

Van: Ombudsman Groningen <info@ombudsman.groningen.nl>

Verzonden: maandag 20 maart 2023 15:48

Aan: Griffie <Griffie@groningen.nl>

Onderwerp: Jaarverslagen ombudsman 2022 voor de raad

AAN: de leden van de raad van de gemeente Groningen

Per e-mail verzonden: griffie@groningen.nl

Groningen, 20 maart 2023

Geachte heer, mevrouw,

Op verzoek van de ombudsman stuur ik u bijgaand het verslag van de werkzaamheden van de ombudsman in 2022.

Met het jaarverslag ontvangt u ook een overzicht van alle behandelde zaken. Het betreft korte geanonimiseerde samenvattingen.

Net als voorgaande jaren sturen wij u ook de jaarverslagen toe van de klachtbehandeling voor WIJ Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor. Deze jaarverslagen zijn eveneens toegezonden aan de respectievelijke besturen.

Voor een mondelinge toelichting in de raad is de ombudsman uiteraard beschikbaar.

Met vriendelijke groet,
namens de ombudsman,

Anne Jaspers
Bureau ombudsman

voor de gemeente Groningen (incl. Noordelijk Belastingkantoor),
WIJ Groningen, Beschermd wonen, GGD

Post- en bezoekadres

Spreekuur

Telefoon

E-mail

Website

Trompsingel 33 Groningen

maandag van 14:00 tot 16:00 uur

050 318 65 68 (ma t/m do)

info@ombudsman.groningen.nl

www.ombudsmangroningen.nl



Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Gemeente Groningen

Neem
inwoners

mee

*Tell me and I will forget
show me and I may remember,
involve me and I will understand.*

~ Confucius (551-479 voor Chr.)

20
22

Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Gemeente Groningen



Voorwoord

Neem inwoners mee in wat je doet of niet doet. In wat je weet of niet weet. Dan voorkom je vraagtekens, zoals bij het nieuwe afvalbrengbeleid. Kom je – net als anders – met een tweessige aanhanger, dan moet je halverwege het jaar ineens betalen voor het storten van grofvuil. Vóór 1 juli was dat nog gratis. Als zo'n wijziging goed en tijdig wordt gecommuniceerd, dan weten mensen dat er iets verandert. Meermaals zagen we dat inwoners onvoldoende zijn meegenomen in deze verandering.

Dat geldt ook voor de communicatie over de plaatsing van laadpalen. Inwoners weten niet waar ze aan toe zijn omdat ze niet worden meegenomen in de voortgang van hun aanvraag. Laat iets van je horen, ook als je nog niet alles weet. In verschillende jaarverslagen en ook nu weer, vraag ik hier aandacht voor. Een collega in Rotterdam bedacht ooit de 'moedernorm'. Bedenk wat je goed vindt voor je moeder. Zou je moeder het leuk vinden om lang te moeten wachten of om niets te horen?

Het collegeprogramma heet: 'Voor wat echt van waarde is.' Een van de thema's is zeggenschap voor inwoners. *'Zeggenschap over je eigen straat, buurt, wijk of dorp, over publieke voorzieningen die voor ons allemaal zijn, zou vanzelfsprekend moeten zijn.'* Dit thema – inwoners meer betrekken bij besluitvorming – veronderstelt voorafgaand goede communicatie met deze inwoners. Met andere woorden, de gemeente moet de mensen goed meenemen zodat die niet teleurgesteld raken over het proces.

Digitaal en fysiek

De dienstverlening aan en benadering van inwoners en bedrijven door de gemeente Groningen wordt steeds meer digitaal. Veel

mensen vinden digitale dienstverlening klantvriendelijk: ze kunnen snel hun eigen zaken regelen, zonder daarvoor fysiek een afspraak te hoeven maken. Ook de landelijke overheid en de private sector leveren hun diensten digitaal. Dat betekent ook dat de gemeente blijft verwijzen naar websites en gebruik blijft maken van QR-codes en diensten via apps blijft aanbieden.

Toch is digitaal niet ieders taal. Er zijn ook inwoners die hun zaken niet digitaal willen of kunnen regelen. 'We hebben niet altijd door dat digitalisering ook een verdelingsvraagstuk is. Technologie schept mogelijkheden, maar we introduceren ook beperkingen', aldus Widlak, directeur van de stichting Kafkabrigade. Digitale ongelijkheid bestaat volgens Goedhart¹ uit 4 lagen te weten het bezit van een smartphone of computer, de leeftijd ervan om al dan niet nieuwe apps te kunnen installeren, toegang tot wifi² en het ontwikkelen en bijhouden van vaardigheden. Zoals Goedhart omschrijft kan iemand TikTok of Facebook wel snappen, maar de online diensten van de gemeente niet.

Daarom is het goed dat het college in haar visie op dienstverlening ook heeft vastgesteld dat het mogelijk moet blijven om producten en diensten fysiek aan te vragen. In dat kader noem ik de aanbeveling van een columnist: 'Open een ouderwets loket voor wie de overheid niet meer begrijpt. Want waarom zou je een overheid vertrouwen die niet langer de moeite neemt jón iets begrijpelijk uit te leggen?'³ of mee te nemen. Het Klantcontactcentrum (14 050) fungeert in de gemeente als telefonische ingang. Toch levert die toegang niet altijd het gewenste contact op, zoals we in 2022 weer een aantal keren hebben gezien. Ook is de telefonische ingang helaas niet meer beschikbaar voor meldingen van

1 Dr. Nicole Goedhart van het Amsterdam UMC in <https://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/de-ideale-digitale-gemeente-geeft-alle-burgers-een-stem> – 20 december 2022

2 3,2% van de Nederlanders heeft thuis geen toegang tot het internet zie <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/84888NED>

3 Margriet Oostveen in de Volkskrant van 20 juni 2022

geluidsoverlast tijdens evenementen, ondanks een toezegging daarover van de wethouder⁴.

Nieuw beleid

In de zomer leidde de energietoeslag tot nogal wat vragen. Vooral de vraag wanneer de uitbetaling zou plaatsvinden. Andere gemeenten zouden dat al eerder doen. Ook was er de vraag of de energietoeslag meegeteld wordt bij het bepalen van het vermogen bij de aanvraag voor kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. Meerdere signalen waren er dat inwoners het niet kunnen begrijpen dat ze bij de toetsing van hun kwijtscheldingsaanvraag minder (spaar)geld mogen hebben dan wordt toegestaan naast een uitkering.

Inmiddels is het toegestane vermogen bij de kwijtscheldingstoetsing verhoogd, maar gedurende het hele jaar was daar nog geen sprake van. Een vrouw zegt daarover dat ze het zeer onbillijk vindt dat ze aan de ene kant een beetje spaart voor onvoorziene uitgaven, terwijl het andere kant wordt 'afgenomen' door deze belastingaanslagen. En een man moet hoge tandartskosten maken voor een nieuw gebit, dat niet wordt vergoed door de zorgverzekering en ook niet via de bijzondere bijstand. Hij moet daarvoor sparen van de sociale dienst, wat hij ook doet, maar daardoor heeft hij geen recht op kwijtschelding. De verruiming van de kwijtscheldingsregels waardoor mensen sneller voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen in aanmerking komen, geldt met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2022.

We zijn in het afgelopen jaar herhaaldelijk benaderd over de inhoud van gewijzigd beleid.

Zoals het afvalbeleid en het parkeerbeleid. Als mensen het niet eens zijn met de inhoud van het beleid, is de ombudsman echter niet bevoegd om hierover een oordeel te geven. We kunnen deze mensen alleen verwijzen naar de raad.

Contact

Er is veel achterstallig onderhoud in contact met inwoners, zo was te lezen in Binnenlands Bestuur⁵. Het was daarom mooi om te zien dat de sociale dienst meer tijd heeft voor het voeren van het persoonlijke gesprek doordat ze minder tijd kwijt zijn voor het opvragen van bewijsstukken omdat ze hebben gekapt in het woud van regelingen⁶. Ze geven aan dat ze de situatie van de inwoner daarmee beter in beeld kunnen brengen en kunnen kijken wat iemand nodig heeft. Dat is iemand echt meenemen.

Mede omdat we mensen over inhoud van beleid moeten verwijzen naar de raad, is het zeer toe te juichen dat de raad vanaf eind november 2022 structureel tijd inruimt voor contact met de inwoners. Volgens een onderzoek⁷ in Binnenlands Bestuur van 10 februari 2023 een belangrijke manier om de vertrouwensband met de inwoners te verbeteren.

Ik denk daarbij aan de oproep van mijn Amsterdamse collega die zegt dat het vrijmaken van kijk- en luistertijd vanuit behoorlijk bestuur een noodzakelijke investering is, omdat het uiteindelijk vertrouwen zal opleveren⁸. Hij bepleit om oprecht te luisteren, niet alleen voor bevestiging van het eigen gelijk, maar vanuit een open houding en blik.

Ik denk daarbij ook aan de oproep van de voorzitter van de Raad voor het Openbaar Bestuur voor een betere toepassing van de

4 Wethouder Chakor op 15 juni 2022: *We onderkennen dat het een meerwaarde heeft als inwoners telefonisch een melding kunnen doen. Wat we willen gaan doen is dat mensen bellen en dat zij kunnen inspreken. Dan krijgen ze informatie over hoe en wat.*

5 Binnenlands Bestuur week 6 – 2022 pag. 31

6 Brief aan de raad van 9 feb 2022 met kenmerk 59029 – 2022

7 Onderzoek door Necker in opdracht van Binnenlands Bestuur pag. 17

8 Jaarbeschouwing 2021: Luisteren Leren Doen

algemene beginselen van behoorlijk bestuur. En dan bedoelt hij niet de juridische vertaling ervan, maar meer het doorleven en toepassen als leidend principe bij de wijze waarop de overheid voor burgers bindende besluiten voorbereidt, uitvoert en corrigeert⁹. Ik ben het met hem eens waar hij opmerkt dat dit een bestuurscultuur vraagt waarin breder wordt afgewogen dan louter bedrijfsmatig.

Tot slot

De jaarverslagen over WIJ¹⁰ en het Noordelijk Belastingkantoor¹¹ zijn weliswaar apart opgesteld, maar niet geheel los te zien van het handelen van de gemeente. In beide komt op verschillende plekken ook de rol van de gemeente aan bod.

Mijn tiende en laatste is met dit jaarverslag een feit. Ik wens de lezer plezier en inzicht bij het lezen ervan.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

1 maart 2023

⁹ Binnenlands Bestuur week 14 – 2022 pag. 24 - 27

¹⁰ Voor WIJ bijv. in 22.6.003; 22.6.006; 22.6.007; 22.6.010

¹¹ Voor het NBK bijv. in 22.7.003 en 22.7.004

Inhoudsopgave

1	Open en duidelijk	7
	Inwoner aan het woord	9
2	Communiceren met inwoners	10
	Vraagtekens en onbegrip: gebrekkige communicatie afvalbeleid	12
	Inwoner aan het woord	13
3	Interne communicatie	14
4	Toegankelijkheid gemeente	16
	Inwoner aan het woord	18
5	Aanbevelingen en toezeggingen	19
	Aanbevelingen	19
	Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval	22
	Adviezen	23
6	Cijfers en feiten	24
	Toelichting bij deze tabellen	25
	Bijlage: Ombudsinstituut	27

1 Open en duidelijk

Inwoners meenemen in je denken en doen vraagt openheid en duidelijkheid. Beide kwaliteiten vormen één van de kernwaarden van *behoorlijk overheidsoptreden*¹. Er wordt mee bedoeld dat de gemeente open en voorspelbaar moet zijn, zodat het voor de inwoner duidelijk is waarom de gemeente bepaalde dingen doet. Maar ook dat de gemeente informatie verstrekt die klopt, volledig en duidelijk is. Niet alleen als de inwoner erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Goed luisteren naar inwoners en besluiten/keuzes goed motiveren horen eveneens bij deze kernwaarde. Dat betekent dat de overheid in heldere taal uitleg geeft over haar doen en laten én aangeeft hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van haar inwoners.

