voor het aanvragen van kwijtschelding inmiddels verstreken. Had dit niet anders gekund?	De dienst heeft serieus onderzocht of er met de termijnen kan worden geschoven. Uiteindelijk bleek dat (althans nu) niet mogelijk. De vervaltermijn van de laatste betaling valt samen met de datum waarop uiterlijk kwijtschelding kan worden aangevraagd. De termijn voor het aanvragen van kwijtschelding is door de gemeenteraad na veel discussie op drie maanden gezet. Dat is voor de Ombudsman (en anderen) een gegeven.
10.1.155	Een aanvraag voor kwijtschelding werd afgewezen. In beroep werd die voor de waterschapsbelasting alsnog toegekend, maar voor de gemeentelijke belastingen niet. Sterker nog, er werd in het geheel niet op het beroepschrift gereageerd. Wel ontving zij steeds brieven met een inhoud die niet te volgen was.	Onderzoek wees uit dat in de kwijtscheldings- en beroepsprocedure verschillende zaken niet correct waren verlopen. Dat betrokkene het spoor kwijtraakte was dan ook niet verwonderlijk. De dienst bood excuses aan, verstrekte alsnog duidelijkheid en kende (terecht) alsnog de gedeeltelijke kwijtschelding toe.
10.1.160	De reactie op een bezwaarschrift leidde tot een aantal vragen. Bij de balie werd een verzoek om een gesprek daarover afgewezen.	De dienst zag in dat niet correct was gehandeld en bood excuses aan. Tevens werd een bezoek aan huis gebracht om de WOZ-beschikking en de onduidelijkheden daarover te bespreken. Uiteindelijk leidde dit tot een nieuwe uitspraak in bezwaar.

HVD		
10.1.097	Om in de gastouderopvang te werken voldoet verzoeksters diploma niet. Zij stelt echter dat het diploma gelijk is aan een diploma A-verpleegkundige en zij dus voldoende gekwalificeerd is.	Er is een wettelijke lijst met voor de gastouderopvang erkende diploma's. Alleen de diploma's die letterlijk op de lijst worden genoemd kwalificeren. Nu verzoeksters diploma op de lijst ontbreekt, mag de HVD dat niet accepteren. Een aanvullende opleiding blijft helaas nodig.
10.1.142	Een huisbezoek van het OGGz-team werd niet op prijs gesteld. Verder vroeg verzoekster zich af op grond waarvan er een huisbezoek moest plaatsvinden. Door wie was over haar geklaagd?	Betrokkene is (wederom) uitgelegd dat zij niet verplicht is een huisbezoek toe te staan. Bij ernstige vermoedens kan de gemeente haar woning wel tegen haar wil betreden. Er was nu een melding ontvangen over gesignaleerde ratten in de tuin. Controle van buitenaf leverde (gelukkig) geen bevestiging op.

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

10.1.167+	<p>Een ongewenst huisbezoek door het OGGz-team leidde tot verontwaardiging. Niet alleen over de gang van zaken tijdens het bezoek maar ook over de doorgeleiding naar Lentis.</p> <p>De interne klachtenafhandeling maakte de kwestie voor betrokkene er niet beter op.</p>	<p>Het bekende spanningsveld tussen het opdringen van zorg en het respecteren van de privacy was aan de orde.</p> <p>De Ombudsman geraakte er van overtuigd dat zorg noodzakelijk was. De uitvoering vertoonde echter gebreken. De legitimatie verliep niet volgens de regels. Het bezoek zelf verliep volgens de dienst wel goed. Betrokkene verleende ook alle medewerking.</p> <p>De verwijzing naar Lentis was sociaal-medisch gezien op zijn plaats. De desbetreffende brief was echter zeer kort door de bocht en vertoonde geen inleving.</p> <p>Het onderzoek van de Ombudsman wees ook uit dat het protocol qua dossiervoering niet was gevolgd. De casus is aanleiding voor de dienst om de voorgeschreven werkwijze nog eens te evalueren. Inbreng van de Ombudsman wordt daarbij op prijs gesteld.</p>
-----------	---	--

Iederz		
--------	--	--

10.1.131+	<p>Er was sprake van een ingewikkelde kwestie. Een ziekteperiode van 2 jaar, daarbinnen een bevalling en een aanvraag voor een WIA-uitkering.</p> <p>De dienst zette de salarisbetaling stop maar het UWV nam de uitkeringsverplichting niet over.</p> <p>Betrokkene zat daardoor zonder inkomsten. Reden voor de Ombudsman om in actie te komen. Alhoewel niet verantwoordelijk voor het UWV dreigde een burger immers tussen wal en schip te raken.</p>	<p>Over deze kwestie heeft de Ombudsman intensief overleg gepleegd met de dienst.</p> <p>Het verschil van inzicht tussen de gemeente en het UWV kon niet op korte termijn worden opgelost. De dienst stelde zich daarom garant voor het (tijdelijk!) doorbetalen van het salaris en dat getuigde van een welwillende houding.</p> <p>In het belang van betrokkene zal ook de WIA-procedure worden voortgezet.</p>
-----------	---	---

MD		
----	--	--

10.1.057	<p>Er is sprake van bodemverontreiniging op verzoekers bedrijfsterrein. Met subsidie zou het kunnen worden gesaneerd, maar na aanmelding daarvoor hoorde hij niets meer.</p>	<p>Na aanmelding had verzoeker een officiële subsidie-aanvraag moeten indienen. Omdat de dienst niets had ontvangen, bleef actie uit. Wellicht was er sprake van een misverstand nu verzoeker en de dienst op elkaar blijken te wachten. In elk geval kan alsnog subsidie worden aangevraagd.</p>
10.1.063	<p>De combinatie van fietsenrekken en ondergrondse afvalcontainers leidde bij herhaling tot een opeenhoping van zwerfafval.</p> <p>Hoewel de dienst adequaat reageerde op meldingen over weesfietsen en afval (bijgeplaatste zakken) werd het woongenot bijna dagelijks verstoord.</p>	<p>Verplaatsing van de containers was geen optie vanwege de beperkende randvoorwaarden. Fietsenrekken voorkomen dat fietsen niet in het wilde weg in de openbare ruimte worden geplaatst.</p> <p>Maar verzoekster was wel 'slachtoffer' van de optelsom van voorzieningen conform het staande beleid. Toegezegd werd om nog eens naar de situering van de fietsenrekken te kijken. Een alternatief zal echter ten koste gaan van een parkeervak voor auto's. Daarvoor was nieuw beleid in ontwikkeling.</p>
10.1.066	<p>Aanhoudende geluidsoverlast verstoorde al geruime tijd het woongenot en met name de nachtrust.</p> <p>De dienst zou de klacht onvoldoende serieus nemen, althans zou meer actie moeten ondernemen.</p> <p>Vervolg: Ook bij verzoeker bleef het helaas stil. Hij hoorde niets van de Milieudienst. Wel van het omgevingslawaaai.</p>	<p>De dienst gaf aan dat er wel degelijk metingen waren verricht, maar die wezen geen hinder aan.</p> <p>Betrokkene meende de bron van het geluid te kunnen lokaliseren. De dienst bood aan om samen met hem op bedrijfsbezoek te gaan om na te gaan of dit inderdaad zo was.</p> <p>Daarna bleef het stil (bij de Ombudsman).</p> <p>De dienst meldde dat er wel metingen waren verricht, maar dat betrokkene daarover niet was geïnformeerd. Onder het aanbieden van excuses zou alsnog contact worden gelegd.</p>
10.1.095	<p>Bij de ondergrondse afvalcontainer werd vaak illegaal grofvuil geplaatst. De dienst reageerde niet adequaat op meldingen. Overigens zou de dienst het ook zelf kunnen constateren als de container wordt geleegd of de wijkveger langs komt.</p>	<p>De dienst legde uit dat eigen waarnemingen ook intern worden gemeld, maar dat de verschillende dienstonderdelen met eigen kosten werken. Dat maakt een adequate aanpak niet altijd mogelijk. Meest efficiënt zijn directe meldingen van burgers. Hoe vervelend ook om er steeds achteraan te gaan, het biedt wel de beste oplossing.</p>

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.140	<p>Het wegsleepbeleid van fietsen in het stationsgebied leverde veel kritiek op.</p> <p>Het wegslepen zou onrechtmatig zijn, van willekeur getuigen en eigenaren opzadelen met onterechte kosten.</p> <p>Feitelijk zou kunnen worden gesproken van diefstal, maar de politie wil geen aangifte opnemen.</p>	<p>De Ombudsman constateerde dat het verwijderen van fietsen uit het stationsgebied is gebaseerd op basis van zogenaamde aanwijzingsbesluiten. Op grond daarvan kan ook bestuursdwang worden toegepast. Onder invloed van rechterlijke uitspraken moet het beleid wel steeds worden bijgesteld. Zo ook op het punt van 'het bewijs' dat verzoeker aangaf.</p> <p>Er wordt nu een foto gemaakt van de foutief gestalde fietsen die worden verwijderd. Daarmee wordt (vermeend) willekeurig handelen in een procedure bespreekbaar.</p> <p>Van gemeentelijke diefstal is geen sprake.</p>

OCSW		
10.1.016	<p>Een klacht over een concert in de Oosterpoort werd met onjuiste feiten beantwoord. Ondanks de sneeuw was betrokkene toch van ver gekomen, maar de band was niet voltallig. Dat betreurde hij zeer.</p> <p>De Oosterpoort meldde dat het 'zijn keuze' was geweest om niet te komen. Kaartjes werden niet vergoed.</p>	<p>De dienst had abusievelijk een standaard-reactie over de gevolgen van de sneeuwoverlast verzonden.</p> <p>Er volgde een 'gepaste reactie' vergezeld van 2 tegoedbonnen voor een volgend concert.</p>
10.1.029/ Ook College/ Burg.	<p>Een verzoek om informatie over leeftijdsdiscriminatie in het onderwijs werd in de ogen van verzoeker maar niet afdoende beantwoord. Noch door de dienst, noch door de burgemeester/het college.</p> <p>Het schriftelijk verkeer over en weer leidde maar niet tot duidelijkheid. Het leidde zelfs tot een reactiestop van de kant van de gemeente.</p>	<p>Na enig onderzoek bleek de Ombudsman dat 'de kloof' vanwege onbegrip maar niet kon worden overbrugd. Dat was echter geen rechtvaardiging om in het geheel niet meer te reageren.</p> <p>Via de Ombudsman werd uiteindelijk de gewenste informatie verstrekt en kon het dossier worden gesloten.</p>
10.1.111	<p>Al geruime tijd werkte de verlichting in één van de kleedkamers van het zwembad niet naar behoren.</p> <p>Na diverse meldingen werd uiteindelijk een officiële klacht ingediend. Daarop kwam de toezegging dat het probleem met spoed zou worden verholpen. Dat gebeurde echter niet.</p>	<p>Onderzoek wees uit dat alle kleedkamers van 360° sensoren werden voorzien. Dit als reactie op de interne klacht.</p> <p>Helaas werd niet gecontroleerd of het ook daadwerkelijk werkte. En jawel, in de bewuste kleedkamer waren de draadjes verkeerd aangesloten. Na de actie van de Ombudsman werd dit (nu wel) met spoed hersteld.</p>
10.1.161	<p>Van de buurman werd al geruime tijd overlast onderhouden.</p> <p>Er was al vaak geklaagd bij het Meldpunt Overlast en Zorg, de wijkagent en de corporatie, maar feitelijk gebeurde er niets.</p>	<p>Breder onderzoek wees uit dat de problemen serieus werden genomen. Maar een snelle oplossing is niet voorhanden.</p> <p>De buurman is eigenaar van de woning en dus kan de corporatie niets doen.</p> <p>Ook de mogelijkheden van de politie en de gemeente zijn beperkt zolang er geen sprake is van strafbare feiten.</p> <p>Wat resteert is om via een zorgaanbod te proberen de situatie wat anders te laten beleven door betrokkene. Bij bedreiging of gevaarlijke situaties kan uiteraard contact worden gezocht met de politie.</p>

RO/EZ		
10.1.019	<p>Vanwege illegale uitstallingen op de openbare weg ontving verzoeker dwangsommen. Hij stelt echter naar aanleiding van de vooraankondiging alles al te hebben weggehaald.</p>	<p>Alles behalve het reclamebord bleek de Ombudsman. Over de illegale uitstallingen hebben meerdere gesprekken plaatsgehad maar verzoeker was steeds op zoek naar de grenzen van het uitstallingenbeleid. Het risico dat hij daarmee nam, moet hij dan ook dragen.</p> <p>Naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst de verbeurde dwangsommen toch deels terugbetaald. Dit omdat verzoeker zijn gedrag deels had gecorrigeerd. Mooi voor verzoeker, maar bijzonder nu de dienst in deze kwestie correct had gehandeld.</p>
10.1.027	<p>Een verzoek om een gesprek met een directielid werd teruggeleid naar de functionele medewerker. Deze was echter niet van plan actie te ondernemen, aangezien dit een herhaling van zetten zou betekenen.</p>	<p>De directeur zag de onredelijkheid van deze reactie in en organiseerde alsnog een gesprek met betrokkene.</p>

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.030	Het aanvragen van een tweede vergunning parkeren voor het bedrijf leidde tot veel irritatie. Waarom moesten (wederom) gegevens worden aangeleverd en was een (dure) accountantsverklaring nodig omtrent het aantal actieve werknemers?	Het Parkeerbedrijf wist goed uit te leggen waarom bepaalde stukken noodzakelijk zijn. Ook de 'aantoonbaarheid' van het aantal medewerkers is noodzakelijk om verkeerd gebruik van de vergunningen tegen te gaan. Nu de gemeente ook het register van de Kamer van Koophandel kan raadplegen, is ook steeds minder informatie van de aanvrager nodig. De (weerlegde) kritiek zal wel worden gebruikt om de standaardbrief van het Parkeerbedrijf nog eens op zijn merites te bezien.
10.1.037+	Verzoeker vindt dat de gemeente niet adequaat reageert op zijn schriftelijke protesten. Zij gaat er aan voorbij dat hij geen toestemming heeft gegeven voor het gebruik van zijn dak en voor het plaatsen van een nooduitgang, die hierop uitkomt, toch een bouwvergunning is verleend.	Voor bezwaar tegen de bouwvergunning was verzoeker te laat. Dat hij niet in Groningen woont en dus geen Groninger Gezinsbode ontvangt, is geen rechtvaardiging. De dienst heeft uiteindelijk verzoekers brieven als handhavingsverzoeken opgevat en afgewezen. Hiertegen heeft verzoeker bezwaar gemaakt. Alvorens tot een inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift over te gaan, heeft de DIA geprobeerd te bemiddelen. Helaas zonder resultaat. In het informele proces heeft de Ombudsman verschillende contacten gehad met de dienst RO/EZ en de DIA. Naar aanleiding hiervan was de gemeente voldoende bewust van verzoekers belangen en heeft die bij haar nadere onderzoeken afdoende betrokken. Uiteindelijk zal de bezwaarschriftenprocedure moeten uitwijzen of handhaving inderdaad niet aan de orde is. De Ombudsman heeft daarin geen bevoegdheid.
10.1.042	Het defect aan de openbare verlichting in zijn straat heeft verzoeker aan de dienst gemeld maar reparatie blijft uit.	Door de langdurige vorstperiode was het niet mogelijk in de grond te graven zonder andere leidingbreuken te veroorzaken. Helaas is nagelaten verzoeker dit bij zijn melding te vertellen. De dienst heeft inmiddels de nodige publiciteit gegeven aan de overmachtsituatie. De Ombudsman heeft verzoeker van de gewenste informatie voorzien.
10.1.046	Twee maanden nadat verzoekers exploitatievergunning voor kamerverhuur werd verlengd, werd die door de gemeente weer ingetrokken. Verzoeker wil dan ook geheel of gedeeltelijke terugbetaling van de leges.	Leges worden echter betaald voor de feitelijke behandeling van de aanvraag en niet voor het verkrijgen van een vergunning. Nu de gemeenteraad bij het vervallen verklaren van exploitatievergunning geen besluit heeft genomen tot terugbetaling van reeds betaalde leges, is er geen basis om die te restitueren.
10.1.056	Over het proces rond de ophoging van de geluidswal in de nabijheid van zijn woning heeft verzoeker klachten.	Op basis van verzoekers uitgebreide dossier kan worden geoordeeld dat de dienst zijn toezeggingen niet is nagekomen, hem niet actief en adequaat heeft geïnformeerd over de voortgang van het proces en niet correct heeft bejegend. Verzoekers klachten zijn kennelijk gegrond. Voor eventuele disciplinaire maatregelen tegen de bij het proces betrokken medewerkers dient verzoeker echter bij hun werkgever te zijn. Waarbij gesteld moet worden dat dit uiteindelijk een interne aangelegenheid is, waar een burger buiten staat. De Ombudsman heeft in deze dan ook geen bevoegdheid.
10.1.062	In een straat met al veel studentenpanden krijgt verzoeker nu een studentenhuus boven zich. Hoewel hij tegen de onttrekkingsvergunning bezwaar kan maken, zegt de dienst dat dit toch niets uithaalt.	Zolang in een straat minder dan 15% van de panden kamerverhuur is gevestigd, kan een vergunning niet geweigerd worden. De afweging om dan toch bezwaar te maken, blijft bij verzoeker. Bij het onherroepelijk worden van het besluit kan de onttrekkingsvergunning bij aantoonbare overlast alsnog worden ingetrokken. De voorwaarden daarvoor heeft verzoeker inmiddels ontvangen.

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.064+	<p>Voor verzoekers woning wordt een groot bouwwerk gepland. Daarvoor was wel een vrijstelling nodig van het bestemmingsplan. Tegen dit voornemen heeft verzoeker in juli 2009 een zienswijze ingediend. In december 2009 werd een nieuw bestemmingsplan gepubliceerd. Zijn zienswijzen zouden worden meegenomen, kreeg verzoeker desgevraagd van de dienst te horen. Eind januari 2010 verneemt hij echter van de dienst dat hij tegen het nieuwe bestemmingsplan beroep had moeten instellen maar daarvoor was het al te laat. Verzoeker voelt zich door de dienst op het verkeerde been gezet.</p>
10.1.067	<p>Door het vergroten van een schuur werd de brandgang die verzoeker gebruikte geblokkeerd. Volgens een koopakte diende de vrije doorgang te worden gerespecteerd. Verzoeker stelt dat de dienst hiertegen geen actie wil ondernemen.</p>
10.1.075	<p>Verzoeker stelt dat de dienst de illegale pensionactiviteiten van zijn burelen niet handhaaft.</p>
10.1.076+	<p>Verzoekster vindt dat de Berlagebrug gevolgen heeft voor de waarde van haar woning. Zij wil planschade. Op advies van de dienst heeft verzoekster een planschadespecialist in de arm genomen. Die meldde haar na een kortdurend onderzoek dat zij geen schijn van kans had. Zij vraagt zich af waarom de dienst daar anders over dacht. Nu heeft zij onnodige kosten gemaakt.</p>
10.1.088	<p>Het project kwaliteitsverbetering van een woningcorporatie bood twee pakketten aan huurders. Een bewoner wilde daarop aanpassingen maar dat wilde de verhuurder niet. De gemeente zou, als subsidiegever, meer invloed moeten uitoefenen op de feitelijke uitvoering van de renovatiewerkzaamheden. Daarin schoot de dienst tekort.</p>
	<p>Er blijkt sprake van een samenloop van procedures en nieuwe wetgeving die voor een burger niet eenvoudig te doorgronden is. Na verschillende gesprekken met de dienst bleek dat die niet correct had gehandeld wat betreft de informatieverstrekking rond het tussentijds beëindigen van de vrijstellingsprocedure. Door deze beëindiging miste verzoekers zienswijze zijn basis en werd niet meer behandeld. Reden was het nieuwe bestemmingsplan waarin de mogelijkheden voor het geplande bouwwerk al grotendeels werden geregeld. Beroep hiertegen was mogelijk. Door een misverstand dacht verzoeker dat zijn zienswijze werd meegenomen. Dat klopt ook, maar niet in de beroepskwestie. Ook met het nieuwe bestemmingsplan streed het bouwplan. Door nieuwe wetgeving kon een binnenplanse ontheffing van het bestemmingsplan worden gevraagd waartegen zienswijzen konden worden ingediend. Verzoekers eerder ingediende zienswijzen konden in deze procedure worden meegenomen. Dat verzoeker dit niet begreep is gelet op de ingewikkeldheid en samenloop van procedures begrijpelijk. Hij heeft inmiddels zijn zienswijze tegen de voorgenomen ontheffing ingediend.</p>
	<p>De dienst heeft geïnspecteerd. De verbouw van de schuur bleek vergunningvrij. Er was dus geen gemeentelijke toestemming nodig. De privaatrechtelijke situatie mag de gemeente in deze niet betrekken. De brandgang bleek op de kadasterkaart niet te vinden. De koopakte dateerde uit 1931 en was niet meer compleet. De dienst had derhalve geen middelen om hiertegen op te treden.</p>
	<p>Er is sprake van een legalisatieprocedure maar die verloopt traag. Tot de legalisatie is voltooid, zijn pensionactiviteiten niet geoorloofd. Om te kunnen handhaven moet de dienst echter zelf vaststellen dat hier sprake van is. Verzoeker kreeg dan ook een telefoonnummer dat ook 's avonds en in het weekend bereikbaar was om de illegale handelingen te melden.</p>
	<p>Door vrijstellingen van verschillende bestemmingsplannen kan de Berlagebrug worden gebouwd. Omdat deze wijzigingen niet waren te voorzien, kan verzoekster recht hebben op planschade. Of zij daadwerkelijk planschade zou krijgen en hoe hoog die zou zijn, kon de dienst niet zeggen. Daarvoor was een uitgebreid onderzoek nodig. In een planschadeprocedure met de nodige rechtswaarborgen kon dat worden uitgezocht. Het invoeren van een specialist in deze ingewikkelde procedure is aan te bevelen. De dienst heeft in deze behoorlijk gehandeld. Dat de specialist geen heil in de procedure ziet, is voor de dienst nog steeds niet klip en klaar. Het advies om een planschadeverzoek in te dienen, staat dus nog steeds. Een inhoudelijk advies en een garantie kan de dienst, die in de procedure partij is, echter niet geven.</p>
	<p>De dienst bleek correct te hebben gehandeld. Als subsidiegever past een rol op afstand. Betegeling en de plaats van de c.v. en wasmachine aansluiting is een kwestie van uitvoering. Desondanks werd door de dienst bemiddeld in een gesprek tussen huurder en verhuurder. Dit leidde niet tot een oplossing. Dat de dienst liet merken dat de afweging van de verhuurder logisch was, was zorgvuldig.</p>



	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.091	Betrokkene was van mening dat hij via het Bedrijvenloket onjuist was geïnformeerd over de mogelijkheden voor een avondwinkel in het verlengde van een eetcounter. Reeds gedane uitgaven werden daarmee overbodig.	Aan de combinatie van de gewenste voorzieningen kleefden nogal wat haken en ogen op grond van het bestemmingsplan. Complicerend was dat er sprake was van twee aanvragers die in het verlengde van elkaar wilden werken. Maar die op verschillende momenten met het Bedrijvenloket in gesprek gingen. Hoewel er meer beperkingen dan mogelijkheden waren werd toch aangeraden met de gemeente in gesprek te blijven.
10.1.093+	In de overeenkomsten van verzoeker en zijn buurvrouw is bepaald dat in gebruik gegeven gemeentegrond enkel als tuin mag worden gebruikt en er geen bouwwerken op mogen worden geplaatst. Toen de buurvrouw toch een schutting plaatste, nam verzoeker contact op met de dienst. Die zou daartegen actie ondernemen. Omdat er niets gebeurde, nam verzoeker weer contact op. Nu kreeg hij tot zijn verbazing te horen dat de schutting mocht blijven. Verzoeker wist niet waar hij aan toe is.	Op basis van de overeenkomsten mogen schuttingen niet. Volgens het bestemmingsplan is het echter niet verboden schuttingen te plaatsen. De dienst is van mening dat hij hier niet van mag afwijken. Door dit voortschrijdend inzicht heeft de buurvrouw alsnog toestemming gekregen. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst een gesprek gehad met verzoeker en dit inzichtelijk uitgelegd. Daarnaast is ook besproken wat op basis van het bestemmingsplan verzoekers mogelijkheden zijn. Een schutting dus, maar ook een groene erfafscheiding wat verzoeker liever heeft.
10.1.096	Een eerder gedane toezegging rondom de verplaatsing van een woonschip en de inrichting van de oever werd niet goed nagekomen. Er werd over geklaagd en in de vorm van een bezwaarschrift verweer aangetekend.	De klachten werden als bezwaar aangemerkt door de gemeente. De desbetreffende procedure verliep goed en aan de grieven van betrokkenen kon worden tegemoet gekomen. Het bezwaar werd ingetrokken. Voor de Ombudsman was geen aanvullende rol weggelegd.
10.1.119	Voor het studentenhuis naast verzoekers woning is geen onttrekkingsvergunning aangevraagd. Verzoeker stelt dat de dienst hierin geen actie onderneemt.	Tijdens een inspectie van de dienst bleek alleen de bovenverdieping van de naastgelegen woning bestemd voor studenten (twee). De eigenaar zelf zal de benedenverdieping betrekken. Er is dan geen sprake van een studentenpand maar van een zogenaamde hospitasituatie. En hiervoor is geen onttrekkingsvergunning nodig. Wel constateerde de dienst dat er bouwwerkzaamheden zijn verricht waarvoor vergunning nodig was. Op dit punt heeft de dienst inmiddels actie ondernomen.
10.1.122+	In een aantal oude (bedrijfs)panden waren verschillende appartementen gebouwd. De huisnummering was echter onduidelijk, waardoor betrokkene regelmatig geen post ontving. De Belastingdienst (er)kende haar appartement niet, waardoor huurtoeslag niet mogelijk was. De GBA was niet in overeenstemming met de feitelijke bewoning. De dienst ondernam maar geen actie om de huisnummering in onderzoek te nemen.	Wat begon met een ogenschijnlijk overzichtelijk probleem met huisnummering onttaarde in een met spoed uitgevoerde aanschrijvingsactie onder dwangsom. Na een aantal overleggen bezocht een inspecteur het pand. Er bleken op de verdieping van betrokkene 3 woon-eenheden te zijn aangelegd, waarvoor geen vergunning was verleend. Verder was er direct gevaar voor de gezondheid en was de brandveiligheid niet op niveau. De aanschrijfprocedure was adequaat. Betrokkene werd aangeraden contact te zoeken met de huurcommissie voor aanpassing van de huur. Deze was namelijk erg hoog in relatie tot hetgeen geboden werd. Tot slot werd ook de GBA in overeenstemming gebracht met de feitelijke situatie.
10.1.129	Een nieuwe kachelpijp aan de buitenkant van de woning vond geen genade in de ogen van de dienst. Er was sprake van een beschermd stadsgezicht, maar vanaf de straat was de pijp niet zichtbaar. De dienst kondigde bestuursdwang aan maar vroeg ook nog inspectierapporten op. Wat was nu de positie van betrokkene?	De zaak bleek iets gecompliceerder dan werd voorgesteld. De pijp voldeed niet aan redelijke eisen van welstand en daarmee was legalisatie niet mogelijk. Tijdens het onderzoek van de dienst bleek ook dat niet betrokkene maar een Vereniging van Eigenaren (VvE) eigenaar van het pand was. De VvE werd aangeschreven maar ook werd tijd gegund om een oplossing te vinden. Die diende zich niet aan en de VvE besloot tot verwijdering van de pijp over te gaan.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.135	De overvloedige regenbuien in augustus zorgden voor een overlopende straatput en binnenshuis geborrel in de keuken en het toilet. Ook waren de stoeptegels verzakt waardoor de regenpijp het afvoerwater niet meer correct kon laten doorstromen. Op meldingen werd maar niet gereageerd.	Bij de dienst was slechts één melding bekend en wel die over keuken en toilet. Die klacht is direct onderzocht en zal afhankelijk van een technisch onderzoek naar de oorzaak worden hersteld door de gemeente of betrokkene. De aansluiting van de regenpijp op de binnenriolering is in principe de verantwoordelijkheid van de eigenaar van de woning. Omliggende tegels mogen door de particulier worden gelicht om te bezien of de regenpijp lekt. Verzakkingen in de openbare ruimte kunnen op de reguliere manier bij de gemeente worden gemeld. Via het eloket kan ook worden gevolgd of en wanneer de gemeente actie onderneemt.
10.1.141	Een zeer cryptische brief leidde tot verwachtingen over de toewijzing van een persoonsgebonden beschikking. Op basis van de voorgeschiedenis zou betrokkene daar geen recht op hebben. Betrokkene verkeerde daardoor in onzekerheid. Op zich was hij wel blij, maar wellicht zou het met een dooie mus zijn.	De dienst zag in dat de brief voor verwarring zorgde. Maar het was wel een beschikking die niet zomaar genegeerd kon worden. Ingewonnen juridisch advies leidde tot de uitkomst dat er van onduidelijkheid echter geen sprake was. Om iedere verdere discussie te vermijden werd besloten de beschikking in stand te laten maar leesbaar te herschrijven.
10.1.147	Verzoeker wil een stuk in gebruikgegeven gemeentegrond kopen om zijn woning te kunnen vergroten. Bij de dienst vindt hij echter geen gehoor.	De gemeente stelt dat de bouwplannen niet passen in het bestemmingsplan. Het bewuste stuk grond betreft verblijfsgebied waarop bebouwing niet is toegestaan. Reden waarom de gemeente het stuk grond niet wil verkopen. De dienst heeft dit verzoeker alsnog schriftelijk uitgelegd.
10.1.152	Volgens verzoekster heeft zij door onduidelijke bebording over een autodateplek een verkeersboete gekregen. Omdat zij het bord 'alleen voor autodate' niet had gezien, dacht zij dat er sprake was van een gewone parkeerplek. Hiervoor had zij dan ook een parkeerkaartje gekocht. Verzoekster vindt dat het bewuste bord moet worden verplaatst.	Onderzoek ter plaatse wees uit dat als men zijn auto op de autodateplek parkeert en naar de parkeerticketautomaat loopt men vrij zicht heeft op het bord 'alleen voor autodate'. Verzoekster had het bewuste bord dus kunnen zien. Aanpassing van de feitelijke situatie is niet nodig.
10.1.159	De gemeente laat verzoekers woning taxeren om de in 2007 opgelegde dwangsommen alsnog betaald te krijgen. Verzoeker stelt dat het toch niet zo kan zijn dat het gebruik van de stoep voor zijn café door klanten voor het volgen van voetbalwedstrijden, kan leiden tot verkoop van zijn woning.  Vervolg: De dwangsommaanzeggingen stelt verzoeker nooit te hebben ontvangen. Hij was hiervan pas op de hoogte toen ze verbeurd werden verklaard.	In bezwaar- en beroepsprocedures is de verbeurdverklaring bevestigd. Verzoeker zal, hoe onrechtvaardig hij dit ook vindt, tot betaling over moeten gaan. Nu dat ondanks de verschillende invorderingsacties van de gemeente is uitgebleven, is beslaglegging (op de woning) een mogelijkheid. Om verkoop van de woning te voorkomen, wordt verzoeker aangeraden de dwangsommen alsnog te voldoen.  In de bezwaar- en beroepsprocedure heeft verzoeker dit ook al aan de orde gesteld. De rechter stelde dat de gemeente de verzending van de besluiten heeft bewezen. Verzoeker heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat hij de besluiten niet heeft ontvangen. Een enkele ontkenning was voor de rechter onvoldoende bewijs. De Ombudsman is gehouden aan deze uitspraak.
10.1.164	Verzoeker stelt dat de gemeente de regels inzake de 0 dB-norm voor kamerverhuurpanden niet toepast. Daardoor kon een onttrekkingsvergunning worden verleend voor de woning boven hem.	Verzoeker mag de gemeente weliswaar aanspreken op haar eigen beleid. Maar die kan daaraan geen gehoor geven als blijkt dat de toepassing van dat beleid risico's oplevert voor de veiligheid van bewoners. Begrijpelijk dat de gemeente eerst nader onderzoek hiernaar wil doen. De uitkomsten zal verzoeker moeten afwachten. Voor het verkrijgen van een onttrekkingsvergunning is de 0 dB-norm echter geen vereiste. Vandaar dat die werd verleend.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.169	Verzoeker kreeg van de dienst geen inzichtelijke informatie over de verschillende gebruikte begrippen 'bouwlaag' in het bestemmingsplan. De vraag is of ze inclusief of exclusief bijzondere bouwlagen zijn.	Volgens het bestemmingsplan is de berekening van het aantal bouwlagen exclusief de bijzondere bouwlaag (zoals een kelder). Bij de berekening van de vloerindex (de verhouding vloeroppervlakte met grondoppervlakte) is dat echter inclusief de bijzondere bouwlaag. De vloeroppervlakte van de kelder wordt daarbij dus wel meegerekend. Omdat de vloerindex de in het bestemmingsplan genoemde verhouding niet mag overschrijden, heeft dat dus uiteindelijk wel invloed op de bouwhoogte. En dat is wat verzoeker wilde weten.