Door ónduidelijkheid kun je verkeerde verwachtingen wekken. Dat was het geval bij een fietsenstalling waarvan een vrouw dacht dat die bewaakt was. Zij stalde haar elektrische fiets hier regelmatig. Op een dag bleek bij terugkomst dat de fiets gestolen was. Op de website van de stalling werd nadrukkelijk cameratoezicht genoemd en er hing een bord naast de ingang [zie foto]. Naderhand bleek dat de camera's alleen werden gebruikt voor live toezicht en er geen beelden worden opgeslagen. Het is [onduidelijk welke boodschap](#) de gemeente wilde uitzenden met de tekst dat deze ruimte is voorzien van camera's. Hoewel de vrouw na het onderzoek van de ombudsman haar fiets niet terug had, was haar klacht toch zinvol. Want zo krijgt de gemeente de kans om haar communicatie te herijken.

Problemen en irritaties zijn niet altijd te voorkomen, maar door duidelijk te zijn en de inwoner [goede uitleg](#) te geven, creëer je in elk geval begrip en daardoor hopelijk vertrouwen. Misschien had een man dan wel afgezien van zijn klacht over de aangekondigde tariefsverhoging voor zijn parkeerplek. Als de ombudsman naar

aanleiding van de klacht vragen stelt aan de gemeente volgt een heldere toelichting, die begrijpelijk maakte waarom de verhoging nodig is.

Tijdens een ander klachtonderzoek past de gemeente de tekst op de website aan. In plaats van een te verwachten behandeltermijn van 3 maanden, stelt de gemeente de termijn op 6 maanden. Naar het oordeel van de ombudsman is het goed dat de gemeente de informatie op de website heeft aangepast. De ombudsman stelt echter ook vast dat er sinds de aanvraag van de man inmiddels bijna 10 maanden zijn verstreken. Daarmee roept de informatie op de website (nog steeds) [verkeerde verwachtingen](#) op.



¹ De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden: • Open en duidelijk • Respectvol • Betrokken en oplossingsgericht • Eerlijk en betrouwbaar. Deze kernwaarden zijn in samenwerking met de andere ombudsmannen opgesteld.

Openstaan voor argumenten resulteerde in de aanpassing van een werkwijze. Aanleiding was de aanvraag van een weduwnaar. De man vroeg de borg terug van de gehandicaptenparkeerkaart van zijn overleden echtgenote. Daarvoor moest hij een verklaring van erfrecht hebben. Voor die verklaring zou hij ongeveer 250 euro moeten betalen, terwijl de borg 15 euro bedraagt. Dit stond volgens de man niet in verhouding tot elkaar. Aanvankelijk wilde de gemeente hier niet soepeler mee omgaan. Het ging de man niet om het kleine bedrag, maar om [de onredelijkheid](#). Hij ging daarom naar de ombudsman. Die kreeg van de gemeente te horen dat zij de werkwijze zal aanpassen. Als iemand aantoonbaar partner is en/of in hetzelfde huis woont, is een erfrechtverklaring voortaan niet meer nodig. De borg wordt dan gewoon teruggestort, ook in het geval van de man. Hiermee was de klacht van de man ook voor toekomstige gevallen zinvol. Het is mooi dat de gemeente uiteindelijk goed luistert en zich van

haar goede kant laat zien door de werkwijze aan te passen.

Om inwoners goed bij haar plannen te betrekken moet de gemeente zorgvuldig kijken of alle betrokkenen dan ook [daadwerkelijk de kans](#) krijgen om iets van de plannen te vinden. Als dit alleen via Facebook kan, dan sluit je de mensen die Facebook niet volgen, uit. En dat kan invloed hebben op de kwaliteit van je besluitvorming. Dat leerde de zaak van een man die werd geconfronteerd met een uitgewerkt plan om de speeltuin in de nabijheid van zijn woning uit te breiden. Bij navraag bleek aan dit plan een inspraakproces via Facebook vooraf te zijn gegaan waar de man niets vanaf wist. Hij heeft geen Facebook en voelde zich dan ook buitengesloten. Een gevoel dat soms achteraf niet of nauwelijks nog te herstellen valt.

Inwoner aan het woord

De tuinaarde van

Rutger Meerdorp

'Mijn mond viel open van verbazing.'

Achter zijn woning heeft Rutger Meerdorp* een moestuin ingericht. Voor ophoging en verbetering van de bodem wilde hij acht kuub tuinaarde toevoegen. 'Ik kon de aarde op mijn oprit storten, maar het zou me veel kruiwerk besparen als dit op de gemeentegrond naast de moestuin zou mogen. Ik heb de gemeente gevraagd of het daar een week of drie mag liggen en of daar kosten aan zijn verbonden. De medewerker die mij te woord stond vertelde dat er wél melding van wordt gedaan, maar dat ik niet hoeft te betalen. Je verwacht het niet, maar een tijdje later kreeg ik toch een rekening. Mijn mond viel open van verbazing.'

'Het is het principe dat telt.'

Afspraak is afspraak

Rutger probeerde verhaal te halen. Een paar maanden later was hij nog geen steek verder. 'Ik was het goed zat', klinkt het. 'Ik heb mijn verhaal aan de ombudsman verteld. Ik had ooit ergens gelezen dat je daar met klachten over de lokale overheid terecht kunt. Ik ben blij dat ik die stap heb gezet, want dankzij de inzet en de professionaliteit van de ombudsman kwam er eindelijk beweging in het verhaal. Het gaat niet om een groot bedrag, maar het is het principe

dat telt. Als iemand zegt "u hoeft daar niet voor te betalen", maar je krijgt vervolgens wel een rekening, dan is dat niet netjes. Afspraak is afspraak.'

'Het is goed dat er een onafhankelijke partij is die serieus naar je luistert en werk maakt van je probleem.'

Een goede aanbeveling

Rutger is blij met de vaststelling van de ombudsman dat je als burger niet de dupe mag worden van onduidelijke informatieverstrekking. Blij is hij ook met de aanbeveling aan de betrokken partijen (gemeente en NBK) om coulant te zijn. 'Ik ben heel tevreden over de rol die de ombudsman heeft gespeeld', zegt Rutger. 'Ik kreeg de aandacht die een grotere zaak ook zou hebben gekregen. Er is onderzoek gedaan, meegedacht en geadviseerd. Het is goed dat er een onafhankelijke partij is die serieus naar je luistert en werk maakt van je probleem.'

*niet zijn echte naam.

2 Communiceren met inwoners

Goede communicatie zorgt ervoor dat mensen zich gehoord en gezien voelen. Vertel wat je weet, ook al weet je nog niet alles en zijn er niet meteen of misschien helemaal geen pasklare oplossingen. Neem inwoners mee. Door te communiceren weten mensen waar ze aan toe zijn of wat ze mogen verwachten van de gemeente.

Voor de digitaal vaardigen is de informatie op de website erg belangrijk. Daar bleek het echter een aantal keren aan te schorten. Zo vermeldde de website niet de mogelijkheid om [telefonisch een afspraak](#) te maken voor verlenging van een rijbewijs.

Een andere man meldde dat als hij vooraf op de website had kunnen lezen dat voor afval gebracht met een tweeassige aanhanger betaald zou moeten worden, hij dan een enkelassige aanhanger zou hebben gehuurd. Afval gebracht met een enkelassige aanhanger kon namelijk nog steeds gratis worden gestort. De ombudsman concludeerde dat de [informatie op de website te weinig is toegesneden](#) op de nietsvermoedende burger.

Pas in november werd de website aangevuld met "Let op: gewijzigde regels vanaf 1 juli 2022!"

De pagina over 'briefadres' geeft niet aan dat een briefadres op het adres van kennissen ongeldig



is voor de aanvraag van een uitkering. De ombudsman heeft de gemeente de aanbeveling gedaan om deze informatie aan te passen.

Informatie op de website en persoonlijke accounts moet eenduidig zijn en niet te ingewikkeld. Bij gebruik van een leenauto - bijvoorbeeld omdat de eigen auto een dag naar de garage is - kan in het parkeeraccount het kenteken van de leenauto worden ingevoerd, zodat je niet hoeft te betalen. Maar welke optie klik je nu aan: "[tijdelijk kenteken toevoegen](#)" of "[kenteken wijzigen](#)"?

Informatie over de plaatsing van laadpalen en over de ontwikkelingen met de kinderopvang in een wijk zou te lezen zijn op de website, maar betrokkenen werden daar in hun contacten met de gemeente niet op gewezen. Ook constateerde de ombudsman dat de informatie op de website niet altijd actueel is (zie H. 1) en is soms de relevantie van een bericht moeilijk in te schatten omdat een [plaatsingsdatum ontbreekt](#). Zo is ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag op de website over aanvragen voor een laadpaal nog steeds het volgende te lezen:

De aannemer van Allego is weer gestart met het plaatsen van laadpalen. Zij proberen nu zo snel mogelijk de opgelopen achterstand in te halen.

Goede communicatie via andere kanalen is ook belangrijk om daarmee inwoners te informeren over de status en voortgang van een traject. Een man die al jaren vroeg om een oplossing voor de wateroverlast in zijn tuin, voelde zich niet serieus genomen [omdat een oplossing uitbleef](#). Pas toen de ombudsman de zaak ging onderzoeken kwam er schot in de zaak. Tijdens een gesprek heeft de gemeente aangegeven wat er al is uitgezocht en welke stappen er nog moeten worden genomen. Ook is afgesproken dat de gemeente de man op de hoogte zal houden van de verdere ontwikkelingen.

Een andere man dacht dat er niets met zijn meldingen was gedaan over het gebrekkige onderhoud van een fietstraject richting de stad. Tijdens het onderzoek van de ombudsman bleek dat de man niet was geïnformeerd over de inspecties en het onderhoud dat de gemeente in 2021 wèl had gedaan. Gelukkig zag de gemeente achteraf in dat zij [beter had moeten communiceren](#).

Ook al liggen de oorzaken eventueel buiten de macht van de gemeente, het is voor een aanvrager belangrijk om te weten dat zijn of haar verzoek niet is vergeten. Zoals bij de aanvragen voor laadpalen waar de aanvragers [maandenlang niets hoorden](#) nadat zij een aanvraag hadden gedaan.

De vrouw met aardbevingsschade aan haar woning kon niet verder omdat ze niets meer hoorde. Ze had een versterkingsadvies nodig van

de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), waarmee ze vervolgens [funderingssubsidie](#) kon aanvragen bij de gemeente. Na een gesprek hierover met de NCG hoorde ze een maand of 3 helemaal niets meer. Omdat de gemeente opdrachtgever was, schreef ze vervolgens de gemeente aan. Ondanks de toezegging van de gebiedsregisseur van de gemeente om actie te zullen ondernemen, hoorde de vrouw daarna nog steeds niets van de NCG. Omdat de vrouw ook niet meer van de gemeente hoorde, ging zij 9 maanden na het gesprek ten einde raad naar de ombudsman. Afstemming met de Nationale ombudsman omdat die bevoegd is voor klachten over de NCG, leidde toen gelukkig snel tot beweging in het proces.