SOZAWE		
10.1.021+	Verzoeker vraagt zich af of de dienst een verslag van een huisbezoek zonder zijn toestemming mag verstrekken aan een woningbouwvereniging. Op grond van dit verslag is hij uiteindelijk door de rechter uit huis gezet.	In beginsel heeft de dienst de plicht om cliëntgegevens onder zich te houden. Alleen aan specifiek in de wet genoemde instanties mag hij gegevens verstrekken. Verhuurders worden daarbij niet genoemd. De dienst stelt echter bij het huisbezoek aan verzoekers woning een onveilige (brandgevaarlijke) situatie te hebben aangetroffen. De dienst heeft toen zijn geheimhoudingsplicht afgewogen tegen het belang om direct en ernstig (levens)gevaar voor bewoner en omwonenden te voorkomen. Het mogelijke gevaar voor verzoeker en zijn burens vond de dienst zwaarder wegen. Nu de verhuurder middelen heeft om hiertegen actie te ondernemen, is het behoorlijk dat de dienst bij dit conflict van plichten het verslag van het huisbezoek naar de woningbouwvereniging heeft gestuurd.
10.1.024	Van zijn consulent moest betrokkene kopieën van zijn dossier via de Ombudsman opvragen. Voor een gesprek met de teamleider moest hij maar een klacht indienen.	De dienst erkent dat de verwijzing naar de Ombudsman onbehoorlijk is. Verzoeker heeft daarom opnieuw zijn dossier kunnen inzien en de gewenste kopieën gekregen. De interne klachtenprocedure is niet bedoeld om een gesprek met een teamleider aan te vragen. Een verwijzing daarnaar is dan ook onjuist. Verzoeker kan voor het gewenste gesprek het formulier 'Receptie/info balie' indienen.
10.1.032	Verzoeker moet volgens de dienst een onderhoudsbijdrage betalen terwijl hij een co-ouderschap heeft met de moeder van zijn zoon.	Ook co-ouders zijn onderhoudsplichtig. Dit omdat de bijstandsuitkering deels voor het kind bestemd is. Maar de dienst ziet af van verhaal van de onderhoudsbijdrage omdat verzoeker daarvoor geen financiële draagkracht heeft.
10.1.036	Vanwege toenemende financiële problemen (een verlate terugvordering van de Rijksbelastingdienst) werd de GKB alsnog verweten een eerder gestart schuldsaneringstraject niet naar behoren te hebben afgehandeld.	De Ombudsman kon niet anders concluderen dan dat de GKB geen verwijt viel te maken. Wat betrokkene restte was een aflossingsregeling met de Belastingdienst.
10.1.040	De dienst kondigde mondeling aan dat de uitkering voor de lopende maand was gekort voor 100%. De maatregel werd niet alleen als onrechtvaardig beschouwd, maar bracht betrokkene ook in grote financiële problemen. De vaste lasten konden niet meer worden betaald. En zonder beschikking kon zij ook geen bezwaar indienen.	De dienst zag in dat de gang van zaken niet correct was en de uitkering werd alsnog uitbetaald. Of de maatregel nog uitgevoerd zou worden was onderwerp van nader onderzoek.
10.1.049	De toestemming voor het volgen van een opleiding kwam maar niet af. Het voorliggende traject vertoonde eerder al kenmerken van een gebrekkige communicatie tussen UWV en SOZAWE. Nu kwam daar ook nog eens een onduidelijk verloop van de klachtenprocedure over heen.	Het verloop van het proces was onduidelijk. Waar nu precies de oorzaak lag kon niet goed worden achterhaald. Maar eind goed, al goed, de cursus kon worden gevolgd.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.050	Op twee bezoeken aan het collegespreekuur werd geen reactie ontvangen. De onzekerheid in een moeilijke financiële situatie duurde daardoor maar voort.	Het 1 <sup>e</sup> bezoek was afgesloten met een verwijzing naar het Bedrijvenloket. Een schriftelijke reactie was niet toegezegd maar was ook niet nodig. Van het 2 <sup>e</sup> bezoek is een korte notitie gemaakt en ter behandeling verzonden naar de functionele dienst. Deze was binnen de reguliere termijn nog druk bezig met de afhandeling. Er werd dus te vroeg geklaagd en uiteindelijk werd betrokkene een goede oplossing geboden.
10.1.055	Verzoekers ondernemingsplan is afgewezen. Hij stelt dat de afdeling Zelfstandigen hem ten onrechte verwijt dat hij geen gebruik heeft gemaakt van het aanbod voor een voorbereidingsjaar.	Een voorbereidingsjaar is niet verplicht. Dat daarvan geen gebruik is gemaakt, mag verzoeker dan ook niet worden tegengeworpen. De dienst stelt dat in zijn reactie op verzoekers interne klacht ook niet te hebben bedoeld. Om verzoeker na de afwijzing ten dienste te zijn, deed de dienst hem alsnog het aanbod om het voorbereidingsjaar te volgen. Daar heeft hij echter van afgezien. Dat staat verzoeker echter vrij, benadrukt de dienst.
10.1.070	De uitkering van verzoekster is per 23 maart beëindigd omdat zij niet meewerkte aan een huisbezoek. Onterecht vindt zij. Zonder uitkering weet zij niet hoe zij moet rondkomen.	Verzoekster is geadviseerd om, naast indiening van een bezwaarschrift tegen de beëindiging, een nieuwe uitkering aan te vragen. Bezwaar heeft ze direct gemaakt, maar pas na herhaald aandringen diende ze een aanvraag in. Jammer, want ze bleek per datum van de aanvraag recht te hebben op een uitkering. Of zij van 23 maart tot die tijd ook recht op een uitkering heeft, zal de bezwarenprocedure moeten uitwijzen.
10.1.072	Verzoeker stelt op grond van zijn uitkeringsspecificatie dat zijn inkomsten onjuist worden opgeteld. Het verschil zou volgens de dienst vakantiegeld betreffen, maar hij gelooft hier niets van.	De dienst heeft gedeeltelijk gelijk. Naast de inkomsten werd ook het vakantiegeld over verzoekers AOW verrekend. Omdat over zijn buitenlands pensioen geen vakantiegeld werd verstrekt vond daarvoor geen inhouding plaats. Wel werd een deel van dat pensioen vrijgelaten in de berekening van de uitkering. Zonder deze nadere toelichting was de uitkering niet na te rekenen. De specificatie is dus niet inzichtelijk. De Ombudsman heeft daarvoor al vaker aandacht gevraagd.
10.1.073	Na een jaar werd nog geen besluit op de aanvraag om bijzondere bijstand ontvangen. Tijdens de interne klachtenprocedure bleek de dienst de aanvraag niet te hebben. Betrokkene stelt echter de aanvraag bij de balie te hebben afgegeven.	Inmiddels twee jaar later is voor de Ombudsman niet meer te achterhalen of verzoekster haar aanvraag daadwerkelijk bij de balie van de dienst heeft ingeleverd. Tijdens de interne klachtenprocedure, een jaar daarvoor, was al in het computersysteem en het dossier gezocht. Ook was de baliemedewerker bevestigd. Meer kon de dienst niet doen. Er zit niets anders op dan, zoals de dienst al adviseerde, dat verzoekster opnieuw een aanvraag indient.
10.1.082	Verzoekers bijstandsaanvraag is afgewezen. Omdat hij zonder inkomsten zat, heeft hij de dienst om raad gevraagd. Door de balie werd hij naar de Ombudsman verwezen.	De verwijzing was onjuist. De Ombudsman behandelt klachten en kan geen (tijdelijke) uitkeringen regelen. Verzoeker had door de dienst gewezen moeten worden op de mogelijkheid van een bezwaarschrift en een verzoek om een voorlopige voorziening. De dienst is hierop aangesproken en heeft maatregelen genomen om te voorkomen dat nogmaals ten onrechte naar de Ombudsman zal worden verwezen.
10.1.083	Van de GKB werd geen geld ontvangen voor de crematie van zijn hond.	Verzoekers budget dat de GKB beheerde liet dat niet toe. Na betaling van vaste lasten en leefgeld bleef er niets over. Op diens verzoek heeft de GKB het resterende leefgeld van de lopende maand uitbetaald om zo de kosten van de crematie te voldoen. Dat betekende die maand geen budget meer voor eten maar dat was verzoekers eigen keuze.
10.1.084	Betrokkene wilde remigreren naar Curaçao. Voor een vliegticket en het verschepen van zijn inboedel kreeg hij bijzondere bijstand. De verschepingskosten waren echter veel hoger.	Bijzondere bijstand voor remigratie blijkt niet mogelijk. De toekenning van bijzondere bijstand was dus niet correct maar dat mag verzoeker niet verweten worden. De bijstand zal dan ook niet worden teruggevorderd. Om deze reden is meer bijzondere bijstand niet mogelijk. Daarnaast stelt de dienst dat hij wist dat niet alle verschepingskosten zouden worden vergoed. De verscheping van bijvoorbeeld een wasmachine vond de dienst niet nodig. Daarom had verzoeker niet alle kosten vergoed gekregen.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.089	Tijdens een gesprek met een consultant op de dienst kreeg verzoeker van de beveiliging te horen dat hij een gebouwenverbod had en zich eerst bij de voordeur had moeten melden.	Er was een gebouwenverbod opgelegd maar nog niet schriftelijk en mondeling onvoldoende kenbaar gemaakt aan betrokkene. Dat hij zich niet eerst bij de deur meldde is dan ook begrijpelijk. De consultant met wie verzoeker in gesprek was, had hier ook niets over gezegd. Ook toen hij zich daarvoor bij de balie had gemeld, kreeg hij niets te horen. Het is dus niet correct dat de beveiligers hem tijdens het bewuste besprek alsnog daarop aanspraken. Daarbij zij opgemerkt dat tijdens een later ordegesprek geconstateerd werd dat het gebouwenverbod onterecht was opgelegd.
10.1.090	De uitvoering van het budgetbeheer verliep niet goed. Het weekgeld werd niet uitgekeerd en er ontstonden betalingsachterstanden met de huur en gas/lichtrekening. Uitleg hoe dit allemaal had kunnen gebeuren, verstrekte de GKB niet. De gezinssituatie (5 personen) werd al nijpend.	Door de GKB was al een gesprek gepland met betrokkene. Het budgetbeheer verliep problematisch omdat de bank wel de rekeningen ontving, maar niet alle inkomsten (zoals huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget) gingen naar haar. Met toestemming van betrokkene zou een aantal maatregelen getroffen kunnen worden, waardoor er meer evenwicht in inkomsten en uitgaven zou ontstaan. Dan zou ook het weekgeld weer uitgekeerd worden.
10.1.094	Volgens betrokkene zou de GKB het vakantiegeld niet willen uitkeren. Hij zou moeten aangeven welke spullen hij van dat geld wilde aanschaffen voor zijn woning. Het geld wilde hij gebruiken voor andere zaken, zoals familiebezoek.	De GKB legde uit dat betrokkene onder beschermingsbewind staat en om die reden niet zelf kan bepalen wat hij met zijn geld wil doen. Helaas, maar dat is niet anders. Overigens had hij eerder zelf ook gevraagd om een strenge behandeling. Uitgaven voor verschillende doelen zijn altijd mogelijk, maar de bewindvoerder moet wel het vertrouwen hebben dat het geld ook daadwerkelijk voor het beoogde doel wordt gebruikt.
10.1.098	In mei 2008 werd een regeling voor preventief budgetbeheer getroffen in afwachting van schuldsanering. Twee jaar later was dit laatste nog niet geregeld en de schulden werden steeds maar hoger.	De GKB legde uit dat eerst een minnelijke schuldregeling moest worden verkend, voordat een WSNP-procedure kon worden gestart. De financiële situatie was echter complex en tussentijds moesten een paar zaken (o.a. met de belastingdienst) worden geregeld. De GKB gaf toe dat een en ander wel voortvander had gekund en bood excuses aan. De schuldsaneringsprocedure werd nu met voorrang doorgezet.
10.1.099	Sinds mei heeft verzoekster geen PGB-budget meer. Volgens het zorgkantoor moest haar beschermingsbewindvoerder dat aanvragen. Die stelt echter dat zij het zelf moest doen.	De beschermingsbewindvoering betreft alleen vermogensrechtelijke zaken. Een aanvraag om herindicatie hoort daar dus niet bij. Pas als verzoekster is geherindiceerd, wordt het PGB-budget bepaald. En daarin heeft de GKB wel een taak. Omdat zij zo stellig bleef, heeft de bewindvoerder geprobeerd een PGB-aanvraag in te dienen. Dat werd dus geweigerd. Verzoekster moest toch echt zelf de aanvraag indienen. Zij was er nu wel van overtuigd en deed de aanvraag zelf.
10.1.102	Verzoeker gaf aan dat hem bij herhaling een aangevraagd gesprek met de algemeen directeur van de dienst werd ontzegd.	Uit de overgelegde stukken werd niet goed duidelijk waarom een gesprek werd aangevraagd. Het ging om gemeenschappen en de directeur gaf terecht aan dat een gesprek daarover niet zinvol zou zijn. Wel bleek dat er sprake was van een schuld bij de dienst en dat daarom gegevens dienden te worden verstrekt. Daarover kon uiteraard wel worden gesproken met de betreffende contactambtenaar.
10.1.107	Een probleem van jaren geleden werd opnieuw aangekaart. Er was echter geen sprake van nieuwe feiten en/of omstandigheden. De dienst was niet bereid de klacht alsnog in behandeling te nemen en verwees ook naar een eerder gevoerde bezwaarprocedure.	De Ombudsman kon niet anders dan vaststellen dat de dienst correct had gehandeld. Ruimte voor een nader onderzoek door de Ombudsman werd ook niet aanwezig geacht. Betrokkene was van mening dat de Ombudsman de zijde van de dienst koos en vond dat bedenkelijk. Uitgelegd werd dat de Ombudsman onafhankelijk is en bevoegdheden, maar ook beperkingen ontleent aan de Awb.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.109	Voor de uitvoering van vrijwilligerswerk moest een aantal (kappers)spulletjes worden aangeschaft. De dienst wilde de kosten niet vergoeden. Dit werd niet als stimulerend ervaren.	Voor de aanschaf kon geen (bijzondere) bijstand worden verleend. De wet voorziet hier niet in. Jammer voor betrokkene, maar helaas. Overigens was het activiteitscentrum bereid de aangeschafte spullen over te nemen en voor gebruik 'uit te lenen'. Betrokkene wilde dat echter niet en dan houdt het op.
10.1.120	Verzoeker heeft teruggaaf van de belastingen terwijl zijn echtgenote een aanslag ontving. Voor betaling van die aanslag werd verzoekers echtgenote verwezen naar de dienst maar die wilde niet betalen.	Na onderzoek bleek bij de inhouding van de loonheffing op de uitkering een fout te zijn gemaakt. In plaats van inhouding op ieders deel van de uitkering, is de loonheffing dubbel op verzoekers deel ingehouden. Hij betaalde dus teveel belasting, zijn echtgenote te weinig. En dat heeft de Belastingdienst gecorrigeerd. In feite lood om oud ijzer. Want het deel dat verzoeker terugontvangt op zijn rekening, moet zijn echtgenote weer van dezelfde rekening betalen. Hoewel de dienst in deze een fout had gemaakt, ontsloeg dat verzoekers echtgenote niet om de belastingen zelf te betalen.
10.1.121	Verzoekster moet met haar kinderen uit haar woning. Zij heeft echter geen uitkering en kan niet voor nieuwe woonruimte in aanmerking komen. En zonder adres kan zij geen uitkering aanvragen. Een vicieuze cirkel.	Verzoekster had een uitkering maar dat is vanwege een gezamenlijke huishouding met een 'huisgenoot' met eigen inkomsten beëindigd. Nu wil de huisgenoot niet meer en zoekt verzoekster met haar kinderen nieuwe woonruimte. Het daklozenteam van de dienst vangt echter geen gezinnen op. Zij moet zich melden bij de MJD die noodopvang en begeleiding naar nieuwe woonruimte en een uitkering op zich kan nemen. Op dringend aanraden van verzoeksters naaste omgeving, de dienst en de Ombudsman heeft zij uiteindelijk een afspraak met de MJD gemaakt.
10.1.126	Graag uit de uitkering raken en een zelfstandig bestaan als kapper willen opbouwen. Een bedrijfsunit huren, een paar klanten aantrekken en dan te horen krijgen dat de uitkering per direct wordt gestopt als de activiteiten worden voortgezet. De teleurstelling was groot.	Het bleek dat betrokkene een WWB-uitkering ontving en dan zijn werkzaamheden als zelfstandige niet toegestaan. Alleen arbeid in loondienst. Een Bbz-uitkering (zelfstandige) was in voorbereiding, maar riep nog vraagtekens op. Met begrip voor de 'ondernemerszin' bood de dienst de keuze tussen een uitkering zonder bedrijfsactiviteiten of het omgekeerde. Dit was correct.
10.1.127	Verzoekster vroeg bijzondere bijstand aan voor de kosten van een prothese-bh. Tot haar verbijstering ontving zij bericht van de dienst dat de reden en/of de informatie van de melding voor hem niet duidelijk was. Zij vond dit gênant en vernederend. Verder begreep zij niet waarom zij met stukken over haar financiële situatie moest komen. Dat is de voorgaande zeven jaar nooit gevraagd.	De dienst stelt dat natuurlijk duidelijk was waarvoor de bijzondere bijstand werd aangevraagd. En dat de noodzaak daarvoor zeker niet ter discussie stond. De 'standaardbrief' was op dit punt dan ook hoogst ongelukkig. Zonder stukken over verzoeksters financiële situatie kon de dienst echter haar draagkracht en daarmee haar recht op bijstand niet berekenen. Dat in de voorgaande jaren niet hierom was gevraagd, kwam door de WSNP waarin verzoekster zat. Daarmee stond al vast dat haar draagkracht minimaal was en zij recht had op bijzondere bijstand. Ook op dit punt was de informatie in en de motivering van de 'standaardbrief' gebrekkig.
10.1.136	De uitkeringsspecificaties voor de berekening van de inkomsten en het vakantiegeld waren niet inzichtelijk. Het gevoel bestond dat er te weinig vakantiegeld was uitgekeerd, terwijl de dienst voor de inkomsten van een te laag bedrag was uitgegaan. Althans lager dan betrokkene zelf had opgegeven.	Met de dienst constateerde de Ombudsman dat er sprake was van een ingewikkelde situatie. Betrokkene verleende mantelzorg aan haar vader en ontving via zijn PGB een vergoeding. Deze vergoeding wordt door de dienst beschouwd als inkomsten cq. salaris. Uitgangspunt is dat daarbij ook vakantiegeld wordt uitgekeerd. Dit kan in het PGB-uurloon zijn verdisconteerd zonder dat dit dus in mei/juni wordt uitbetaald. Echter wel met gevolgen voor het WWB vakantiegeld. De lagere berekening van de inkomsten vloeide voort uit de herberekening van bruto- naar nettoloon na aftrek van de ziektekostenverzekering. Op zich in het voordeel van de cliënt, maar op papier nauwelijks te volgen. De dienst was graag bereid één en ander nog eens mondeling toe te lichten.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.138	Betrokkene vroeg diverse malen om een gesprek, zowel telefonisch als schriftelijk. Na 2 maanden zonder reactie wendde hij zich tot de Ombudsman.	De dienst gaf aan dat intern overleg noodzakelijk was binnen de afdeling Zelfstandigen. Dit in verband met diverse gevoerde en lopende procedures. Dit vormt echter geen argument om geen ontvangstbevestiging te sturen. De dienst zag dit in en zegde toe met grote spoed met een reactie te zullen komen.
10.1.139	Betrokkene vroeg zich af hoe zij in beschermingsbebind was terecht gekomen. Zij wilde graag haar schulden gesaneerd zien, maar de GKB werkte niet mee. Dit ondanks het feit dat ze nu een stabiele inkomenssituatie heeft. Verder had zij vragen over deurwaarders, het beslag op de uitvoering en de kosten van bewindvoering.	Het bleek dat betrokkene zelf 4 jaar geleden een aanvraag voor onderbewindstelling had ingediend. De inkomenssituatie was weliswaar stabiel, maar overigens had betrokkene weinig verantwoordelijkheid aan de dag gelegd ten aanzien van haar woon- en leefsituatie. Daardoor was schuldsanering niet mogelijk. De overige vragen konden na overleg met de GKB afdoende worden beantwoord. Met de erkenning dat de afschriften van de GKB moeilijk te lezen en te begrijpen zijn.
10.1.145	Het bezwaarschrift tegen een afgewezen Bbz-aanvraag werd maar niet in behandeling genomen. De betrokken medewerker had daarnaast gemeld dat "er maar vanuit gegaan moest worden dat de uitkomst van de bezwaarschriftencommissie negatief zou zijn". Dit werd als grievend ervaren.	Het bleek dat de advocaat van betrokkene steeds om uitstel verzocht en aanvullende gronden aanvoerde waar de dienst zich weer op moest beraden. De geciteerde uitspraak werd door de medewerker niet herkend. Wel zou hij hebben gezegd dat "het besluit juist is genomen". Niet om betrokkene in zijn rechtsmiddelen te beperken, maar om het standpunt van de dienst helder neer te zetten. De door verzoeker geciteerde uitspraak zou onbehoorlijk zijn geweest. Het citaat van de medewerker zag de Ombudsman als onhandig. Met name naar een burger die van het voeren van een procedure niet zijn dagelijks werk maakt.
10.1.146	Er liepen diverse procedures. Van een waarschuwing tot een kortingsmaatregel. Verder stopzetting van de uitkering in verband met zelfstandig ondernemerschap. Ook zou een verzoek om schadevergoeding maar niet worden behandeld. Betrokkene wist niet meer waar hij aan toe was.	Via de Ombudsman werd inzicht verschaft in de lopende procedures. De meeste besluiten waren van recente datum waar de bezwaarprocedure nog voor liep. Zo ook de beslissing over de schadevergoeding. De beëindiging van de uitkering had betrokkene zelf schriftelijk aangegeven. Wel moest nog een beëindigingsbesluit worden genomen. Als ondernemer was hij altijd welkom bij de groepsvoorlichting van de afdeling Zelfstandigen.
10.1.149	Toen verzoekster een parttime baan kreeg, stelde de dienst dat zij recht zou hebben op extra heffingskortingen. Wat de dienst volgens verzoekster niet vertelde, was dat zij deze kortingen diende af te dragen aan de dienst van wie zij nog een aanvullende uitkering ontving. Verzoekster stelt in 2010 opeens te worden geconfronteerd met terugvordering van uitkeringen over 2008 en 2009.	In 2009 constateerde de dienst dat verzoekster geen gebruik maakte van de extra heffingskortingen. Dat was echter wel verplicht. Door de extra heffingskortingen ontvangt zij meer netto inkomsten en heeft dus minder aanvullende uitkering nodig. Verzoekster moest alsnog de extra heffingskortingen over 2008 en 2009 aanvragen. Dat heeft zij uiteindelijk gedaan. Het bedrag aan extra heffingskortingen over 2008 dat zij ontving, heeft zij echter niet zoals was afgesproken overgemaakt aan de dienst. Daar kwam de dienst halverwege 2010 achter. Dat verzoekster nu zit met een langlopende aflossing vanwege teveel ontvangen uitkering in 2008, komt door haar eigen handelen. De extra heffingskortingen 2009 die verzoekster in 2010 heeft ontvangen, heeft zij wel direct aan de dienst overgemaakt. Die schuld is derhalve afgelost.
10.1.151	In verband met fraude liep er een beroepsprocedure. Die kwestie ging terug naar 2009. Vanwege het gebrek aan inkomsten werd bij herhaling een nieuwe aanvraag voor een uitkering gedaan. Maar niet toegekend. Vrij onverwacht werd een uitnodiging voor G@W ontvangen. Na zich daar gemeld te hebben werd betrokkene terugverwezen naar zijn bijstandsconsulent.	Er bleek sprake van een ingewikkelde voorgeschiedenis. Dit ook in relatie met de huidige activiteiten als zelfstandige. Duidelijk werd wel dat de verwijzing naar G@W niet op zijn plaats was. Verder verliepen de contacten over en weer niet vlot. Uiteindelijk kreeg hij een voorschot en werd hem een WWB-uitkering toegekend.

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.157	Verzoekster moest op medische gronden verhuizen en kreeg binnen drie maanden een geschikte woning. Zij ontving echter geen bijzondere bijstand voor de verhuiskosten. De dienst vond dat zij daarvoor had kunnen sparen. Daar was volgens verzoekster geen tijd voor. Een jaar na de verhuizing erkende de dienst in deze fout te hebben gehandeld maar voor herstel moest verzoekster maar een advocaat inschakelen.	Verzoekster bleek vanwege gezondheidsproblemen al bijna drie jaar verhuisplannen te hebben gehad. Zij had dus voldoende tijd om te sparen. Dat dit door schulden niet mogelijk was, maakt dat niet anders. Bijzondere bijstand is terecht afgewezen. De dienst stelt dat een jaar nadien in een gesprek over toeleiding naar arbeid slechts zijdelings is gesproken over deze kwestie. Maar zeker niet dat de dienst een fout had gemaakt en verzoekster maar een advocaat moest raadplegen. Dat was ook niet mogelijk omdat de betrokken medewerker op dat moment niet beschikte over het bewuste dossier. En dat was voor het gesprek over arbeidsmogelijkheden ook niet nodig.
10.1.168	De dienst legde al jaren beslag op de eindejaarsuitkering en het vakantiegeld. Betrokkene vreesde daardoor opnieuw in de schulden te komen. Daarnaast was er nooit geld voor iets extra's. Hoe lang zou dit nog zo doorgaan?	Er was inderdaad sprake van loonbeslag vanwege verschillende schulden. Die gingen al terug tot 1997. Omdat er toch sprake was geweest van regelmatige aflossing besloot de dienst in 2010 tot kwijtschelding van een bedrag van bijna € 50.000,-. De restschuld was daarna relatief laag en kan binnen een overzichtelijke periode worden afbetaald. Daarbij toont de dienst zich ook nog eens coulant als er sprake is van bijzondere omstandigheden. Voor deze houding van de dienst kan alleen maar waardering worden uitgesproken.
10.1.170	Betrokkene begrijpt niet waarom hij alleen maar zaken kleedgeld ontvangt en geen reguliere uitkering. Volgens de dienst zou hij in een inrichting verblijven. Hij ontkent dat.	In zijn uitleg ging de dienst voorbij aan het feit dat het begrip 'inrichting' een bepaalde associatie opwekt. In deze betoonde de dienst weinig inlevingsgevoel. Het begrip omvat in het kader van de WWB echter meer dan in het normale spraakgebruik. Verzoekers woonvoorziening valt onder deze definitie; ook al maakt verzoeker zelf geen gebruik van de mogelijkheden die de voorziening biedt wat betreft verzorging en begeleiding.
10.1.171	Uit de specificatie bij het terugvorderingsbesluit wordt niet duidelijk hoe de dienst het terugvorderingsbedrag heeft berekend. Ook na de tweede uitleg van de dienst blijft inzicht uit.	De ingewikkelde wijze van berekenen blijft een punt van discussie. Het berekeningssysteem laat echter geen andere wijze toe en ook is de specificatie niet te vereenvoudigen. Desgevraagd gaf de dienst een nadere toelichting. Maar onvoldoende dus. Met de nadere uitleg van de Ombudsman begreep betrokkene uiteindelijk hoe het terugvorderingsbedrag was berekend.
10.1.172	Omdat verzoekster volgens de dienst niet in de gemeente Groningen zou wonen, had zij geen recht op een uitkering. Verzoekster stelt op het adres van haar zoon (een studentenkamer) te wonen en ook op dat adres te zijn ingeschreven in de GBA. De dienst is niet bij haar op huisbezoek geweest.	De motivering van het besluit blijkt gebrekkig. En ook uit de bijbehorende rapportage kan niet worden afgeleid hoe de dienst tot de conclusie komt dat verzoekster niet in Groningen woont. Ook naderhand kon de dienst dit niet uitleggen. Tegen het besluit had verzoekster een bezwaarschrift ingediend. Op advies van de Ombudsman heeft ze echter ook opnieuw een aanvraag ingediend met de uitdrukkelijke uitnodiging om op huisbezoek te komen. Ditmaal vond het huisbezoek wel plaats en constateerde de dienst dat zij inderdaad bij haar zoon verbleef. De woonsituatie vormt geen beletsel meer voor het verkrijgen van een uitkering.
10.1.176	Verzoeker had bijzondere bijstand aangevraagd voor de huur van een citybox waar hij zijn eigendommen heeft opgeslagen. Reden daarvoor is dat hij geen woonruimte heeft. De dienst wil echter dat hij eerst precies aangeeft wat hij in de citybox bewaart. Gelet op de veelvuldige contacten de afgelopen jaren zou de dienst dit al moeten weten, aldus verzoeker.	De dienst stelt uitdrukkelijk niet op de hoogte te zijn welke eigendommen zijn opgeslagen. Voor het verkrijgen van bijzondere bijstand is echter van belang dat het gaat om opslag van noodzakelijke goederen. Vandaar het verzoek van de dienst om met een lijst te komen. Verzoeker zag dit ook in en kwam tijdens het onderzoek van de Ombudsman alsnog met een lijst.