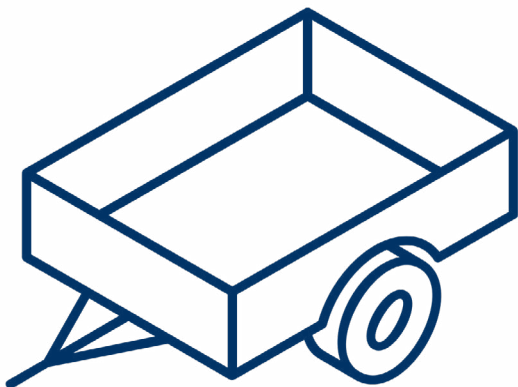
Vraagtekens en onbegrip: gebrekkige communicatie afvalbeleid

Erg summier was de communicatie van de gemeente met haar inwoners over de gewijzigde regels voor het storten van grofvuil. Daardoor waren mensen niet op de hoogte van de veranderingen. Meerdere mensen beklagden zich over de onduidelijke communicatie.

Zoals een man die eind oktober grofvuil naar het afvalbrengstation bracht, en daarvoor totaal onverwacht € 100 moest betalen. Hij meende dat inwoners van de gemeente vier keer per jaar gratis grofvuil mochten wegbrengen. Dit was zijn eerste storting dit jaar. Hij gebruikte [net als andere jaren zijn tweeassige aanhanger](#). Bij het afvalbrengstation bleek zijn grofvuil nu gezien te worden als bedrijfsafval, waarvoor hij moest betalen. Dat vond de man niet terecht.

Datzelfde overkwam een andere man die een (tweeassige) aanhanger had gehuurd om restanten van een laminaatvloer weg te brengen. Bij het afvalbrengstation kreeg hij de keus: hij mocht de lading overladen in een eenassige aanhanger of € 141,57 betalen. Vanwege zijn gezondheid kon hij niet overladen en dus heeft hij betaald. Maar omdat hij zich oprecht afvroeg [hoe hij dit had moeten weten](#) ging hij naar de ombudsman.

Ook enkele organisaties die voor anderen spullen wegbrengen, beklagden zich over de



onduidelijke gang van zaken en maakten zich zorgen over hun bedrijfsvoering. Voor hen is er een overgangstermijn gekomen om de bedrijfsvoering te kunnen aanpassen.

De reden die de gemeente gaf voor de gewijzigde regels, heeft te maken met het misbruik dat er gemaakt werd van de mogelijkheid om gratis grofvuil te storten. Dat is op zichzelf begrijpelijk. Diezelfde regels kunnen echter ook inwoners raken die jaarlijks netjes hun afvalstoffenheffing betalen en te goedertrouw hun afval wegbrengen naar het afvalbrengstation. Om iedereen goed mee te nemen, moet de gemeente haar inwoners tijdig over zo'n wijziging informeren en zorgen dat deze informatie hen bereikt, dat deze klopt en volledig en duidelijk is.

In dit geval was er sprake van één enkele publicatie in de Groninger Gezinsbode/Noorderkrant. De informatie op de website was te weinig toegesneden op de nietsvermoedende inwoner. Een "LET OP" bericht op de homepage of bij de openingstijden, gedurende een aantal maanden, had vele mensen kunnen bereiken. Nu moest men (nietsvermoedend) gaan zoeken bij de tarieven en daaruit afleiden dat alleen brengen met een eenassige aanhanger gratis zou zijn. Dat getuigt niet van 'denken vanuit de gebruiker'.

Ten slotte had de gemeente zelf kunnen merken dat de informatieverstrekking niet voldeed toen er inwoners bij het afvalbrengstation kwamen die van niets wisten. Helaas heeft zij dit signaal niet opgepakt om op dat moment alsnog de informatieverstrekking te verbeteren.

Het is goed om te constateren dat naar aanleiding van de onderzoeken de website op verschillende plekken is aangepast en de gemeente uit coulance de kosten in 2 zaken heeft vergoed.

Inwoner aan het woord

De "groene muur" van

Rianne Krul

'Het is geen nationaal drama, maar voor mij is het wél een probleem.'

'Ik keek uit op een mooie groenstrook, maar dat uitzicht veranderde in de loop van tijd in een "groene muur" van dichte en hoge bosschage', zegt Rianne Krul*. 'Het is geen nationaal drama, maar voor mij is het wél een probleem.' Ze diende een klacht in bij de gemeente. Wat volgde was een snoeibeurt. Volgens de gemeente was het probleem hiermee opgelost, maar Rianne dacht daar anders over.

'Ik kon er soms niet van slapen. Het hield me erg bezig.'

Bij wie moet je aankloppen?

'Met een eenmalige snoeibeurt ben je er niet. Het bosschage groeit gewoon door. De bomen hebben nu al een flinke hoogte, maar straks zijn ze net zo hoog als de bomen bij de flatgebouwen verderop. Vooral als het waaide dacht ik steeds: als dit maar goed gaat... Ik kon er soms niet van slapen. Het hield me erg bezig. Ik wilde er iets aan doen, maar ik had geen flauw idee hoe ik het moest aanpakken. Bij wie moet je aankloppen?'

'Alleen al het idee dat je er niet alleen voor staat gaf rust.'

Plezierig en laagdrempelig

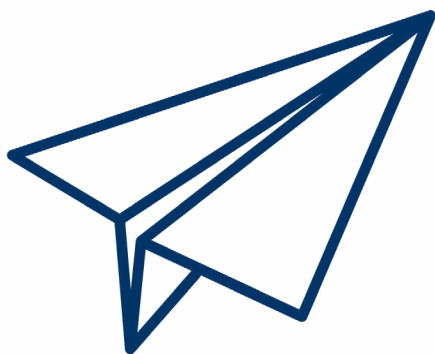
Van een kennis hoorde ze dat je dit soort zaken kunt voorleggen aan de ombudsman. 'Zij had een paar jaar geleden veel baat gehad bij de ombudsman', zegt Rianne. 'Alleen al het idee dat je er niet alleen voor staat gaf rust.' Het contact met de ombudsman noemt ze 'plezierig en laagdrempelig'. Rianne: 'Er is echt naar me geluisterd. In samenspraak met de gemeente is een acceptabele oplossing gevonden. In plaats van de gebruikelijke driejaarlijkse snoeibeurt gaat de gemeente nu jaarlijks snoeien. Ik ben er heel blij mee.'

*niet haar echte naam.

3 Interne communicatie

Interne communicatie helpt om processen binnen de gemeente goed te laten verlopen. Het verbindt afdelingen en teams en zorgt ervoor dat medewerkers goed zijn geïnformeerd en op dezelfde golflengte zitten. Inwoners kunnen er de dupe van worden als het intern niet op orde is qua communicatie. Door miscommunicatie worden inwoners niet of niet voldoende meegenomen in zaken die voor hen van betekenis zijn. Wat we een aantal keren zagen was dat er sprake was van miscommunicatie tussen afdelingen of organisatieonderdelen.

Dat merkte een vrouw die een brief kreeg over veranderingen in de huishoudelijke hulp, maar de brief onduidelijk vond. Ze belde met de gemeente. De eerste 3 keer werd ze doorverbonden met WIJ, maar daar konden ze haar niet helpen. De 4e keer werd een terugbelverzoek gemaakt, maar werd ze niet teruggebeld. Bij het 5e contact vroeg de vrouw naar het college. Ze kreeg het telefoonnummer van de secretaresse van de WMO-verantwoordelijke wethouder. Het telefoonnummer bleek echter niet van deze secretaresse te zijn. Het telefoonnummer dat ze vervolgens kreeg, bleek van de secretaresse van weer een andere wethouder te zijn die haar uiteindelijk het juiste telefoonnummer gaf. Een week na haar 5e telefoontje sprak de vrouw met de juiste secretaresse. Omdat ze netjes aantekeningen had gemaakt, kon ze precies



aangeven welke nummers ze had gekregen. Het bij het 4e telefoontje genoemde (en door de vrouw genoteerde) [terugbelverzoek bleek niet te zijn aangemaakt](#) door het KCC. De ombudsman heeft naar aanleiding van eerdere onderzoeken (211.042 en 221.020) al een aanbeveling op dit punt gedaan en deze klacht bevestigt nogmaals het belang van goed registreren van terugbelverzoeken in het (KCC) systeem en de naleving ervan.

Een man doet 4 pogingen om contact te krijgen met de gemeente, maar ontvangt geen enkele reactie. Dat hij na zijn eerste melding niets hoort, blijkt het gevolg van [miscommunicatie tussen 2 medewerkers](#) van 2 afdelingen. Waarom hij op de 3 brieven die hij daarna stuurt ook niets hoort, blijft onduidelijk. De ene afdeling zegt telefonisch iets te hebben doorgegeven, maar de ontvangende afdeling weet van niets. Wat de ombudsman opmerkelijk vindt, is dat er bij ontvangst van de 2e en de 3e brief van de man nergens een belletje gaat rinkelen omdat dit toch al was afgehandeld?

Ziekte en problemen met personele vervanging rechtvaardigen niet het uitblijven van contact. Laat even weten dat het langer gaat duren. Dat gebeurde niet bij een vrouw die zich zorgen maakte over het uitblijven van individuele inkomenstoelage voor haar zoon. Als de ombudsman een onderzoek instelt, blijkt dat de [vertraging komt door het vertrek](#) van een medewerker. De zaak wordt onder aanbieding van excuses bij een andere medewerker neergelegd. Na vier maanden wachten heeft de zoon uiteindelijk uitsluit, terwijl de wettelijke termijn voor de behandeling van de aanvraag acht weken is.

Een betere overdracht tussen de verschillende medewerkers had [heel veel narigheid kunnen voorkomen](#) voor een vrouw die al jaren in overleg was met de gemeente en Beschermd Wonen over de voorzieningen die zij nodig heeft om

zelfstandig te kunnen leven en wonen. Ze heeft met veel medewerkers te maken gehad. En iedere keer moest ze weer haar hele verhaal uit de doeken doen. Bij de laatste intake voor deze voorzieningen heeft de vrouw aangegeven dat alle benodigde informatie al lang en breed bij de gemeente aanwezig is. Zij levert de informatie daarom niet opnieuw aan en dat wordt gezien als een weigering om mee te werken. De vrouw is dan echt ten einde raad en meldt zich bij de ombudsman.

In haar reactie aan de ombudsman biedt de gemeente aanvullend onderzoek aan en vraagt de vrouw om een nadere toelichting op haar

aanvraag. Dat schiet bij de ombudsman in het verkeerde keelgat omdat ook zij, op grond van het door de vrouw aangeleverde dossier, heeft geconstateerd dat alle benodigde informatie al bij de gemeente is. Om versnelling in het proces te brengen, nodigt de ombudsman vertegenwoordigers van de gemeente, WIJ en Beschermd Wonen aan tafel. Tijdens dit gesprek zegt de gemeente toe de gevraagde voorzieningen zonder verder onderzoek toe te kennen.

4 Toegankelijkheid gemeente

Toegankelijkheid varieert van uitnodigend zijn en mensen vriendelijk en gelijkwaardig behandelen (sociale toegankelijkheid) en toegankelijk taalgebruik zodat informatie voor iedereen begrijpelijk is tot en met de fysieke toegankelijkheid van het gemeentehuis. Iedereen moet gebruik kunnen maken van alle vormen van voorzieningen, informatie en dienstverlening van de gemeente. Want dan worden de inwoners daadwerkelijk meegenomen in het verhaal van de overheid. Essentieel is dat de inwoners makkelijk in contact kunnen komen met de gemeente. Ze moeten makkelijk kunnen binnenstappen met hun vragen of verzoeken. Als gemeente moet je je daarbij goed kunnen verplaatsen in de inwoners en hun vaardigheden. Ook de virtuele bezoeker moet geen last hebben van drempels.

Met de toegankelijkheid ging het een aantal keren mis.