## Procedurele interventies

### Actie Ombudsman/dienst

#### Gemeenteraad

10.1.125	Een al eerder ingediende klacht over correspondentie van burgers met de gemeenteraad werd opnieuw aangekaart. De Ombudsman verwees naar haar notitie 'de gemeenteraad en correspondentie/contact met burgers' als toetsingskader.
----------	--

#### College

10.1.031	Het aanbod werd gedaan om een bemiddelende rol te spelen in een langer lopende zaak tussen het college en een particulier. Het college zag de noodzaak niet in en wees op de bij de particulier bekend zijnde procedurele wegen.
10.1.041	Informatie werd verstrekt over de toegangsontzegging voor het stadhuis. Betrokkene werd gewezen op de mogelijkheid om de civiele rechter een uitspraak te laten doen.
10.1.045	Een verzoek om heropening van een onderzoek werd afgewezen, omdat er geen sprake was van nieuwe feiten of omstandigheden.
10.1.173	Van twee gemeentelijke diensten werd maar geen reactie ontvangen. De ene kwestie was nog in behandeling, de andere kwestie was ten onrechte voor kennisgeving aangenomen.

#### Burgemeester

10.1.112	De burgemeester reageerde maar niet op een brief. Ook niet via een ontvangstbevestiging. De brief werd beschouwd als een klacht over het optreden van de politie en naar de klachtencommissie doorgestuurd. Helaas werd betrokkene daar niet over geïnformeerd.
10.1.118	De burgemeester werd aangeschreven in zijn functie van korpsbeheerder én burgervader, maar een antwoord bleef uit. Na de interventie van de Ombudsman werd met spoed actie ondernomen.

#### DIA

10.1.022	Dat verzoekster haar Verklaring omtrent het gedrag niet heeft ontvangen, is de afdeling Burgerzaken niet te verwijten. Het Ministerie van Justitie is verantwoordelijk voor de verzending.
10.1.080	Per e-mail vroeg verzoeker de afdeling Rechtsbescherming om de tekst van de Awb. Hij kreeg echter geen antwoord. Reden was een verschrijving in het e-mailadres. De afdeling trof dus geen blaam en van de Ombudsman ontving hij de gevraagde tekst.
10.1.100	Verzoeker had geen oproepkaart voor de verkiezingen Tweede Kamer ontvangen, ook niet voor de Gemeenteraadsverkiezingen. Na contact met de afdeling Burgerzaken bleek dat de oproepkaart wel was verstuurd. Verzoeker kon alsnog een vervangende stempas aanvragen.
10.1.104	Het tarief voor de afvalstoffenheffing voor een alleenstaande werd te hoog geacht, mede gezien het lage inkomen. Uitgelegd werd dat de Ombudsman niet bevoegd is een algemene beleidsregel te toetsen en attendeerde op de kwijtscheldingsmogelijkheden.
10.1.166	Een inschrijving in de GBA in 2005 leidde alsnog tot administratieve problemen. De gemeente toonde overtuigend aan dat destijds de juiste datum was gehanteerd.
10.1.177	Een (te) lang lopende bezwaarprocedure kon niet worden afgerond vanwege uitblijvende informatie van RO/EZ. Na interventie van de Ombudsman werden concrete afspraken gemaakt.

#### HVD

10.1.011	Bij een aanvraag voor WMO-voorzieningen gingen diverse zaken mis. De Ombudsman kon constateren dat de dienst dit naar vermogen herstelde.
10.1.077	De opleidingsvereisten voor gastouder leken onrechtvaardig uit te pakken. In overleg met de dienst werd besloten een klachtprocedure in gang te zetten.
10.1.086	De nieuwe regelgeving omtrent gastouders werd als onrechtvaardig ervaren. Betrokkene werd gewezen op de Wet Kinderopvang en constateerde dat de dienst correct had gehandeld.

## Actie Ombudsman/dienst

10.1.163	Het recht op huishoudelijke ondersteuning was gehonoreerd maar qua uren minder dan voorheen. Het bezwaar/beroep werd steeds ongegrond verklaard en voor de Ombudsman was er geen ruimte voor een aanvullend onderzoek.
----------	--

## Iederz

10.1.105	Er bleef onduidelijkheid bestaan over vroegpensioen, opname van verlofdagen en verrekening van verlofuren. De dienst zegde toe dit op korte termijn met betrokkene te bespreken.
----------	--

## MD

10.1.039	Een klacht over het sneeuwruimen sneeuwde procedureel onder. Betrokkene ontving alsnog een uitvoerige reactie.
----------	--

## OCSW

10.1.150	Het Meldpunt Overlast en Zorg zou onvoldoende adequaat reageren. Het mailverkeer verschaftte duidelijkheid en betrokkene is geadviseerd een schriftelijke klacht bij de dienst in te dienen.
10.1.174	Een onderhuursituatie in een gemeentelijke accommodatie leidde tot problemen. Gelukkig loste het zich op, want de Ombudsman had vanwege het private karakter ook niet veel kunnen doen.

## RO/EZ

10.1.069	Ten onrechte publiceerde de dienst verzoekers naam bij de bekendmaking van zijn bouwaanvraag. De dienst zou nog nagaan of een dergelijke publicatie in vervolg achterwege kon blijven. De Ombudsman constateerde echter dat dit al gebeurde en deelde dat verzoeker mee.
10.1.110	De uitvoering van beleidsregels op een volkstuincomplex werd als onterecht en onjuist ervaren. Aangezien de klachten niet werden geconcretiseerd, kon en wilde de Ombudsman geen actie ondernemen.
10.1.114	De dienst reageerde maar niet op een brief over een rolstoeltoegankelijke woning. De reactie volgde met spoed maar duidelijk was ook dat betrokkene zelf nog actie moest ondernemen naar de selectiecommissie van de Groningse corporaties.
10.1.158	Betrokkene moet binnen drie maanden voor te legaliseren bouwwerken een aanvraag indienen. Betrokkene heeft tegen de door de dienst vastgestelde lijst van te legaliseren bouwwerken bezwaar gemaakt. De dienst ziet ook in dat de uitkomst van het bezwaarschrift van belang is voor het indienen van de aanvraag en schort de termijn op totdat daarop is beslist.
10.1.178	Ondanks een rappel reageerde de dienst maar niet op vragen over subsidiemogelijkheden voor het snoeien van bomen. In het vooruitzicht van een klachtenprocedure werd nu wel actie ondernomen.

## SOZAWE

10.1.008	Een klachtenonderzoek van de Ombudsman leidt niet tot een ander oordeel nu de door verzoeker overlegde getuigenverklaringen zijn verklaring over een onheuse bejegening niet aannemelijker maken dan de verklaringen van de ambtenaar en zijn getuige.
10.1.033	De dienst dacht verzoekers interne klacht al te hebben afgedaan. Dat blijkt niet zo en derhalve ontvangt hij alsnog bericht. De klacht betrof het UWV en werd door de dienst doorgestuurd.
10.1.034	Voor de kosten van rechtsbijstand heeft verzoekster van de dienst bijzondere bijstand op haar rekening ontvangen. Dat zij toch aanmaningen van haar advocaat ontving komt, doordat zij deze bijstand niet aan hem heeft overgemaakt. Niet de dienst maar zij zelf bleek in gebreke te zijn gebleven.
10.1.035	Verzoeker heeft bij de dienst een machtigingsformulier afgegeven om de gemeentelijke belastingen te betalen. Hij krijgt echter geen uitkering en kan dus weten dat de dienst hier geen gehoor aan kan geven.
10.1.061	Verzoeker beklagt zich over een in 2006 opgelegd gebouwenverbod waarover de dienst en de Ombudsman zich bij herhaling hebben uitgesproken. Er zal dan ook niet meer op deze kwesties worden gereageerd, is verzoeker gemeld.
10.1.081	Door (mis)communicatie verliep de behandeling van verzoekers bijstands aanvraag niet vlot. Nadat de Ombudsman het procesverloop voor hem uiteen had gezet, zag hij geen reden meer voor een nader klachtenonderzoek.

## Actie Ombudsman/dienst

10.1.117	De dienst heeft verzoekers bejegeningklacht over een medewerker van een re-integratiebureau niet behandeld. Dat is correct nu het college niet verantwoordelijk is voor gedragingen van externen.
10.1.154	Is het mogelijk dat bij budgetbeheer in het geheel geen leefgeld wordt uitgekeerd? In principe niet; maar de cliënt is wel gehouden er voor te zorgen dat alle mogelijke inkomensbronnen worden aangeboord.
10.1.162	Een subsidie-aanvraag voor een kunstenaarsuitkering werd afgewezen omdat een onjuist adres zou zijn opgegeven. Het adviesorgaan zag in dat de fout bij hen lag en de aanvraag werd alsnog in behandeling genomen.

## 2. Bemiddelingen 2010

omschrijving		resultaat bemiddeling
<b>DIA</b>		
10.1.038	<p>Verzoeker stelt door de in opdracht van de gemeente uitgevoerde zandtransporten schade te hebben geleden. Hiervoor heeft hij de gemeente aansprakelijk gesteld. De gemeente stuurde zijn brief door naar de uitvoerder. Die wees de aansprakelijkheid af. Ook de daaropvolgende correspondentie stuurde de gemeente door. En steeds weer erkende de uitvoerder geen aansprakelijkheid. Verzoeker vindt dat de gemeente als opdrachtgever haar verantwoordelijkheid moet nemen. Met name omdat zij zelf beschikt over de juiste feiten. En verzoeker hiervoor ook bij de gemeente moet kunnen aankloppen. Verzoeker wilde om die reden een persoonlijk gesprek met de gemeente.</p>	<p>De Ombudsman heeft het verzoek om een gesprek bij de afdeling Verzekeringen neergelegd. Die afdeling heeft daarop een uitgebreide uiteenzetting gegeven waarom verzoeker de uitvoerder en niet de gemeente diende aan te spreken. Op het verzoek om een gesprek ging de afdeling echter niet in. Vanwege de hiaten aan de proceskant van gemeentelijke zijde heeft de Ombudsman een gesprek op haar kantoor tussen verzoeker en de gemeente gearrangeerd.</p> <p>Het gesprek verliep in een goede sfeer met begrip voor elkaars standpunten. De gemeente kon zich daarbij voorstellen dat in opdracht van de gemeente uitgevoerde vooropnames een bepaalde betrokkenheid met betrekking tot een eventuele schadevergoeding kunnen suggereren. Zonder de aansprakelijkheid te erkennen, heeft de gemeente toen uit coulance een tegemoetkoming tegen finale kwijting aangeboden. De hoogte van het bedrag sloot aan bij het schaderapport dat na verzoekers schademelding in opdracht van de gemeente was opgesteld. Een mooi gebaar aldus de Ombudsman.</p> <p>Het rechtsgevolg van aanvaarding van dit aanbod was echter dat de uitvoerder ook niet meer door verzoeker kon worden aangesproken. Omdat hij van een veel hoger schadebedrag uitging, heeft verzoeker het aanbod uiteindelijk niet geaccepteerd. De gang naar de civiele rechter is dan de volgende stap.</p>
<b>OCSW</b>		
10.1.044	<p>Mede door problemen met de burens voelde betrokkene zich gedwongen om te verhuizen. Hij bleef echter nadien met een gevoel van onvrede zitten over de werkwijze van het Meldpunt Overlast en Zorg. Dit zou te weinig actie hebben ondernomen waardoor hij te lang overlast heeft ervaren.</p>	<p>In een gesprek heeft een vertegenwoordigster van het Meldpunt uitgelegd welke positie de gemeente inneemt en over welke mogelijkheden tot actie wordt beschikt.</p> <p>Er is regulier overleg met de woningcorporaties en de wijkagenten. Het is echter de verantwoordelijkheid van die instanties om de hen ten dienste staande middelen in te zetten. De gemeente heeft daar geen zeggenschap over.</p> <p>Betrokkene gaf aan meer inzicht te hebben gekregen, maar vond ook dat tegen maatschappelijk ongewenst gedrag beter opgetreden zou moeten worden.</p>
<b>RO/EZ</b>		
10.1.006	<p>De onderhoudskosten voor een kindgrafje leidden al meer tot vragen over de hoogte van de verschuldigde bedragen. De correspondentie van de dienst maakte het er niet beter op. Het gevoel van jaren teveel te hebben betaald werd maar niet weggenomen.</p>	<p>De Ombudsman heeft partijen aan tafel genodigd met de bedoeling een goed gesprek te hebben.</p> <p>De verwarring was ontstaan doordat er sprake was van het gebruik van een volwassenengraf, terwijl de begraven baby slechts een paar weken oud was. Een volwassenengraf was aangewezen omdat betrokkene het Islamitische deel van de begraafplaats wilde gebruiken en dat kende in die tijd geen kindgraven.</p> <p>Uiteindelijk zijn partijen het eens geworden over een verrekening van de in het verleden betaalde kosten. Daar bovenop zal de dienst met ingang van 2010 een rekening voor het onderhoud van een kindgraf verzenden.</p>

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college
10.1.054	Een aanvraag voor een bouwplan leidde tot veel correspondentie en gesprekken met diverse gemeentelijke vertegenwoordigers. Verzoekers en gemeente bleven van mening verschillen over de betekenis van een zoekgeraakt dossier en de uitleg over een provinciaal voorschrift inzake geluidsbelasting in relatie tot het bestemmingsplan. Beide partijen verzochten de Ombudsman om te interveniëren. Dit werd uitgelegd als een verzoek om bemiddeling.	De Ombudsman voerde vele gesprekken en bestudeerde de relevante stukken. Door de gemeente werd alle medewerking verleend. Ook werd een externe deskundige geraadpleegd. Uiteindelijk leidde dit tot een aantal conclusies: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het zoekraken van het dossier was onzorgvuldig, maar was feitelijk niet van invloed op het proces;</li> <li>- de informatieverstrekking was niet altijd correct waardoor onnodige verwarring ontstond;</li> <li>- het provinciale besluit was niet integraal vertaald in het bestemmingsplan, maar blijktbaar was dat ook geen voorwaarde.</li> </ul> Met name het laatste punt zorgde voor veel onbegrip bij verzoekers. De Ombudsman sloot in haar standpunt hierbij aan: "juridisch gezien is de onherroepelijkheid van het bestemmingsplan een feit, maar inhoudelijk is het niet te begrijpen". Verzoekers rest de weg van het indienen van zienswijzen en het starten van een bezwaar- en beroepsprocedure.	
10.1.144	In aansluiting op een bemiddeling over een bouwplan (zie 10.1.054) werd de Ombudsman verzocht het gesprek te begeleiden dat handelde over een bejegeningklacht.	Het gesprek vond plaats op het kantoor van de Ombudsman. Tussen betrokkenen en vertegenwoordigers van de dienst werd over en weer informatie verschaft over ervaren en bedoelde uitlatingen. Dat was verhelderend maar hier en daar bleef er wel licht tussen zitten. Ook erkende de dienst dat er enkele onhandige uitspraken zijn gedaan. Beide partijen gaven echter aan verheugd te zijn dat het gesprek had plaatsgevonden en dat een goede basis was gelegd voor een eventueel toekomstig contact.	

### 3. (Eind)rapporten 2010

#### Rapporten

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
<b>Burgemeester, B&amp;W Gemeenteraad</b>				
10.1.156	<p>Naar aanleiding van het rapport 10.1.103 erkende het college dat de dienst RO/EZ niet voortvarend is opgetreden tijdens het handhavings- en legalisatieproces inzake illegale pensionactiviteiten van verzoekers burenen. Drie maanden na dato stelt verzoeker dat de dienst in deze nog steeds niet adequaat optreedt. Hij kreeg van de dienst te horen dat deze vanwege de op handen zijnde legalisatie niet meer ging handhaven.</p>	<p>Toen de dienst destijds illegale pensionactiviteiten constateerde, gebood de dienst de burenen de activiteiten te staken totdat legalisatie van het pension een feit was. Daaraan hebben de burenen zich keer op keer niet gehouden. Zonder (adequate) actie van de dienst hiertegen, kwam de geloofwaardigheid van de gemeente in het geding. Legalisatie op korte termijn maakt dat niet anders.</p> <p>De Ombudsman merkt daarbij op dat het legalisatieproces al bijna een jaar duurt en door een fout van de dienst in de ontwerpbeschikking nog langer zal duren. Het college is daarom verzocht alsnog de nodige maatregelen te treffen.</p>	Onbehoorlijk	<p>Het college heeft uitdrukkelijk aangegeven dat zolang niet is gelegaliseerd er geen pensionactiviteiten mogen plaatsvinden. Dat is ook zo gecommuniceerd met verzoekers burenen. Mochten de burenen zich hieraan toch niet houden dan zal de gemeente daartegen optreden.</p>
<b>DIA</b>				
10.1.003	<p>Verzoeker vroeg uitdrukkelijk om een taxatiekaart maar kreeg een taxatieverslag. Toen hij nogmaals om een taxatiekaart verzocht, werd hem gemeld dat die in een bezwaarprocedure niet werd gegeven.</p>	<p>Dat verzoeker zonder enige verklaring een taxatieverslag werd toegestuurd terwijl hij uitdrukkelijk om iets anders vroeg, is niet correct.</p> <p>Verzoeker kende de taxatiekaarten uit eerdere gerechtelijke procedures en wist dat die meer gegevens bevatten dan de taxatieverslagen. De dienst heeft bij zijn handelen hiermee onvoldoende rekening gehouden. De uitkomst was derhalve onredelijk. Zo erkent ook de dienst en die besloot verzoeker alsnog een taxatiekaart te verstrekken.</p>	Gegronnd maar deels gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel.
10.1.009	<p>Tijdens de bezwaarprocedure over een parkeerboete heeft verzoeker getuigenverklaringen</p> <p>Tijdens de bezwaarprocedure over een parkeerboete heeft verzoeker getuigenverklaringen overlegd dat zijn auto op het moment van de bekeuring ergens anders was geparkeerd. In de beslissing op zijn bezwaar wordt daar echter niet op ingegaan.</p>	<p>Verzoeker heeft op verzoek van de dienst getuigenverklaringen overlegd. In de beslissing op bezwaar wordt echter alleen verwezen naar de verklaring van de verbalisant en het bezwaar ongegrond verklaard. Daarmee is niet inzichtelijk of er sprake is geweest van een behoorlijke belangenafweging tussen verzoekers getuigenverklaringen en de verklaring van de verbalisant. Dit motiveringsgebrek heeft de dienst tijdens het onderzoek van de Ombudsman gecorrigeerd.</p>	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel en biedt verzoeker zijn excuses aan voor de ontstane onduidelijkheid.

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.013	Verzoekster stelt dat de gemeente al jaren zonder haar toestemming automatisch precariorechten, die een winkeliersvereniging verschuldigd was, van haar privé-rekening afschreef. Door de gebrekkige motivering van de gemeentelijke belastingaanslagen kwam zij daar pas na vijf jaar achter.	De machtiging 'automatisch incasso' die verzoekster in het verleden had ingevuld, gold enkel de belastingen die haar als privé-persoon of als bedrijf zijn opgelegd. Niet de belastingen die bedoeld zijn voor de winkeliersvereniging waarvan zij secretaris is. Nu de dienst zonder overleg de automatische incasso heeft verbreed, werd verzoeksters rechtszekerheid geschonden. Daarnaast constateert de Ombudsman dat de jaarlijkse belastingaanslagen tot 2009 ondoorzichtig waren. Daardoor was verzoekster niet in staat op te komen voor haar belangen. De dienst heeft de samenvoeging van belastingen per 2009 ongedaan gemaakt. Verder ontving verzoekster de teveel geïnde belastingen over 2006 tot en met 2008 terug. Een mooi gebaar. Maar dit betekent wel dat zij de belastingen over 2004 en 2005 dient te verrekenen met de vereniging. Dat is niet onlogisch nu de belastingen over 2006 tot 2008 de vereniging niet alsnog in rekening worden gebracht.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel en biedt voor de gang van zaken zijn verontschuldigen aan.
10.1.014	Ondanks herhaaldelijke toezeggingen ontving verzoeker toch steeds foutieve aanslagen. Hij werd aangeslagen voor een niet-woning in plaats van voor een woning.	In 2006 en 2008 had de Ombudsman in deze kwestie al bemiddeld. De dienst erkende toen steeds fout te hebben gehandeld en zette onder toezegging dat het niet meer zal voorkomen de situatie recht. Dat nu voor verzoeker de maat echt vol is, is begrijpelijk. Vaststaat dat het computersysteem in deze faalt. Daarvan mag verzoeker echter niet de dupe worden. De maatregelen die de dienst tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft aangekondigd, hebben haar kunnen overtuigen dat verzoeker in de toekomst geen foutieve aanslag meer zal ontvangen. Er zal onder andere een handmatige check worden gedaan alvorens de aanslagen de deur uitgaan. Verzoeker kan dat echter niet meer geloven. De dienst hoopt in een persoonlijk gesprek met hem alsnog het vertrouwen in de dienst te herstellen.	Gegronnd	Het college onderschrijft het oordeel van de Ombudsman en biedt verzoeker voor de gang van zaken zijn welgemeende excuses aan.
10.1.015	Zonder begeleidend schrijven ontving verzoekers echtgenote in 2009 aanslagen afvalstoffenheffing over 2007, 2008 en 2009. Dat de dienst zijn GBA-gegevens niet had verwerkt en daarom de aanslagen niet eerder kon versturen, is volgens verzoeker niet juist. De aanslagen hondenbelasting heeft hij al die jaren immers wel ontvangen.	Een deugdelijke motivering waarom verzoekers echtgenote pas in 2009 geconfronteerd werd met de drie aanslagen ontbrak. De dienst zegt toe in vervolg bij het versturen van aanslagen over verschillende jaren in één jaar een informatiebrief te voegen. In deze kwestie heeft de dienst weinig inleving betoond. Van zijn fouten wil de dienst echter leren en heeft betrokkenen uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Verzoekers bezwaarschrift tegen de te laat opgelegde aanslagen had de dienst wel degelijk ontvangen en uiteindelijk behandeld. De dienst zegt toe in deze de communicatie met bezwaardenden te verbeteren. Ten slotte kon de dienst verklaren waarom verzoeker in die jaren wel aanslagen hondenbelasting ontving en niet de aanslagen afvalstoffenheffing.	Grotendeels gegronnd, maar deels gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel van de Ombudsman.

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.025	De dienst gaat volgens verzoeker onvoldoende in op zijn brief. Verder stelt hij dat hij voor de belastingaanslagen 2007, 2008 en 2009 ten onrechte is verwezen naar de bezwaarschriftenprocedure. Ten slotte bevatten de beslissingen op zijn bezwaarschrift geen informatie hoe de teveel betaalde belasting door de dienst zou worden terugbetaald.	In de bewuste brief heeft verzoeker een vijftal vragen gesteld. Slechts in zijn algemeenheid ging de dienst op verzoekers probleem in. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman beantwoordde de dienst de vragen wel. Voor bezwaar tegen de aanslagen 2007, 2008 en 2009 was verzoeker duidelijk te laat. De verwijzing naar deze procedures had dan ook geen enkele zin. Zijn bezwaarschrift werd niet-ontvankelijk verklaard. Hij had dan ook gewezen moeten worden op de mogelijkheid van indienen van een verzoek om de zaak te heroverwegen. Naar aanleiding van het bezwaarschrift heeft de dienst een ambtshalve heroverweging gedaan. Geconstateerd werd dat verzoeker teveel belastingen had betaald. Informatie over hoe en wanneer hij het teveel betaalde terug zou ontvangen, ontving hij ondanks verzoeken daartoe niet. Pas toen hij dreigde met de Ombudsman kreeg hij het op zijn rekening. Dit berustte echter op toeval, aldus de dienst.	Gegrondd maar deels gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel.
10.1.068	Omdat haar bezwaarschrift na een jaar nog niet was afgehandeld, heeft verzoekster bij de Ombudsman een klacht ingediend. Door het uitblijven van een reactie blijft verzoekster namelijk in onzekerheid of zij de door haar ervaren overlast van een kinderdagverblijf moet accepteren.	De afhandeling van het bezwaarschrift duurde uiteindelijk veertien maanden. De wettelijke termijnen werden fors overschreden. Reden was dat de DIA, de dienst RO/EZ en de Milieudienst zich tijdens de procedure niet aan de afspraken hebben gehouden. De Milieudienst deed geen geluidsonderzoek zoals gevraagd. De vragen van de bezwaarschriftencommissie liet de dienst RO/EZ te lang liggen en de beantwoording was gebrekkig. De DIA heeft in deze onvoldoende coördinerend gehandeld en schaalde niet zoals afgesproken op naar directieniveau toen een antwoord van de dienst RO/EZ uitbleef. De bezwaarcommissie moest de Milieudienst en de dienst RO/EZ opnieuw benaderen, maar ondertussen was al wel een half jaar verstreken. Als de Wet dwangsom had gegolden dan was verzoekster een dwangsom uitgekeerd. Gelet op de termijnoverschrijding beveelt de Ombudsman het college een tegemoetkoming uit coullance aan.	Gegrondd. Aanbeveling: om wegens de buitenproportionele termijnoverschrijding verzoekster uit coullance een tegemoetkoming toe te kennen. Voor het bepalen van een tegemoetkoming kunnen de voorschriften van de Wet dwangsom als richtlijn worden gebruikt.	Het college betreurt de gang van zaken zeer. Hoewel het uitzonderings-situaties betreft, heeft het college de afspraken omtrent het opschalen van voortgangproblemen wederom onder de aandacht van de betreffende medewerkers gebracht. De aanbeveling heeft het college ter harte genomen en aan bezwaarden een tegemoetkoming uit coullance aangeboden.