Een vrouw die een vraag had over de leesbaarheid van de displays van de parkeerautomaten kreeg maar geen toegang tot de gemeente. Eerst vraagt ze om te worden doorverbonden met de afdeling Parkeren, maar dat kan niet. Daarna [belt ze met het whatsappnummer](#) dat op de website staat. Ze krijgt te horen dat ze geen boodschap kan achterlaten omdat de voicemail vol is. Ze moet het later nog maar eens proberen. De voicemail blijft echter vol. Als ze vervolgens nog een appje stuurt naar hetzelfde telefoonnummer krijgt ze een appje terug. De boodschap is dat men geen toegang heeft tot de kwestie. Later blijkt dat ze twee cijfers van haar zaaknummer heeft omgedraaid. Daarom kon de gemeente haar melding niet terugvinden. Dit is echter geen excuus, zo liet de gemeente weten. 'We hadden beter ons best moeten doen om de melding te vinden. Als een melding niet op een zaaknummer is te vinden, is de vervolgstap om op naam te zoeken.' Een duidelijk leermoment dus voor de medewerkers achter het whatsappnummer. De ombudsman constateerde ook

dat het voicemailbericht niet adequaat was. Dat is naar aanleiding van deze klacht verwijderd. De gemeente liet verder weten nog te werken aan een passende boodschap die mensen te horen krijgen als ze wel bellen (of sms'en) met dit nummer. Een andere vrouw hoorde tot 3x toe niets op haar meldingen. Die bleek ze [per sms](#) te hebben verstuurd in plaats van met whatsapp.

Dat de gemeente in deze digitale tijd de mogelijkheid heeft gecreëerd om digitaal te melden is begrijpelijk. Maar dat je daardoor een groep inwoners buitensluit, strookt niet met een door de gemeente zelf vastgesteld 'principe van digitalisering' te weten inclusiviteit en 'Gelijke kansen voor alle Groningers'¹. Dat betekent dat je niet voorbij mag gaan aan het feit dat er nog steeds heel wat mensen zijn die geen computer of smartphone hebben. Ik noemde dat al in mijn voorwoord.

Voor een vrouw is het een probleem dat de gemeente tijdens evenementen onbereikbaar is per telefoon. Zij weet alleen in haar straat al 5 mensen die geen computer hebben. Zij heeft van het evenement waar ze veel last van ondervond, geen brief gekregen van de organisator van het evenement waardoor ze die ook niet kon bellen. Ze kon helemaal niets doen.

Waarom is er niet gekozen voor én digitaal én telefonisch melden, was mijn vraag aan het college. Door de mogelijkheid van digitaal melden, waar blijkens de gemeente volop gebruik van wordt gemaakt, kan het probleem met de telefonische (on)bereikbaarheid zijn opgelost. De telefoon zal naar verwachting veel minder gebruikt worden dan voorheen.

Daar komt bij dat ik verwees naar een [toezegging van het college](#) zelf, gedaan op 15 juni 2022. In die toezegging is aangegeven dat vanwege de meerwaarde van een telefonische melding er een voicemails-service wordt ingesteld. Op de vraag naar de uitvoering van deze toezegging kreeg ik tijdens het klachtonderzoek geen antwoord. Ook

1 Coalitieakkoord gemeente Groningen 2022 - 2026

in haar reactie op mijn aanbeveling om opnieuw een telefoonnummer in te voeren om overlast van evenementen buiten kantooruren te kunnen melden of om een voicemailservice in te voeren gaat de gemeente niet in op deze toezegging. Dat is heel opmerkelijk.

Dat een man geen contact kon krijgen met medewerkers van de gemeente wordt door de gemeente verklaard door ziekte en problemen met de vervanging. Daardoor verliep de communicatie anders dan normaal. Normaliter worden omwonenden geïnformeerd dat er een laadpaal wordt aangelegd, maar dat is in dit geval niet gebeurd.

Een man beklagde zich over gedwongen digitalisering. Hij wil een [loket](#) bij de gemeente waar hij met een medewerker kan praten en met hem of haar zijn zaken kan regelen. De klacht van de man was voor de gemeente tevens aanleiding om systematisch te onderzoeken of er nog iets hapert aan de toegankelijkheid van haar dienstverlening voor burgers die niet digitaal kunnen of willen communiceren.

Een Vereniging van Eigenaren (VvE) stuurt een brief aan de gemeente over de laadproblemen van elektrische auto's bij de appartementen van de VvE. Omdat ze niets horen, vult de VvE een contactformulier in waarop ze een automatisch antwoord en een zaaknummer ontvangen. Een inhoudelijke reactie blijft echter nog steeds uit. Omdat de VvE [een jaar na verzending](#) van de brief nog geen reactie heeft, benadert ze de ombudsman.

De gemeente onderzoekt wat er is misgegaan met de verwerking van de brief, zodat zij haar dienstverlening kan verbeteren op dit punt. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om de VvE te informeren over de uitkomst van dat onderzoek, zodat die ook inzicht krijgt in wat er is misgegaan. Te meer omdat de VvE tussentijds netjes een contactformulier had ingevuld om de gemeente te herinneren aan de brief die ze had gestuurd. Het is daarom tweemaal

misgegaan en dat lijkt meer dan een toevallige fout.

De gemeente laat na haar onderzoek weten dat het onderwerp van de brief aan verschillende vakgebieden grenst, waardoor de brief verschillende keren heen en weer is gestuurd tussen verschillende afdelingen en teams binnen de organisatie. Dit heeft ertoe geleid dat de brief uiteindelijk tussen wal en schip terecht is gekomen. [...] Kort voor het binnenkomen van het contactformulier is de desbetreffende behandelaar van bewonersvragen voor langere periode ziek uitgevallen. Hierdoor is de behandeling van het contactformulier stil komen te liggen.

Het college schrijft verder:

“Wij zijn ons ervan bewust dat deze interne versnippering niet bijdraagt aan een goede dienstverlening aan onze inwoners. We zijn dan ook al langere tijd actief aan het investeren in een betere samenhang en afstemming tussen onze afdelingen, zodat situaties zoals die van u tot een minimum beperkt worden. Specifiek werken we er hard aan om onze inwoners meer centraal te stellen en willen we dat onze medewerkers meer eigenaarschap tonen als het gaat om brieven zoals die van u, zodat deze niet tussen wal en schip belanden.”

Het is goed om te lezen dat de gemeente de inwoners meer centraal wil stellen. Dat impliceert een erkenning, meermaals ook door mij benoemd, dat dit niet altijd het geval is. Hetgeen uitermate onbevredigend is, omdat het instituut gemeente niet voor zichzelf bestaat, maar voor haar inwoners.

Astrid Veldhuis

en de brief van de sociale dienst

'Ik schok me werkelijk rot.'

Astrid Veldhuis* kreeg een brief van de sociale dienst waarin stond dat ze bijna 5.000 euro moest terugbetalen vanwege te veel ontvangen TOZO-uitkering (TOZO staat voor Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers). 'Ik schrok me werkelijk rot', zegt ze. 'De sociale dienst had eerder aangegeven dat ik naast de terugvordering van TOZO-2 geen andere TOZO hoefde terug te betalen. Ik wist niet wat ik moest doen. Ik kon dit er echt niet bij hebben op dat moment. Ik was herstellende van een vervelende aandoening. Daar had ik al mijn energie voor nodig.'

'Doorsnee burger is niet thuis in de ambtelijke wereld. Dat werkt ontmoedigend, zo van: laat maar zitten, want ik zou niet weten hoe ik mijn klacht op de juiste plek krijg.'

Een gouden tip

Een vriend adviseerde haar om contact op te nemen met de ombudsman. 'Hij had daar goede ervaringen mee. Een gouden tip, ik kan het niet anders zeggen.' Het kwam allemaal goed. En

meer dan dat... Het traject dat Astrid samen met de ombudsman aflegde resulteerde ook nog eens in een praktisch advies aan de sociale dienst en in een verbetering van de dienstverlening. Astrid legt het uit. 'Bij het afbetalen van de TOZO-2-uitkering krijg je geen overzicht van betaalde - en nog openstaande kosten. Je weet op een gegeven echt niet meer wat je nou hebt betaald.'

'Zo waardevol dat er een onafhankelijke organisatie is die een luisterend oor biedt.'

Ambtelijke wereld

'Je ziet door de bomen het bos niet meer. Waarom worden er geen overzichten gestuurd? Net als bijvoorbeeld energiebedrijven doen. De ombudsman heeft dit aan de sociale dienst voorgesteld. Zij hebben dit meteen opgepakt. Ik vind dat heel positief.' Volgens Astrid is de doorsnee burger niet thuis in de ambtelijke wereld, inclusief alle regels en bepalingen die daarbij horen. 'Dat werkt ontmoedigend, zo van: laat maar zitten, want ik zou niet weten hoe ik mijn klacht op de juiste plek krijg. Voor mij is het heel ontoegankelijk. Daarom is het zo waardevol dat er een onafhankelijke organisatie is die een luisterend oor biedt.'

* niet haar echte naam.

5 Aanbevelingen en toezeggingen

Aanbevelingen

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman de gemeente ook aanbevelingen¹ doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken en herhaling te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als die niet wordt overgenomen. Hieronder volgen de aanbevelingen die de ombudsman in 2022 heeft gedaan (*met cursief en in blauw de reactie van de gemeente*).

1. Drie aanbevelingen na klachtonderzoek 22.1.007:

a. Vanwege de spanning die de brief van de gemeente oproept bij de vrouw doet de ombudsman de aanbeveling om haar 2 jaar na datum beschikking rust te gunnen. Mocht de vrouw binnen 2 jaar na de datum van de beschikking onverhoopt niet gestart zijn met het aanspreken van haar dagbestedingsbudget dan zal zij zelf contact opnemen met de gemeente/WIJ om hierover in overleg te treden. Overige wijzigingen die relevant zijn voor de verstrekte voorzieningen zal de vrouw uit eigen beweging melden bij de gemeente/WIJ.

b. Om het verslag en de beschikking uit het dossier te verwijderen dan wel de bewuste informatie (dat de vrouw niet wilde meewerken) uit het verslag en de beschikking te halen.

c. Mocht het onverhoopt nog niet zijn gebeurd dan ook de aanbeveling om in haar dossiers (gemeente, WIJ en Beschermd Wonen) binnen een termijn van 6 weken bepaalde elementen te wissen.

- Geen reactie van de gemeente ontvangen.

2. Drie aanbevelingen na klachtonderzoek 22.1.016:

a. Het zo spoedig mogelijk plaatsen van de openbare laadpaal. Mocht dat niet lukken

dan verzoeker in elk geval over 4 weken op de hoogte brengen van de stand van zaken. En als plaatsing daarna nog steeds uitblijft verzoeker met enige regelmaat (om de 6 weken) informeren over de reden van vertraging.

- De gemeente heeft laten weten dat de aanvrager tijdig een update heeft gekregen en dat zal met regelmaat blijven gebeuren totdat de laadpaal daadwerkelijk is geplaatst.

Ik heb vervolgens geconstateerd dat de gemeente de aanvrager zoals toegezegd regelmatig op de hoogte heeft gehouden totdat de laadpaal daadwerkelijk werd geplaatst.

b. Omdat er sprake lijkt te zijn van een structureel probleem is het van belang ervoor zorg te dragen dat Allego aanvragers op de hoogte houdt van de voortgang van hun aanvraag en hen in elk geval tijdig informeert als de termijn van 6 maanden niet wordt gehaald.

- De gemeente heeft met Allego afgesproken dat aanvragers tijdig worden geïnformeerd over de voortgang van aangevraagde laadpalen. Dit zal met regelmaat, 4-6 weken, gaan gebeuren.

c. De gemeente actualiseert de informatie op haar website met betrekking tot de 6 maanden termijn.

- De tekst op de website is aangepast (het plaatsen van laadpalen ligt voorlopig stil). Als er meer zekerheid over de plaatsing is, passen we de informatie op de website hierop aan.