OCSW				
10.1.048	Op zijn brief aan het college van 12 augustus 2009 ontving verzoeker geen (inhoudelijke) reactie en ook op de vele e-mailberichten nadien werd niet gereageerd.	De brief van 12 augustus 2009 was een klacht over de ingebruikname van sportvelden achter zijn woning en de geluid- en lichtoverlast die hij daarvan ondervond. De Ombudsman, die een kopie had ontvangen, meldde de dienst dat het intern klachtrecht van toepassing was. Desondanks werd niet op de klacht gereageerd. De dienst erkent de klacht ten onrechte niet te hebben behandeld. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman gaf de dienst alsnog een adequate inhoudelijke reactie. Hiermee gecorrigeerde de dienst zijn gedraging.	Gegrondd maar gecorrigeerd.	Het college kan zich vinden in het oordeel en zal er op toezien dat bij eventuele (vervolg) klachten de procedure correct zal worden gevolgd.



omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.130	Verzoeker stelt dat hij van de dienst geen reactie heeft ontvangen op zijn interne klacht, terwijl op moment van zijn bezoek aan de Ombudsman de zes weken behandeltermijn verstreken was.	De visies van verzoeker en de dienst over data van verzending en ontvangst van de klacht en de reactie daarop lopen uiteen. Maar ook al zou de dienst binnen de termijn van zes weken hebben gereageerd dan nog was de klachtafhandeling op onderdelen gebrekkig. Zo ontving verzoeker geen ontvangstbevestiging, werd niet gehoord en de afhandeling geschiedde niet door de bevoegde functionaris. De klacht was mede aanleiding om een overleg te starten over de toekomstige wijze van klachtafhandeling door de Schouwborg/Oosterpoort. Inzet is een helder onderscheid te creëren tussen meld-, inhoudelijke en beleidsklachten en een daarop afgestemde procedure voor de afhandeling daarvan vast te stellen.	Gegronnd, maar gecorrigeerd.	Op het niet tijdig versturen van een reactie op verzoekers interne klacht na, is het college het met mijn oordeel eens dat de interne klachtenbehandeling door de dienst beter had gekund. Verder bevestigt het college het overleg van de dienst met Ombudsman over een passende wijze waarop werkzaamheden van de dienst in de toekomst meldingen/klachten behoren te behandelen.

RO/EZ				
10.1.012	Volgens verzoekers voert de dienst een gemeenteraadsbesluit niet correct uit. Daarnaast zijn zij niet bij de afwijkende uitvoering betrokken en maakt de dienst niet duidelijk waarom het besluit, waar iedereen het mee eens was, opeens anders werd uitgevoerd.	Het inrichtingsplan heeft een volmaakt participatieproces doorlopen. Alle partijen konden hun zegje doen en na belangenafweging is een plan ontwikkeld waarin alle partijen, omwonenden, dienst en bestuur zich konden vinden. Dat de dienst bewust voor een afwijkende uitvoering heeft gekozen, was dan ook onbehoorlijk. Ook het feit dat verzoekers hierover niet van tevoren zijn geïnformeerd, was niet correct. De dienst was niet bereid de werkzaamheden stil te leggen zodat verzoekers voor voldongen feiten werden geplaatst. De afwegingen om vast te houden aan deze gewijzigde uitvoering werden door de Ombudsman niet gedeeld. Bij nader inzien is de dienst het hiermee eens en zal het plan, zoals oorspronkelijk was afgesproken, uitvoeren. Om deze reden was een aanbeveling niet meer aan de orde.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college kan zich vinden in het rapport en meldt dat het raadsbesluit zal worden uitgevoerd zoals oorspronkelijk de bedoeling was.
10.1.017	Verzoeker stelt dat er ondanks toezeggingen geen stopverbodborden bij de omhangersplek zijn geplaatst zodat de (parkeer)status van die plek onduidelijk blijft. Daarnaast constateert hij dat anderen, ondanks het volgens de dienst geldende stopverbod, wel op de omhangersplek mogen parkeren.	De dienst erkent zijn toezegging niet te zijn nagekomen. Door voortschrijdend inzicht bleek dat niet nodig. Maar helaas had de dienst dit niet met verzoeker gecommuniceerd. Hij bleef daardoor in onzekerheid over de status van de omhangersplek. De dienst had verzoeker namelijk onjuist geïnformeerd. Er mocht wél op de omhangersplek worden geparkeerd. Echter niet door iedereen. Alleen zogenaamde omhangers. Dat zijn geen prostituees of prostituanten maar personen die onlosmakelijk zijn verbonden met straatprostitutie (pooiers). De politie is bekend met deze groep en weet derhalve wie wel of niet op de bewuste omhangersplek mag parkeren.	Gegronnd maar gecorrigeerd. Het rapport is voorzien van de aanbeveling.	Het college onderschrijft de conclusies. Er heeft een gesprek met verzoeker plaatsgevonden. Naast een bos bloemen en een cadeau-bon gaf de dienst hem een toelichting over de status van de omhangersplek. Daarnaast zullen er borden bij de ingang worden geplaatst met de tekst 'verboden voor onbevoegden'.

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.026	In de omgeving van verzoekers bedrijf was sinds half oktober 2009 de straatverlichting uitgevallen. Na verschillende telefoontjes hierover, heeft hij de dienst op 17 december 2009 een brief geschreven. Een adequate actie bleef echter uit.	Verzoekers brief van 17 december 2009 is ten onrechte niet in de interne klachten-procedure gebracht. En de reden waarom de verlichting niet kon worden gerepareerd bleek niet eenduidig. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst aannemelijk gemaakt waarom de openbare verlichting niet tijdig kon worden gerepareerd. Vanwege een hausse aan storingen en vroeg invallende vorst. Met excuses en het voornemen uit coulance een deel van de klachten voor de lichtreclame te vergoeden, heeft de dienst zijn gedrag gecorrigeerd.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college kan zich vinden in het oordeel en biedt zijn excuses aan voor de gang van zaken. Tevens meldt het college de procedure rond het herstel van uitval van openbare verlichting tegen het licht te zullen houden en daar waar mogelijk te verbeteren. Hierbij zal in elk geval de berichtgeving naar de melders worden betrokken.
10.1.103	Tegen de illegale pensionactiviteiten van zijn burens wordt naar verzoekers mening ten onrechte niet, dan wel niet adequaat opgetreden.	Naar aanleiding van verzoekers melding constateerde de dienst in december 2009 dat zijn burens illegaal een pension exploiteerden en voor de verbouwing geen vergunning hebben aangevraagd. Legalisatie blijkt evenwel mogelijk en de burens kregen de mogelijkheid om alsnog een bouwvergunning aan te vragen. Tot die tijd mochten er geen pensionactiviteiten plaatsvinden. Ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe liet de aanvraag vijf maanden op zich wachten terwijl de illegale pensionactiviteiten gewoon doorgingen. De geloofwaardigheid van de gemeente als handhaver kwam hierdoor in het geding. Er is onvoldoende slagvaardig opgetreden.	Gegronnd	Het college kan zich vinden in het oordeel.  Vervolg zie 10.1.156 (College)

SOZAWE				
10.1.023	Verzoekster vindt dat de dienst haar CV niet zonder haar toestemming had mogen verstrekken aan de bezwaarschriftencommissie. Zij stelt dan ook dat de dienst haar privacy heeft geschonden. Daarnaast stelt zij dat de dienst niet inhoudelijk ingaat op haar interne klacht.	De bezwaarschriftencommissie adviseert het college over bezwaarschriften. Om adequaat te kunnen adviseren, moet de commissie beschikken over alle relevante informatie. Het college is in dat kader wettelijk verplicht deze informatie te verstrekken. Voor de primaire besluitvorming was verzoeksters CV relevant. Dit stuk kon dus zonder de benodigde toestemming worden verstrekt aan de commissie die haar bezwaarschrift hierover behandelde. Verzoekster klaagde over de gegunde termijn om nog stukken voor de hoorzitting in te dienen. Pas tijdens het onderzoek van de Ombudsman werd hier inzichtelijk op gereageerd.	Deels ongegrond/deels gegrond.	Het college heeft kennis genomen van het rapport en kon instemmen met het oordeel.

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.128	Zonder enige uitleg ontving verzoeker drie maal achterelkaar een besluit 'wijziging verplichtingen'. De inhoud verschilde maar niet werd gemeld waarom het vorige besluit niet deugde. Uit het laatste besluit bleek verzoeker al anderhalf jaar ontheven te zijn van de arbeidsverplichtingen. Dit terwijl hij van de dienst een aanvraag hiervoor moest indienen.	Verzoeker wilde ontheven worden van zijn arbeidsverplichtingen. Na zijn aanvraag ontving hij drie verschillende besluiten. De informatie in deze besluiten was niet adequaat maar tijdens het onderzoek van de Ombudsman kreeg verzoeker alsnog uitleg. Anderhalf jaar geleden bleek verzoeker een WSW-indicatie te hebben gekregen waarbij hij automatisch ontheven is van de arbeidsverplichtingen. Toen verzoeker stelde niet aan de arbeidsverplichtingen te kunnen voldoen, heeft de dienst ten onrechte geen onderzoek hiernaar verricht en een verkeerde verwijzing gedaan. Hiervoor heeft de dienst zijn excuses aangeboden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Het college heeft kennis genomen van het rapport en kan instemmen met het oordeel.
10.1.134	Verzoeker stelt dat de behandeltermijn van zijn interne klacht ruim is overschreden en de door de dienst aangehaalde feiten en omstandigheden niet correct zijn. Daarnaast voelt verzoeker zich, door de verschillende trajecten waar hij in 2009 naar werd verwezen en de gebrekkige informatie over de redenen hiervoor, niet serieus genomen.	Met een behandeling van bijna acht maanden is verzoekers interne klacht niet conform de wettelijke termijnen afgehandeld. Na een nadere toelichting van de dienst kan worden vastgesteld dat de aangehaalde argumentatie een te summier weergave is van de feitelijke situatie. Verder kon worden geconstateerd dat de informatie over de deelname aan de verschillende trajecten niet op schrift is gesteld. Daarmee ontstond ruimte voor verschillende interpretaties wat van negatieve invloed is geweest op de onderlinge communicatie. De dienst ziet dit ook in en heeft tijdens het onderzoek van de Ombudsman zijn excuses aangeboden.	Gegronnd maar deels gecorrigeerd.	Het college heeft van het rapport kennis genomen en kan instemmen met het oordeel.

### Eindrapporten

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
<b>DIA</b>				
10.1.010	Verzoekster vroeg kwijtschelding aan. Dat werd afgewezen vanwege te hoog inkomen. Op het moment van aanvraag had zij echter een veel lager inkomen en haar is door de DIA steeds gemeld dat dat moment telde. In de beroepsprocedure kreeg zij echter geen inhoudelijke reactie op haar argumenten. Ook op haar brieven daarna kreeg zij geen inhoudelijk antwoord. Wel ontving zij vier onduidelijke tegenstrijdige reacties van de DIA en het college.	Er is in deze kwestie heel veel fout gegaan. Verzoekster kreeg geen inhoudelijke reactie op haar argumenten. Het besluit op haar administratief beroep van de DIA bleek slechts een vooraankondiging. Alleen het college was namelijk bevoegd het besluit te nemen. Van het college ontving zij echter twee besluiten van dezelfde datum met een verschillende inhoud. Daarnaast ontving zij een dag eerder twee brieven van de DIA met verwijzing naar voor verzoekster onbekende data en het onterechte verwijt dat zij geen beroep meer kon aantekenen. Een inhoudelijke reactie bleef nog steeds uit. Pas tijdens het onderzoek van de Ombudsman meldde de DIA dat het moment van de kwijtscheldingsaanvraag bepalend is. Dat verzoekster in alle eerlijkheid had gemeld dat zij enkele maanden later een iets hoger inkomen zal ontvangen, mag haar niet tegengeworpen worden. Dit omdat de DIA in soortgelijke gevallen geen onderzoek daarnaar doet. Verzoekster ontving alsnog kwijtschelding en excuses. Daarnaast heeft de DIA maatregelen genomen om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen. Daarbij wordt extra aandacht besteed aan de informatie over de peildatum en de motivering van de collegebesluiten op administratief beroep.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel en biedt verzoekster zijn welgemeende excuses aan voor de gemaakte fouten.

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college
--------------	-----------	---------	-----------------

MD				
10.1.106	<p>Met de nieuwe marktindeling en het evenement Het Glazen Huis kwam verzoekers standplaatsvergunning in het geding. Hierover heeft verzoeker bij de dienst klachten en een claim ingediend. De dienst heeft enkel op de claim gereageerd.</p>	<p>Verzoekers interne klachten zijn niet conform de wettelijke regels afgehandeld. De dienst heeft daarnaast ten onrechte geen antwoord gegeven op verzoekers herhaaldelijke vraag of een evenementenvergunning wel een standplaatsvergunning terzijde kan schuiven.</p> <p>Tijdens het proces rond Het Glazen Huis en het toewijzen van een alternatieve plek heeft de dienst onvoldoende rekening gehouden met verzoekers belangen. Naar aanleiding van het verslag van bevindingen gaf de dienst toe dat een financiële compensatie uit coulance in de rede lag.</p> <p>De Ombudsman stelt ten slotte vast dat verzoeker gerechtvaardigd op zijn standplaatsvergunning mocht vertrouwen. Dat de dienst hem over zijn rechtspositie lang in onzekerheid hield, is dan ook niet correct. Tijdens het klachtenonderzoek heeft de dienst inzichtelijk gemaakt dat de nieuwe marktindeling geen gevolgen voor zijn standplaats had. Daarmee werd verzoeker gerustgesteld.</p>	<p>Gegronde en deels gecorrigeerde.</p>	<p>Het college kan zich vinden in het oordeel. Daarbij geeft het college aan dat er een richtlijn wordt opgesteld met betrekking tot de status van de standplaatsvergunning in relatie tot een evenementenvergunning.</p> <p>Uiterlijk maart 2011 hoopt het college de richtlijn te hebben opgesteld en zal verzoeker hierover worden bericht.</p>