3. In een eerder klachtenonderzoek (21.1.042) waarin gebrekkige registratie van terugbelverzoeken de reden was voor uitblijvend contact, zegde de gemeente toe de medewerkers van het KCC nog eens te wijzen op het belang van de juiste werkwijze bij het maken van terugbelverzoeken. Uit deze klacht blijkt dit niet voldoende te zijn

¹ Artikel 9:27 lid 3 Algemene wet bestuursrecht

geweest. Daarom de aanbeveling om alsnog maatregelen te treffen zodat toezeggingen (terugbelverzoeken) in het (KCC-)systeem terug te vinden zijn en worden nageleefd.
22.1.020

- De gemeente laat weten continu te sturen op een correcte uitvoering van werkprocessen. Dit gebeurt onder meer door het stelselmatig als onderwerp (terugbelverzoeken) te bespreken in de werkoverleggen met medewerkers. We zorgen er met instructies ook voor dat alle medewerkers op de hoogte blijven en zijn van de juiste procedures en de geldende servicenormen. Gelet op de grote hoeveelheid contactregistraties en het feit dat het om mensenwerk gaat, zijn fouten en omissies nooit helemaal uit te sluiten. Als zich echter incidenten voordoen, gaan wij met betrokken medewerkers in gesprek zodat zij hiervan kunnen leren en we herhaling zo veel mogelijk voorkomen. Dat hebben wij ook gedaan naar aanleiding van de klacht waarop uw aanbeveling is gebaseerd.

4. De ombudsman constateert in dit onderzoek dat er sprake is van informatie van verschillende organisaties (politie, WIJ, Meldpunt Overlast en Zorg, Stadstoezicht) met ieder een eigen registratie van overlastmeldingen en eventuele gedane acties. Ook in eerdere onderzoeken is gebleken dat registraties van meldingen verschillen. Op dit punt doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om tot één registratiesysteem van meldingen te komen, in elk geval binnen de gemeente en WIJ. 22.1.025

- De gemeente neemt de aanbeveling niet over. Ze hebben dit onderzocht en zijn tot de conclusie gekomen dat één registratiesysteem van meldingen niet werkbaar is voor de betrokken partijen.

5. Twee aanbevelingen in klachtonderzoek 22.1.035:

a. Als de gemeente de communicatie inzake

bewonersparticipatie in handen geeft van een bewonersvereniging erop toe te zien dat alle (wijk)bewoners worden bereikt. In deze situatie dus ook de bewoners die geen Facebook hebben of de Facebookpagina van de bewonersvereniging niet volgen.

- De gemeente zal in toekomstige situaties, waarin een bewonersvereniging Facebook wil inzetten als communicatiemiddel met bewoners, als aanvullende voorwaarde stellen dat dezelfde tekst, die de bewonersvereniging op Facebook zet, ook per brief gestuurd wordt naar die adressen die niet van dit medium gebruik maken.

b. Om met betrekking tot het al dan niet verplaatsen van de schommel op het speelveld de belangenafweging opnieuw te doen waarbij alle hiervoor relevante feiten en omstandigheden worden verzameld. Zoals welke huishoudens om het veld zijn vóór verplaatsing en welke zwaarwegende redenen zij hiervoor hebben.

- De gemeente geeft aan geen opvolging te geven aan deze tweede aanbeveling, omdat ze twijfelt aan de effectiviteit en haalbaarheid van de voorgestelde oplossingsrichting. Daarnaast is deze buitenproportioneel, met mogelijk escalerende implicaties voor de wijk. De gemeente blijft inzetten op de voorgestelde oplossingsrichting, om in te zetten op de aanpak van overmatige overlast door jongeren, door samenspraak tussen bewoners, WIJ, handhaving en politie.

6. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om opnieuw een telefoonnummer in te voeren om overlast van evenementen ná kantooruren te kunnen melden dan wel de toezegging van de wethouder alsnog na te komen en een voicemailservice in te voeren.
22.1.037

- De gemeente neemt deze aanbeveling niet over en noemt daarvoor de volgende argumenten:

· *Organisatoren van grote evenementen*

zijn voor inwoners die woonachtig zijn in een ruim gebied rondom het evenement telefonisch bereikbaar tijdens het evenement;

· Er zijn voldoende momenten om zowel telefonisch als schriftelijk in contact te komen met de gemeente Groningen en bij zeer ernstige overlast met de politie;

· Het invoeren van een telefoonnummer dan wel voicemailservice voldoet niet aan de eisen die wij stellen aan onze dienstverlening;

· Het invoeren van een voicemailservice past niet in onze bedrijfsvoering en is in onze optiek niet noodzakelijk.

7. Nu de informatie van de gemeente over de gewijzigde regels (afvalbeleid) gebrekkig was, geeft de ombudsman de gemeente in overweging uit coulance het betaalde bedrag te restitueren. 22.1.042

- De gemeente laat weten de aanbeveling op te volgen.

8. Het zou netjes zijn als de gemeente excuses aanbiedt en op enigerlei wijze de stichting coulant tegemoet treedt. 22.1.046

- De gemeente biedt haar excuses aan voor de miscommunicatie en de verwarring die daardoor bij de stichting is ontstaan. Om deze excuses kracht bij te zetten, nodigt zij de stichting uit voor een gesprek om inzicht te krijgen in de werkwijze van de organisatie en om zo criteria op te kunnen stellen voor organisaties met een maatschappelijk nut (betreft wijzigingen in het beleid rondom de afvalbrengstations).

9. De informatie op de website van de gemeente over briefadres geeft niet aan dat er sprake is van een uitzondering in geval van een uitkeringsaanvraag. Daarom de aanbeveling om deze informatie aan te passen. 22.1.048

- De gemeente meldt dat het hoofd van Inkomensdienstverlening nog moet overleggen met Burgerzaken en daarna zal het verder worden afgehandeld.

10. De aanbeveling aan de gemeente is om de informatievoorziening over de beveiliging van de fietsenstallingen overeen te laten komen met de daadwerkelijke beveiliging. 22.1.057

- De gemeente neemt deze aanbeveling deels over. De term toezichthouder op de site is gewijzigd naar servicemedewerker. Dit om verwarring in de toekomst te voorkomen. Nergens op de site is er sprake van bewaking/beveiliging. Parkeren van de fiets is op eigen risico en omvat geen bewaking van de fiets. De aanwezigheid van camera's zijn we verplicht te vermelden. Deze uiting kan dan ook niet komen te vervallen.

11. De ombudsman verzoekt de gemeente de informatie op haar website op het punt van de lengte van tweeassige aanhangers aan te vullen. Ook geeft de ombudsman de gemeente in overweging uit coulance het door verzoeker betaalde bedrag te restitueren. 22.1.058

- De gemeente laat weten het bedrag te restitueren.

12. De ombudsman verzoekt de gemeente om de VvE te informeren over de uitkomst van het onderzoek, zodat die ook inzicht krijgt in hetgeen er is misgegaan met de verwerking van de brief. Te meer omdat de VvE netjes een contactformulier heeft ingevuld om de gemeente te herinneren aan de brief die eerder was gestuurd. Het is daarom tweemaal misgegaan en dat lijkt meer dan een toevallige fout. 22.1.065

- De gemeente neemt de aanbeveling over en klager inmiddels geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek.

Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval

1. Gemeente gaat burgers uitdrukkelijk vragen of die digitale nieuwsbrieven willen ontvangen. De gemeente past de procedure (stadjerspas) op dit punt aan. Nieuwe gebruikers krijgen bericht dat hun mailadres gebruikt wordt voor de digitale nieuwsbrief en zij krijgen informatie hoe zij zich daarvoor kunnen afmelden. 22.1.006
2. Als iemand aantoonbaar partner is en/of in hetzelfde huis woont, wordt de borg gehandicaptenparkeerkaart teruggestort zonder dat er een erfrechtverklaring nodig is. 22.1.021
3. De gemeente onderzoekt of het mogelijk is dat mensen automatisch een sms terugkrijgen waarin staat dat ze op dit nummer (06 12823973) alleen Whatsapp-berichten kunnen versturen. 22.1.023
4. De gemeente werkt nog aan een passende boodschap die mensen te horen krijgen als ze met het whatsapp-nummer van de gemeente bellen. 22.1.033

Adviezen

(met cursief en in blauw de reactie van de gemeente)

1. Om in het kader van dienstverlening en volledige informatieverstrekking onder het kopje 'afspraak' ook uitdrukkelijk de mogelijkheid op te nemen om telefonisch een afspraak te maken. 22.1.006
2. De bewuste informatie over het beschermingsbewind in het vervolg op schrift mee te geven. 22.1.034
- De gemeente laat weten voortaan een folder van beschermingsbewind mee te geven. Ook gaat de gemeente vooraf navraag doen bij de afdeling beschermingsbewind hoelang het duurt voor het startgesprek plaatsvindt. Dit om de inwoner hierin meer mee te nemen en warm over te dragen.
3. Om in de toekomst misverstanden te voorkomen, adviseert de ombudsman het Meldpunt om de mondeling gegeven toestemming voor het delen van gegevens (voor het opnemen van contact met verzoeker door WIJ) richting verzoeker schriftelijk te bevestigen. 22.1.035
4. Om met het KCC te spreken over de verkeerde informatie die aan verzoekster is gegeven toen zij belde omdat het haar niet lukte om tijdelijk een ander kenteken in te voeren. 22.1.041
- De teamleider KCC heeft dit direct onder de aandacht gebracht bij de medewerkers.
5. a. Om met Nijestee af te stemmen om de man en andere bewoners van de flat per brief te informeren over de uit te voeren werkzaamheden en de afspraken die ten aanzien van de planning in 2023 zijn gemaakt.
- Het proces van aanbesteding loopt nog. Wanneer dit afgerond is en de aannemer bekend is, dan zal binnen een week of twee een detailplanning van de aannemer bekend zijn. Nijestee zal ervoor zorgen dat dit

vervolgens breed gecommuniceerd wordt, ook met de bewoners van de flat.

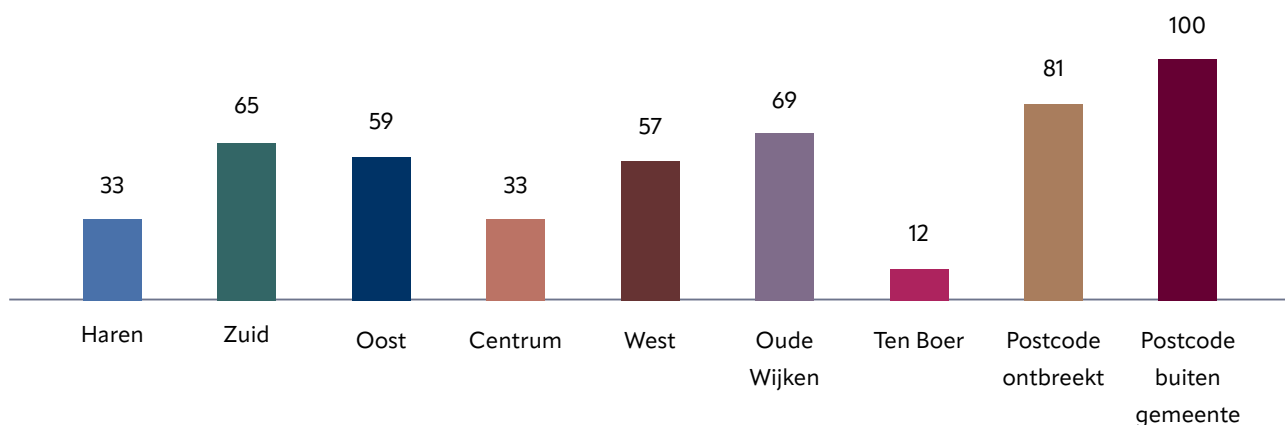
- b. Om na te gaan of er op enigerlei wijze terugkoppeling kan plaatsvinden over meldingen (foutparkeerders) als deze. 22.1.054
*- Er wordt 2x geprobeerd om in contact te komen met de melder. De melder die de oproep mist, ziet een gemiste oproep van de gemeente en zou dan ook kunnen weten dat er door de gemeente is gebeld. Als de melder niet opneemt en ook niet terugbelt is dit vervelend, maar daarna doen we de zaak wel af.
In principe sturen we er niet een e-mail achteraan, want boa's en toezichthouders moeten al veel muteren, rapportages en pv's schrijven. Als ze dit ook zouden doen, blijft er minder tijd over dat ze inzetbaar zijn op straat. In sommige gevallen mailen ze wel, namelijk als ze merken dat er mogelijk een klacht uit kan volgen. De boa/toezichthouder maakt bij een melding een inschatting of er een klacht zou kunnen ontstaan.
Als er een klacht uit volgt, wordt deze door de teamleider of coördinator opgepakt in samenwerking met de klachtenfunctionaris. Er volgt altijd een terugkoppeling van de klacht aan de klager.*

6 Cijfers en feiten

Aantal eerste contacten betreffende een nieuwe kwestie

Burgercontacten	2022	2021	2020
Totaal	509	504	535
Gemeente Groningen	191	216	216
WIJ Groningen	63	58	68
NBK	34	24	29
Beschermd wonen	4	4	3
Afvalregio Centraal Groningen	-	-	-
GGD	1	2	3
Ombudsman	6	6	3
Overige instanties (zie taartdiagram p. 26)	210	194	213

Burgercontacten per gebied (op postcode)



Afhandeling contacten over gemeente

Burgercontacten - verwijzingen	2022	2021	2020
Info over/verwijzing naar gemeente	34	57	88
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	43	42	62
Verwijzing naar bezwaar/beroep	9	14	*
Verwijzing naar overige	21	15	*
Geen follow up	24	5	*
Totaal aantal verwijzingen	131	133	150

Dossiers ombudsman	2022	2021	2020
Onderzoeken afgehandeld	66	77	66
Onderzoeken in behandeling	3	6	-
Totaal aantal dossiers ombudsman	69	83	66
Totaal	200	216	216

Toelichting bij deze tabellen

Het aantal eerste contacten (voornamelijk telefoontjes en e-mails) is zeer vergelijkbaar met de jaren ervoor. Het aantal in behandeling genomen dossiers ligt wat lager dan 2021, maar weer op een vergelijkbaar niveau als in 2020. Het verschil tussen 191 contacten over de gemeente (1e tabel) en 200 (2e tabel: afhandeling contacten die betrekking hebben op de gemeente) wordt veroorzaakt doordat er soms per burgercontact naar meerdere instanties wordt verwezen. Bijvoorbeeld naar de bezwaar-/beroepsprocedure en naar een instantie die juridische bijstand kan geven zoals WIJS, Juridisch Loket of een advocaat.

Het totaal aantal gemeentelijke dossiers waar in 2022 aan is gewerkt, is 69. Vanuit 2021 zijn er 2 dossiers meegegaan naar 2022. Er zijn 66 dossiers nieuw aangemaakt. En één nieuw burgercontact in 2022 is een dossier 2023 geworden.

De herkomst van de eerste contacten qua wijken laat zien dat bijna 20% buiten de gemeente woont. Dat wil niet altijd zeggen dat de kwestie dan ook niet over de gemeente kan gaan. Voor het overige spreekt het schema voor zich.

Wat we verder zien is dat de complexiteit van dossiers is toegenomen. Naast dat dit merkbaar is aan de doorlooptijd van dossiers, is dit ook te zien aan het (gemiddelde) aantal contacten per dossier.

Een van de 6 contacten die betrekking had op de ombudsman ging over de korte samenvatting die betrokkene over zijn eigen zaak op de website zag. Dezelfde korte samenvatting die u in het jaaroverzicht aantreft. Hij kon zich niet op alle onderdelen vinden in de bewoordingen en ook miste hij informatie die voor hem relevant was. Deze man heeft uitleg gekregen dat hij in een samenvatting niet alle voor hem belangrijke onderdelen zal terugvinden. We hebben aangegeven dat wij ons daarin beperken tot de hoofdzaken die voor de ons onbekende, geïnteresseerde lezers en raadsleden van belang zouden kunnen zijn.

Gemiddeld aantal contacten per dossier	
2022	18,8
2021	14,6
2020	18,4
2019	14,3
2018	16,9
2017	14,5

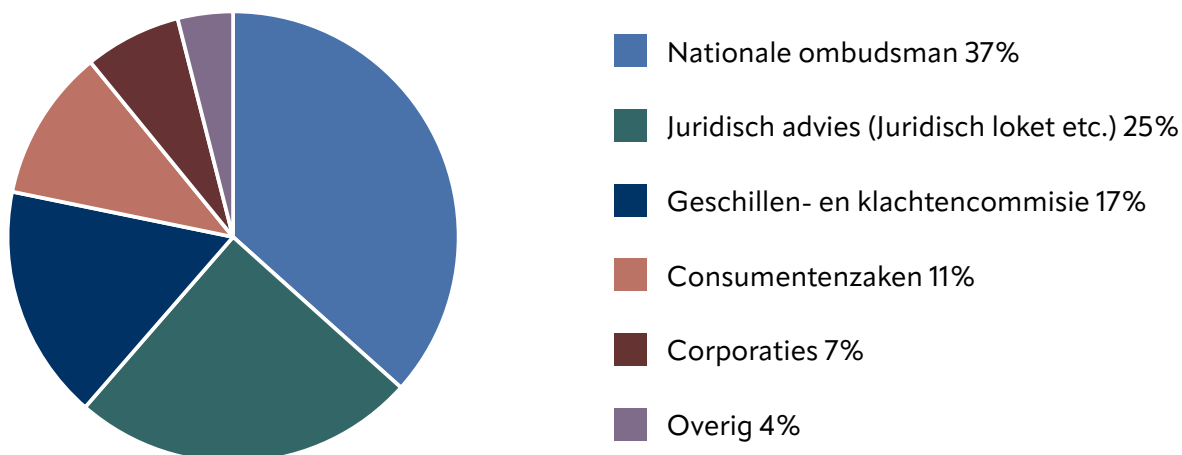
De burgercontacten die geen dossier werden en de in behandeling genomen dossiers hadden betrekking op de volgende onderdelen van de gemeente:

	Info/ verwijzing 2022	Info/ verwijzing 2021
Gemeenteraad	2	1
College	10	9
Burgemeester	1	2
Meerdere onderdelen	1	-
Concernstaf	1	1
SSC	3	6
Publieke Dienstverlening	9	14
Maatschappelijke Ontwikkeling	8	12
Werkmaatschappijen	-	-
Stadsbeheer	13	10
Stadstoezicht	10	4
Stadsontwikkeling	26	29
Economische zaken	1	-
Werk	-	-
Inkomen	43	43
Participatie	3	2
Vastgoed	-	-
Totaal	131	133

De in behandeling genomen dossiers hadden betrekking op:

Afgehandeld door ombudsman 2022	Nog in behandeling 2022	Afgehandeld door ombudsman 2021
-	-	1
3	-	2
-	-	1
-	-	-
-	-	-
2	1	6
4	-	4
6	-	3
3	-	1
14	-	18
2	-	6
21	1	23
-	-	-
-	-	-
11	1	12
-	-	-
-	-	-
66	3	77

De eerste contacten over andere instanties zijn verwezen naar:



Bijlage: Ombudsinstituut

Bureau gemeentelijke Ombudsman

De formatie van het bureau is hetzelfde gebleven (3,4 fte, verdeeld over 4 medewerkers). Gedurende het hele jaar is er daarnaast gebruik gemaakt van de inzet van de flexibele formatie van een extern bureau. De intensiteit daarvan varieerde met de drukte. In totaal ging het om 138 gedeclareerde uren.

In de zomer vond de verhuizing plaats van Kreupelstraat 12 naar Trompsingel 33. Daaraan gingen diverse gesprekken over mogelijke aanpassing van het kantoor aan de Kreupelstraat vooraf. Ook vond een aantal bezichtigingen plaats van eventueel te huren kantoorlocaties. Met plezierige en efficiënte hulp van Facilitaire Zaken van de gemeente is de inrichting van het nieuwe pand en de verhuizing ernaartoe, zeer goed verlopen. De nieuwe locatie, die van de gemeente wordt gehuurd, is ruimer en beter ingedeeld waardoor bezoekers beter kunnen worden ontvangen. Helaas ligt de huur wel hoger, waardoor een financieel knelpunt moet worden opgevoerd dat pas op zijn vroegst voor 2024 tot budgetaanpassing leidt.

Overige activiteiten in 2022

- Presentatie over werkzaamheden ombudsman voor nieuwe gemeenteraad
- Overleggen met gemeentesecretaris
- Gesprekken met directeuren NBK en WIJ
- Afscheid directeur GGD / kennismaking nieuwe directeur GGD
- Bespreking jaarverslag met gemeentesecretaris, college, GMT en MT Stadsbeheer
- Overleg met klachtenfunctionarissen gemeente
- Bespreking met medewerkers Meldpunt overlast en zorg (MOZ)
- Overleg met Rekenkamer over onderzoek MOZ
- Gesprek / kennismaking met directeur Directie Maatschappelijke Ontwikkeling
- Lezing Daniel Verlaan over de schaduwkanten van het internet
- Uitleg 'Groningen Leert'
- Afspraak/afscheid Functionaris Gegevensbescherming

Extern

- Locatiebezoeken tijdens klachtonderzoeken
- Regulier overleg met andere lokale ombudsmannen
- Gesprekken met medewerkers Nationale ombudsman (aardbevingsgebied)
- Kennismaking nieuwe ombudsman Rotterdam
- Gesprekken /kennismaking ombudsman RUG
- Studiemiddagen Vereniging voor Klachtrecht
- Training gesprekstechnieken voor bureau
- Webinar door MEE
- Masterclass Juridische Faculteitsvereniging

Andere rechtspersonen

Ombudsman Groningen is naast ombudsman voor de gemeente, WIJ Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor (voor de inwoners van de gemeente Groningen) ook aangewezen voor 3 gemeenschappelijke regelingen, te weten Afvalbeheer Regio Centraal Groningen (ARCG), Publieke Gezondheid & Zorg en Beschermd wonen & Opvang. Over de ARCG hebben we in de afgelopen jaren geen klachten ontvangen. De besturen van beide andere organisaties ontvangen een eigen jaaroverzicht van de werkzaamheden van de ombudsman.

Jaaroverzicht ombudsman Groningen 2022

Gemeente Groningen

20
22

Jaaroverzicht ombudsman Groningen 2022

Gemeente Groningen



Inhoudsopgave

Samenvattingen behandelde zaken 2022

1	College / burgemeester	4
2	Shared Service Center	7
3	Publieke Dienstverlening	9
4	Maatschappelijke Ontwikkeling	13
5	Stadsbeheer	18
6	Stadstoezicht	29
7	Stadsontwikkeling	31
8	Inkomen	48
9	Werkmaatschappijen	56

Leeswijzer:

Per gemeentelijk onderdeel zijn de zaken op chronologische volgorde geplaatst.

1 College / burgemeester

Digitaal: niet voor iedereen een zegen 22.1.006

Trefwoorden: digitalisering, loket, bezoekerspas, stadspas

Een man beklagt zich over gedwongen digitalisering. De bezoekerspas en de stadspas zijn daar voorbeelden van. Er wordt verwezen naar digitale accounts zoals een parkeeraccount of een webshop Stadspas, IDEAL, DigiD, inloggen met e-mailadressen, wachtwoorden, QR-codes. Allemaal zaken waar de man niets mee te maken wil hebben. Hij heeft de afgelopen jaren meermaals tevergeefs verzocht om in de brief over de verlenging van de bezoekerspas meer gegevens op te nemen. In de brief wordt namelijk het te betalen bedrag niet genoemd en ook mist hij het bankrekeningnummer van de gemeente waarnaar hij het bedrag kan overmaken. Hij kan die informatie alleen digitaal bemachtigen. Wat de man wil is een loket bij de gemeente waar hij met een medewerker kan praten en met hem of haar zijn zaken kan regelen.