RO/EZ				
10.1.002	<p>In de voorbehandeling van zijn bouwplan om een dakkapel te plaatsen gaat de dienst onder andere niet in op de verwijzing naar een volgens verzoeker vergelijkbare dakkapel. Terwijl volgens verzoeker de voorbehandeling juist bedoeld is om alle vragen te beantwoorden zodat de bouwvergunningprocedure snel kan verlopen en bezwaar- en beroepsprocedures kunnen worden voorkomen.</p> <p>Verzoeker stelt verder dat de dienst niet correct op zijn interne klacht heeft gereageerd door enkel te verwijzen naar een eerdere brief van de dienst.</p>	<p>Op 8 oktober en 5 november 2009 besliste de dienst op verzoekers aanvraag om een voorbehandeling van 17 augustus 2009 met een verschillende uitkomst. Daardoor werd onduidelijk wat verzoekers rechtspositie was.</p> <p>Er is sprake van een gebrekkige motivering nu de dienst niet dan wel niet inzichtelijk is ingegaan op verzoekers uitdrukkelijke verwijzing naar een vergelijkbare situatie. Dit onderdeel van de klacht is aanleiding voor een aanbeveling.</p> <p>De dienst neemt de adviezen van de Welstandscommissie ten onrechte zonder meer over. In deze had de dienst zijn verantwoordelijkheid moeten nemen door van de commissie een nadere motivering (over de situering, uiterlijk aanzien en gevelopbouw) te verlangen dan wel zelf tot een inzichtelijke belangenafweging te komen.</p> <p>De dienst ziet geen reden om van deze bevoegdheid gebruik te maken. Maar de genoemde reden, dat er geen sprake is van vergelijkbare gevallen, is nog geen uitgemaakte zaak. In deze motiveerde de dienst zijn nalaten dan ook gebrekkig. Ten slotte erkent de dienst zelf niet op alle onderdelen van verzoekers interne klacht te hebben gereageerd.</p>	<p>Gegronde.</p> <p>De Ombudsman doet de aanbeveling om het handelen van de dienst beter te laten motiveren om daarmee de schijn van willekeur tegen te gaan. Daarbij is het van belang dat algemeenheden als verschil in situering, uiterlijk aanzien en gevelopbouw zodanig worden onderbouwd dat duidelijk wordt waaruit het verschil nu precies bestaat. En waarom dit verschil maakt dat de door hem gewenste dakopbouw op zijn eigen woning niet kan.</p>	<p>Het college kan deels instemmen met het oordeel. Op punt van het advies van de Welstandscommissie en de rechtspositie is het college een andere mening toegedaan. Het standpunt van het college in deze overtuigt echter niet.</p> <p>Daarbij kwam de dienst naar aanleiding van de aanbeveling met een compleet nieuwe motivering waarom er geen sprake is van een vergelijkbaar object: een architectonisch stedenbouwkundig geheel andere wijk. Deze uitleg geeft verzoeker de mogelijkheid om zich te kunnen verweren. De vraag is echter waarom deze argumentatie niet eerder kwam. Nu heeft verzoeker daarover meer dan een jaar onnodig in onzekerheid verkeerd en dat is onbehoorlijk.</p>

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.123	<p>Verzoekster stelt dat een tweetal (wijk) coördinatoren eenzijdig heeft gekozen voor een communicatiestop waardoor zij gedurende maanden in onzekerheid bleef over haar positie en de door haar aangekaarte problematiek. Een later gedane toezegging omtrent een schriftelijke reactie is volgens haar niet nagekomen.</p> <p>Verzoekster vindt het daarnaast onbegrijpelijk dat een gemeentelijke medewerker een nevenfunctie kan bekleden die (bij herhaling) leidt tot verdeeldheid in de wijk over de status van de wijkkrant en die vrijwilligers ontmoedigt zich nog langer in te zetten.</p> <p>Verder vindt verzoekster het merkwaardig dat de gemeente geen uitspraak doet over de gewenste onafhankelijkheid (van de redactie) van een wijkkrant.</p>	<p>Door niet te reageren op haar e-mails bejegenden de coördinatoren verzoekster niet correct. Door geen duidelijkheid te verschaffen over de status van het overleg met de wethouder werd geen adequate informatie verstrekt.</p> <p>Feit is dat er sprake is van verdeeldheid in de wijk en dat vrijwilligers ontmoedigd zijn geraakt. In combinatie met een in opspraak geraakte medewerker had de gemeente alerter moeten reageren.</p> <p>Op basis van de voorhanden zijnde informatie is geen functievermenging door de medewerker aangetoond, maar is de schijn van ontoelaatbaar handelen niet weggenomen. Om (voor alle partijen) die twijfel weg te nemen is nader onderzoek en standpuntbepaling door de gemeente noodzakelijk.</p> <p>De (interne) status van de notitie van de dienst OCSW is onvoldoende duidelijk gemaakt. Verzoekster mocht er op vertrouwen dat de inhoud een gemeentelijke lijn verkondigde. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman is duidelijk geworden dat er geen aanleiding is bindende regels te stellen over wijkkranten en de status van redacties.</p>	<p>Deels gegrond/deels ongegrond. De Ombudsman adviseert daarbij een nader onderzoek in te stellen naar het functioneren van de gemeentelijke medewerker op basis van de uitkomsten van het eindrapport. En verder het gesprek met verzoekster aan te gaan met als doel het geschonden vertrouwen te herstellen.</p>	<p>Bij het te perse gaan van het jaarverslag was nog geen reactie van het college ontvangen.</p>
10.1.132	<p>Een op advies van en door de dienst zelf ingevulde bouw aanvraag wordt afgewezen. Verzoeker stelt dat de dienst door zijn handelen bij hem echter de verwachting had gewekt dat de vergunning zou worden verleend.</p> <p>Midden in de zomervakantie ontvangt verzoeker een conceptbeschikking waartegen binnen twee weken zienswijzen kunnen worden ingediend. Hij begrijpt niet dat de dienst een voor hem zo belangrijke brief in de vakantieperiode heeft gestuurd.</p>	<p>Verzoeker wilde de lekkage op zijn dak verhelpen maar gezien het strenge bouwregime op Bruilweering heeft hij hierover eerst contact gezocht met de dienst. Omdat hij moeite heeft met schrijven heeft de dienst uit dienstbetoon zijn bouw aanvraag ingevuld. De aanvraag betrof echter veel meer dan het verhelpen van de lekkage. Gelet op het strenge bouwregime was de verwachting gerechtvaardigd dat de dienst niet iets zou adviseren dat toch niet haalbaar was. Tijdens de behandeling van de bouw aanvraag gebruikte de dienst ten onrechte verschillende omschrijvingen van het bouwplan. De gebruikte term "forse overschrijding" was niet correct. Wel is de aanvraag binnen de termijnen behandeld.</p> <p>De dienst handelde niet correct toen hij verzoeker de persoonsgebonden beschikking in concept in de zomervakantie toestuurde. Vooral als betrokkene al heel lang heeft moeten wachten op deze beschikking. Gelukkig was verzoeker thuis en heeft hij zijn zienswijze tijdig kunnen indienen. Onzorgvuldig was echter het feit dat de ambtenaar, waar verzoeker volgens de beschikking met zijn vragen terecht kon, de aansluitende twee weken met vakantie was.</p>	<p>Gegrond</p>	<p>Het college kon zich grotendeels vinden in het oordeel. Alleen wat de gewekte verwachtingen en de afwezigheid van de ambtenaar deelde het college het oordeel niet. De motivering van het college overtuigde de Ombudsman echter niet en dus handhaafde zij op deze twee punten haar oordeel.</p>

#### ***4. Algemene onderzoeken***

*Zie 2.5 Informatievoorziening naheffingsaanslag parkeren.*

## DEEL VI BIJLAGEN

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

Hoofdstuk 9.2 Algemene wet bestuursrecht: Klachtbehandeling door een ombudsman

*Afdeling 9.2.1 Algemene bepalingen*

**Artikel 9:17**

Onder ombudsman wordt verstaan:

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

**Artikel 9:18**

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

**Artikel 9:19**

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

**Artikel 9:20**

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

**Artikel 9:21**

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

*Afdeling 9.2.2 Bevoegdheid*

**Artikel 9:22**

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

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



### **Artikel 9:23**

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

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

### **Artikel 9:24**

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

### **Artikel 9:25**

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

### **Artikel 9:26**

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

### **Artikel 9:27**

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

### **Afdeling 9.2.3 Procedure**

#### **Artikel 9:28**

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

#### **Artikel 9:29**

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

#### **Artikel 9:30**

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

#### **Artikel 9:31**

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

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

#### **Artikel 9:32**

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

#### **Artikel 9:33**

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

#### **Artikel 9:34**

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

#### **Artikel 9:35**

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

#### **Artikel 9:36**

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

Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen.

**Artikel 1 Ombudsman.**

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

**Artikel 2 Ontslag/einde benoeming.**

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

**Artikel 3 Rechtspositie.**

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

**Artikel 4 Ombudsmanplaatsvervanger.**

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

**Artikel 5 Bureau van de ombudsman.**

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

**Artikel 6 Ontvangstbevestiging.**

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

**Artikel 7 Bemiddeling.**

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

**Artikel 8 Mededeling oordeel.**

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

**Artikel 9**

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

**Artikel 10**

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

**Artikel 11 Slotbepalingen.**

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

Gedaan te Groningen ter openbare raadsvergadering van 30 november 2005.

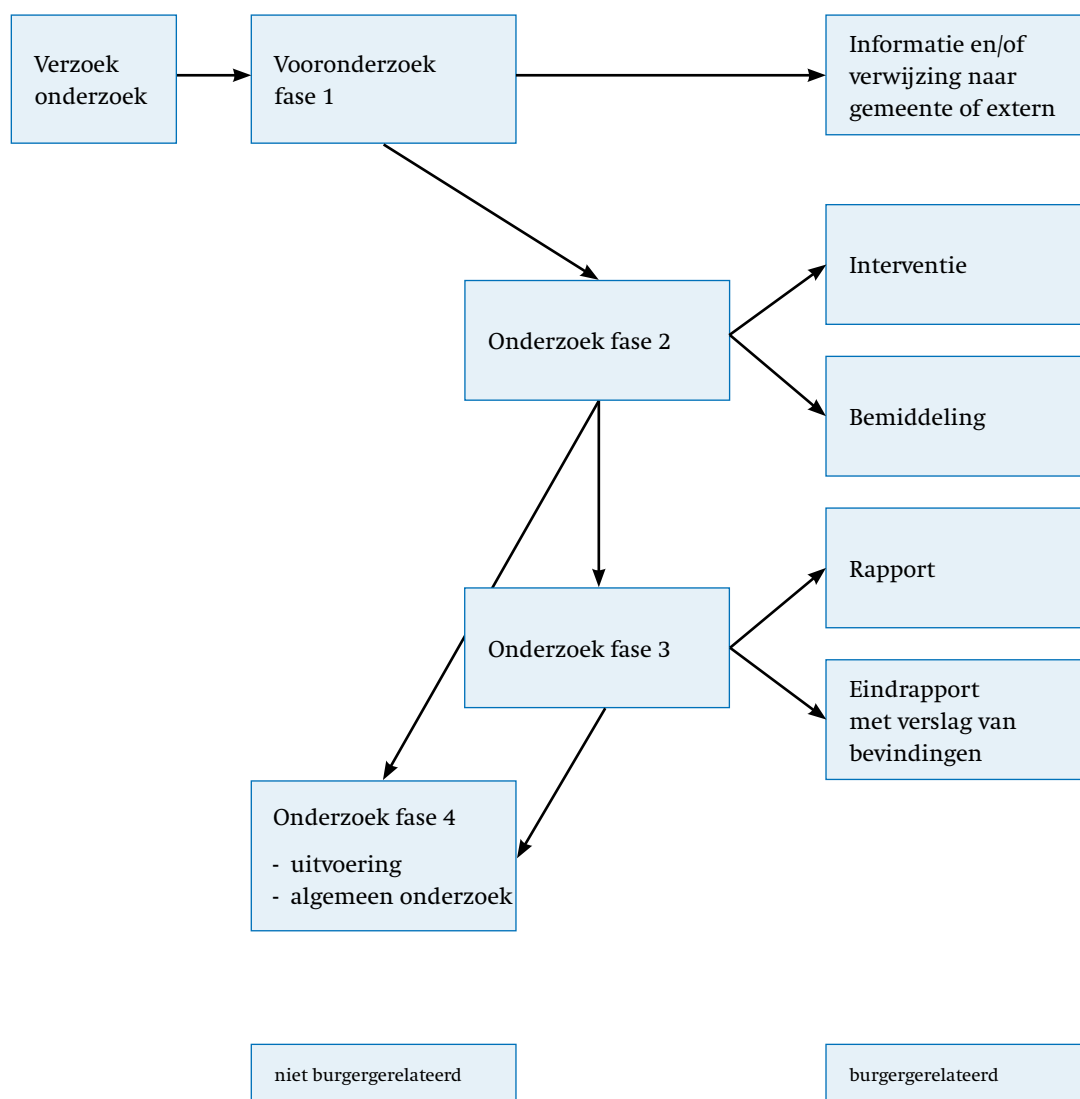
De voorzitter.

De griffier.

J. Wallage.

D.H. Vrieling.

Schema werkwijze



**Lijst met afkortingen**

<b>BD</b>	Bestuursdienst
<b>DIA</b>	dienst Informatie en Administratie
<b>HVD</b>	Hulpverleningsdienst
<b>Iederz</b>	dienst Sociale Werkvoorziening
<b>MD</b>	Milieudienst
<b>OCSW</b>	Onderwijs, Cultuur, Sport, Welzijn
<b>RO/EZ</b>	Ruimtelijke Ordening/Economische Zaken
<b>SOZAWE</b>	Sociale Zaken en Werk
<b>GKB</b>	Groningse Kredietbank
<b>AMT</b>	Algemeen Management Team
<b>B&amp;W</b>	Burgemeester en Wethouders
<b>ARCG</b>	Afvalbeheer Regio Centraal Groningen
<b>H&amp;OG</b>	Hulpverlening en Openbare Gezondheidszorg
<b>D@G</b>	Diagnose@Work
<b>G@W</b>	Groningen@Work
<b>Awb</b>	Algemene wet bestuursrecht
<b>Bbz</b>	Besluit bijstand zelfstandigen
<b>PGB (algemeen)</b>	Persoonsgebonden budget
<b>WIA</b>	Wet Werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>WW</b>	Werkloosheids wet
<b>WWB</b>	Wet werk en bijstand
<b>WMO</b>	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
<b>WOB</b>	Wet Openbaarheid van Bestuur
<b>WOZ</b>	Wet Onroerende Zaakbelasting
<b>OZB</b>	Onroerende Zaak Belasting
<b>BOA</b>	Bijzondere Opsporings Ambtenaar
<b>CIO</b>	Centrale IT Organisatie
<b>Colom</b>	Collegiaal overleg locale Ombudsmannen
<b>CWI</b>	Centrum voor Werk en Inkomen
<b>MJD</b>	Maatschappelijke en Juridische dienstverlening
<b>OGGZ</b>	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
<b>PGB</b>	Persoonsgebonden beschikking (RO/EZ)
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut Werkgevers Verzekeringen
<b>WSNP</b>	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