Digitalisering

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat het klopt dat de dienstverlening en benadering van inwoners en bedrijven door de gemeente Groningen steeds digitaal wordt. Veel mensen vinden dit juist erg prettig. Digitale dienstverlening is voor veel mensen klantvriendelijk: ze kunnen snel hun eigen zaken regelen, zonder daarvoor fysiek een afspraak te hoeven maken. Ook de landelijke overheid en de private sector leveren hun diensten digitaal. Dat betekent ook dat de gemeente zal blijven verwijzen naar websites, gebruik blijven maken van QR-codes en diensten via apps blijven aanbieden. In haar visie op dienstverlening heeft het college echter ook vastgesteld dat het mogelijk moet blijven om producten en diensten fysiek aan te vragen. Het Klantcontactcentrum (14 050) fungeert hierbij als telefonische ingang voor burgers die hun zaken niet digitaal willen of kunnen regelen.

De ombudsman constateert dat digitalisering van dienstverlening in deze tijd niet meer weg

te denken is. Daarnaast ziet ze dat de gemeente oog en oor heeft voor burgers die digitaal niet mee kunnen komen of geen gebruik willen maken van de digitale dienstverlening van de gemeente. Dat is mooi, want zo hoeft niemand buiten de boot te vallen. Daarnaast is de klacht van de man voor de gemeente aanleiding om systematisch te onderzoeken of er nog iets hapert aan de toegankelijkheid van haar dienstverlening voor burgers die niet digitaal kunnen of willen communiceren. Daarmee laat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman zien naar de man te willen luisteren.

Verlenging bezoekerspas

De gemeente laat weten dat zij met haar brieven over de verlenging van de bezoekerspas geen factuur meer meestuurt. De ombudsman vindt dat op zichzelf niet onbehoorlijk als de gemeente een ander (niet digitaal) alternatief geeft om de verlenging van de bezoekerspas te betalen. Die mogelijkheid is er. De man kan via 14050 een afspraak maken met het Loket Parkeren en aan het loket de verlenging betalen. In de brief die de man heeft ontvangen wordt de mogelijkheid van het maken van een afspraak genoemd. Dat dit ook telefonisch kan, wordt echter niet expliciet benoemd. De ombudsman vindt het in het kader van dienstverlening en volledige informatieverstrekking goed als de gemeente onder het kopje 'afspraak' ook uitdrukkelijk de mogelijkheid opneemt om telefonisch een afspraak te maken. De gemeente laat verder weten dat ze alle inwoners zonder e-mailadres gewoon een brief per post blijft sturen over verlenging van de bezoekerspas. Ook voor het aan- en afmelden van bezoek is een digitaal account niet nodig: via de telefoon kan verzoeker bezoek aan- en afmelden.

Stadspas

In verband met zijn stadspas ontvangt de

man van de gemeente digitale nieuwsbrieven op zijn e-mailadres. Hij heeft zich hiervoor echter nooit aangemeld. Hij heeft de gemeente daarom herhaaldelijk gevraagd om de nieuwsbrieven niet meer te sturen en zijn e-mailadres uit het bestand te verwijderen. Dat doet de gemeente niet. De gemeente geeft aan dat de man ergens kan aanvinken dat hij geen nieuwsbrieven meer wil ontvangen. Dat vindt hij de wereld op zijn kop. Bij nader inzien vindt de gemeente dat ook. Zij biedt haar excuses aan en meldt dat ze de procedure gaat aanpassen zodat nieuwe gebrui-

kers de nieuwsbrief alleen nog zullen ontvangen wanneer dit actief aangevinkt wordt. Het e-mailadres van de man is verwijderd. Als de man geen gebruik wil of kan maken van de digitale account van de stadspas, is er, bij wijze van uitzondering, een mogelijkheid om zijn pas te activeren zonder DigiD. Voor een aanmelding zonder DigiD heeft de gemeente dan wel zijn BSN nodig voor de identiteitscontrole. Hij kan hierover contact opnemen met een medewerker van de afdeling stadspas via 14050.

Geschikte school lastig te vinden 22.1.045

Trefwoorden: informatievoorziening, privacy

Een vrouw meldt dat haar uitzonderlijk hoogbegaafde zoon op medische gronden al een half jaar niet meer naar school gaat. Zij en haar zoon hebben daarover een gesprek gehad met de wethouder. Binnen een dag kreeg de vrouw een mail van school waaruit bleek dat die afwist van het gesprek. Dat vindt de vrouw schending van hun privacy. Na het gesprek stelde de gemeente een analyse door een expertteam voor, maar er werd niet uitgelegd wat dat precies zou inhouden. Ze kan daarover geen contact krijgen met de betreffende medewerkers van de gemeente en dat is de reden dat ze bij de ombudsman komt. Ter onderbouwing van haar klachten laat de vrouw diverse documenten achter. Ze meldt nog dat het nieuwe schooljaar op dat moment alweer aan de gang is en haar zoon nog steeds niet weet waar hij heen kan. De ombudsman laat weten dat een klachtonderzoek er niet toe zal leiden dat haar zoon snel naar

school zal kunnen.

Enkele dagen later heeft de ombudsman een gesprek met de gemeente over deze kwestie. Vanuit de gemeente zal op korte termijn een verduidelijkende brief worden gestuurd aan de vrouw. Deze brief wordt enkele dagen later aan de vrouw gemaild. Blijkbaar lost die onduidelijkheden op, want de vrouw neemt daar geen contact meer over op.

Ondertussen bestudeert de ombudsman de stukken over de privacy klacht. Uit de stukken blijkt dat de vrouw deze klacht samen met 4 andere klachten bij de gemeente heeft ingediend. Omdat de klachtbehandeling zich in een eindfase bevindt, wacht de ombudsman de schriftelijke afdoening ervan af. Mocht de schriftelijke reactie niet naar tevredenheid zijn dan kan de vrouw weer contact met de ombudsman opnemen. Dat gebeurt niet meer en daarom sluit de ombudsman het dossier.

Vervuilde grond barrière voor versterking 22.1.047

Trefwoorden: bodemsanering, aardbevingsschade, herstel

Een man heeft jaren geleden, zonder het te weten, vervuilde grond gekocht. Er heeft op een gegeven moment een grote, maar gedeeltelijke sanering plaatsgevonden. De grond *rond* de gebouwen is wel, maar de grond *onder* de gebouwen is niet schoongemaakt. Vanwege veel later ontstane aardbevingsschade zou er gesloopt moeten worden. Sommige schuren zijn namelijk niet veilig meer. Zonder sanering van de grond onder de gesloopte gebouwen, kan de man er echter niets mee beginnen. Hij kan dan niet herbouwen en sanering kost miljoenen. Dat geld heeft hij niet. Volgens de contactpersoon bij de provincie is de gemeente leidend in de sanering. De gemeente zou op de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) wachten en omgekeerd. De man loopt vast en dat is de reden dat hij de ombudsman heeft gebeld. Vanwege vele betrokken partijen zegt de ombudsman toe een verkennend onderzoek te doen. Uit de informatie van provincie en

gemeente komt naar voren dat de provincie nog een kleine sanering moet doen om tot een eindevaluatie te kunnen komen. Het plan van aanpak daarvoor ligt al klaar en is reeds goedgekeurd door de gemeente. Het gaat hierbij echter niet om sanering van de grond onder de gebouwen. De provincie zou deze kleine sanering kunnen afronden en de eindevaluatie kunnen opstellen. Daarover moet de gemeente vervolgens een besluit nemen waartegen de man bezwaar kan maken als hij het er niet mee eens is. Onderdeel van het bezwaar kan zijn dat zijn terrein slechts gedeeltelijk is gesaneerd. Als het bezwaar wordt afgewezen, kan de man de zaak zo nodig nog voorleggen aan de rechter. Als de man vindt dat de sanering door de provincie te lang op zich laat wachten kan hij daarover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Eventueel in combinatie met klachten over de NCG over de versterking. Voor klachten over deze beide instanties is de ombudsman Groningen niet bevoegd.

2 Shared Service Center

Persoonsverwisseling 22.1.010

Trefwoorden: procedure

Een bewoonster van een appartementencomplex ontvangt in februari volkomen onverwacht een aanmaning van de afdeling Debiteurenbeheer van de gemeente. Ze neemt gelijk telefonisch contact op met de afdeling. Daar hoort ze dat ze grofvuil heeft laten ophalen en dat zij na een factuur, een herinnering en een eerste aanmaning nu echt moet betalen. De vrouw probeert uit te leggen dat zij nooit grofvuil heeft laten ophalen en ook de genoemde brieven nooit ontvangen heeft. De medewerker vertelt verder dat de eerste aanmaning naar een ander huisnummer binnen hetzelfde appartementencomplex is gestuurd.

Vermoeden van identiteitsverwisseling

Ze zoekt contact met de bewoonster van het adres waar de eerdere aanmaning naartoe is gestuurd. Deze geeft aan dat zij pas net in het appartement woont, en dat de vrouw waarschijnlijk de vorige bewoner moet hebben. De vorige bewoner heeft namelijk dezelfde achternaam als de vrouw. Hieruit kan geconcludeerd worden, dat de gemeente de vrouw ten onrechte heeft aangezien voor de persoon die grofvuil heeft laten ophalen. Ze stuurt hierover een e-mail aan de gemeente.

Een dag later ontvangt de vrouw een reactie van de gemeente met het bericht dat de aanmaning is ingetrokken. Ze vraagt vervolgens hoe het heeft kunnen gebeuren dat zij op basis van eenzelfde achternaam gekoppeld is aan iets wat zij niet heeft gedaan. Die vraag kan de gemeente niet beantwoorden omdat de opdracht voor

het ophalen van het grofvuil telefonisch is ontvangen. De vrouw vindt dit volstrekt onvoldoende en vraagt zich af wie haar kan verzekeren dat dit niet nogmaals gebeurt. Ze gaat daarom naar de ombudsman.

Onterechte koppelingen

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat bij controle van de opdracht om het grofvuil op te laten halen opviel dat de aanvrager niet woonachtig was op het opgegeven adres in het appartementencomplex. En ook niet op het door hem opgegeven correspondentieadres elders in het land. De betreffende medewerker vermoedde dat de gegevens niet juist waren aangenomen en heeft gecontroleerd of er in hetzelfde appartementencomplex iemand woont met de betreffende achternaam. Dit bleek het geval, namelijk de vrouw. De medewerker heeft de persoonsgegevens van de vrouw overgenomen, echter niet haar adres. Daardoor is het oorspronkelijke, telefonisch doorgegeven adres gebruikt voor de factuur en later de betalingsherinnering.

Als de aanmaning verstuurd moet worden, zet een andere medewerker het adres van de vrouw in het systeem. Op die manier komt de aanmaning bij de vrouw terecht. De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. Wel heeft de gemeente voor deze fouten al excuses aangeboden en dat is netjes. Met de gegeven uitleg geeft de gemeente nu inzicht in de gang van zaken, en dat is waar de vrouw met haar klacht om vroeg.

Bijstand door rechtshulpverlener 22.1.012

Trefwoorden: bezwaar, informatieverstrekking

Een rechtshulpverlener beklagt zich erover dat de gemeente voorwaarden stelt aan zijn aanwezigheid bij een gesprek van zijn cliënten met de sociale dienst. De voorwaarde is dat dit gesprek met de rechtshulpverlener erbij alleen mag plaatsvinden als ook de bezwaarmedewerker van de gemeente erbij aanwezig is. Daardoor vindt dit gesprek pas enkele weken later, na de vakantie van de bezwaarmedewerker plaats. Het recht om zich te laten bijstaan door een onafhankelijk adviseur is voor een burger erg belangrijk omdat de uitkeringsgerechtigde per definitie in een afhankelijke en kwetsbare positie zit. Het is een goed recht om iemand als een juridisch adviseur mee te nemen naar een gesprek bij de gemeente.

Voorwaarden

De ombudsman stelt vast dat de gemeente de rechtshulpverlener niet weigert om aanwezig te zijn bij een gesprek waarin de sociale dienst zijn cliënten een toelichting wil geven op de vordering die de gemeente op hen heeft. In de e-mails geeft de gemeente zijn cliënten uitdrukkelijk de mogelijkheid om de rechtshulpverlener mee te nemen en zich te laten bijstaan. Het gesprek heeft ook plaatsgevonden en wel op 10 december 2021.

Uit de gemeentelijke reactie leidt de ombudsman af dat het de bedoeling was om een gesprek met de cliënten en de rechtshulpverlener te plannen. Omdat dit vanwege de vakantie van de bezwaarmedewerker pas ná 15 november 2021 kon plaatsvinden, heeft hij de cliënten nog de mogelijkheid gegeven voor een mondelinge toelichting op een eerder moment. Dat lijkt de ombudsman dienst-

verlenend. Helaas mist deze informatie in de e-mail. Daarmee komt de goede intentie niet uit de verf. Verder concludeert de ombudsman dat de gemeente tijdens het klachtonderzoek inzichtelijk uitlegt wat de reden is van de verschillende mogelijkheden voor een afspraak. Aangezien er sprake is van een bezwaarprocedure is het niet onbehoorlijk dat de bezwaarmedewerker bij een toelichtend gesprek aanwezig wil zijn.

Hoorzitting

Daarnaast beklagt de rechtshulpverlener zich erover dat hij tijdens de hoorzitting (in de bezwaarprocedure) de berekening van de uitkering en terugvordering niet meer mocht bespreken omdat dit in het informatieve gesprek al aan de orde is geweest. De ombudsman constateert dat er een toelichtend gesprek heeft plaatsgevonden waar de rechtshulpverlener bij aanwezig was. Uit de reactie van de gemeente, waar de rechtshulpverlener niet meer op heeft gereageerd, begrijpt de ombudsman dat er ná dat gesprek een verduidelijking van de specificatie is gemaakt en een nieuwe berekening die in de specificatie is opgenomen. Hierover had de rechtshulpverlener volgens de gemeente geen vragen. Volgens de gemeente wilde de rechtshulpverlener de 'oude' berekening bespreken. Met de nieuwe berekening is die echter achterhaald. Dat de gemeente aangeeft dat de nieuwe berekening vervolgens leidend is, kan de ombudsman volgen. Dat dit tijdens de hoorzitting zou zijn aangegeven is dan ook niet onbehoorlijk.

3 Publieke Dienstverlening

Toereikende toelichting ontbreekt 22.1.017

Trefwoorden: klachtafhandeling, bejegening

Een advocaat is niet tevreden over de afhandeling van haar klacht door de gemeente. Ze beklagt zich over een zogenaamde signaalbrief van de gemeente aan de Deken van de orde van advocaten. Deze brief bevat volgens de advocaat een onjuiste weergave van feiten en is denigrerend van toon. Ze vindt dat de gemeente haar beschrijft als een schande voor de advocatuur. Dat kan ze niet over haar kant laten gaan, meldt ze aan de ombudsman.

De ombudsman vraagt de vrouw om de brief en om concreet aan te geven wat er onjuist is en welke passages denigrerend zijn qua toonzetting. Ze geeft vervolgens in 12 concrete punten aan waar de brief onjuiste informatie bevat dan wel denigrerend van toon is.

In de reactie op de klacht heeft de gemeente opgemerkt dat de ombudsman niet bevoegd is om de klacht te behandelen. Daar kijkt de ombudsman anders tegenaan. Voor zover de ombudsman kan nagaan is er naar aanleiding van de signaalbrief geen procedure aanhangig bij een

rechterlijke instantie. Zolang er geen procedure aanhangig is, is de ombudsman bevoegd.

Verder is de deken geen rechterlijke instantie en behoort die ook niet tot de rechterlijke macht. De bepalingen waarnaar de gemeente verwijst vormen geen belemmering voor de ombudsman om onderzoek te doen. Daarbij merkt de ombudsman wel op dat het in beginsel aan de deken is om de signaalbrief inhoudelijk te beoordelen.

De ombudsman komt op andere gronden tot de conclusie dat zij geen onderzoek gaat starten. Dit vanwege het gegeven dat sommige betwiste feiten al van langere tijd geleden zijn of inhoudelijk thuishoren bij de deken. Ook mist de ombudsman op sommige punten informatie of wordt niet duidelijk wat de klacht precies is. De ombudsman heeft de vrouw meermaals gewezen op de mogelijkheid om naar het spreekuur te komen om haar klacht toe te lichten. Dat heeft ze niet gedaan, waardoor informatie ontbreekt om tot een onderzoek te kunnen overgaan.

Telefonische afspraak mogelijk 22.1.018

Trefwoorden: klachtbehandeling, informatievoorziening

Een man beklagt zich erover dat hij niets heeft gehoord nadat hij een klacht bij de gemeente had ingediend. Hij heeft zelfs geen ontvangstbevestiging ontvangen. In de klacht uit de man zijn ontevredenheid over de informatievoorziening rondom de verlenging van rijbewijzen. Hij wist niet dat hij hiervoor digitaal een afspraak moet maken. De man is het er niet mee eens dat dit alleen op digitale wijze kan en vindt dat er een fysiek loket moet zijn.

Klachtbehandeling

Tijdens het onderzoek van de ombudsman

erkent de gemeente te hebben verzuimd om een ontvangstbevestiging te sturen. Dat de klacht niet in behandeling is genomen komt door interne miscommunicatie. Hiervoor biedt de gemeente haar welgemeende excuses aan. Tijdens het onderzoek reageert de gemeente alsnog inhoudelijk op de klacht. Hiermee en met de excuses corrigeert de gemeente ten aanzien van de klachtbehandeling haar niet correcte gedraging en dat is netjes.

Afspraak maken

De ombudsman constateert dat de gemeen-

telijke website duidelijk vermeldt dat men een afspraak moet maken om aan het loket Burgerzaken zijn rijbewijs te kunnen verlengen. De ombudsman constateert echter dat op de website geen melding wordt gemaakt van de mogelijkheid om telefonisch een afspraak te maken. De gemeente erkent dit ook en zegt toe dit te willen verbeteren. De gemeente zegt ook toe te willen onderzoeken hoe ze in de publiekshal beter kan aangeven dat een afspraak nodig is. De ombudsman zal de uitvoering van deze toezegging met belangstelling volgen. In zijn oorspronkelijke klacht geeft de man ook aan dat hij niet wil dat zijn telefoonnummer wordt bewaard en opgeslagen in de gemeentelijke systemen. Hierover meldt de gemeente dat dit niet is gebeurd. Ten overvloede geeft de ombudsman aan de man mee dat hij met een afgeschermd nummer kan bellen.

Loket gewenst

De ombudsman stelt verder vast dat ondanks de digitalisering van de dienstverlening de

man nog steeds bij een van de balies van de gemeente terecht kan om zijn zaken te regelen. De uitleg die de gemeente over de aanwezigheid van meerdere loketten geeft, is dat het om heel diverse zaken gaat. Zoals parkeren, omgevingsvergunningen, uitkeringen, de stadspas of in dit geval het verlengen van rijbewijzen. Ieder onderwerp heeft zijn eigen deskundigheid nodig en de afdelingen met deze deskundigheid bevinden zich op verschillende locaties in de gemeente. Dat burgers voor een bezoek aan een van deze locaties een afspraak moeten maken om hun zaken te regelen, is naar het oordeel van de ombudsman dan ook niet onbehoorlijk. Zeker nu een afspraak niet alleen langs de digitale weg maar ook telefonisch (14050) gemaakt kan worden. Met een afspraak hoeft men niet te wachten en spreekt men met degene die beschikt over de juiste deskundigheid en kan helpen.

Contact met de gemeente lukt niet 22.1.020

Trefwoorden: communicatie, bomen/groen

Een vrouw beklaagt zich erover dat de boom voor haar huis zonder vergunning fors is gesnoeid. Toen de mensen bezig waren met de snoeiwerkzaamheden heeft ze 2 keer gebeld met de gemeente en vervolgens ook de daaropvolgende dagen. Ze werd niet doorverbonden met de verantwoordelijke afdeling en ook de belofte dat ze zou worden teruggebeld werd niet nagekomen.

Gelet op de reactie van de gemeente komt de ombudsman tot de conclusie dat de gemeente met betrekking tot de terugbelverzoeken van de vrouw niet correct heeft gehandeld. Zeker als iemand niet doorverbonden kan worden met de verantwoordelijke afdeling, is een terugbelverzoek erg belangrijk. Dat een van de mede-

werkers aan de telefoon het terugbelverzoek naderhand omzet in een melding openbare ruimte kan eventueel meedenkend zijn. Het geeft in dit geval echter geen blijk van de urgentie van het verzoek van de vrouw, want de boom werd op dat moment gesnoeid. Daarnaast had de medewerker dat moeten melden en gelet op de uitdrukkelijke wens van de vrouw om contact zeker haar telefoonnummer bij de melding moeten vermelden. Ook de telefonist die de vrouw de volgende dag aan de lijn had handelde niet correct door ondanks zijn toezegging geen terugbelverzoek aan te maken. Dat bovendien van geen van de contacten met het Klantcontactcentrum (KCC) op 3 achtereenvolgende dagen de afspraken terug te vinden zijn in het systeem,

klopt naar het oordeel van de ombudsman ook niet.

De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om, nadat zij er in 2021 ook al op had gewezen (21.1.042), maatregelen te treffen zodat terugbelverzoeken in het (KCC-) systeem terug te vinden zijn en worden nageleefd.

Over het snoeien legt de gemeente uit dat het gaat om een geknotte boom. Een eenmaal geknotte boom moet met enige regelmaat

gesnoeid worden om uitbrekende takken te voorkomen. Dat valt onder regulier onderhoud en daarvoor is geen vergunning nodig. Een vergunning kan wel nodig zijn als een boom voor de eerste keer wordt geknot, maar uit foto's blijkt dat daarvan geen sprake is. Naar het oordeel van de ombudsman is deze uitleg helder en duidelijk. Op dit punt heeft de gemeente niet onbehoorlijk gehandeld.

Voicemail weg bij whatsappnummer 22.1.033

Trefwoorden: melding, reactietermijn

Een vrouw meldt aan de gemeente dat ze de displays van de parkeerautomaten bij felle zon niet kan lezen. Omdat ze niets hoort, belt ze na een maand met 14050. De telefonist vertelt dat de melding in behandeling is. De vrouw vraagt om te worden doorverbonden met de afdeling Parkeren, maar dat kan niet. Daarna belt ze met het whatsappnummer dat op de website staat (06-12823973). Ze krijgt te horen dat ze geen boodschap kan achterlaten omdat de voicemail vol is. Ze moet het later nog maar eens proberen. Als ze vervolgens een appje stuurt naar hetzelfde telefoonnummer dat ze graag een reactie wil op haar melding krijgt ze een appje terug. De boodschap is dat men geen toegang heeft tot de kwestie.

De vrouw beklagt zich er bij de ombudsman over dat ze niemand te spreken krijgt over de inhoud van haar melding. Niet alleen kan ze niet worden doorverbonden met de verantwoordelijke afdeling, ook is en blijft de voicemail van het 06-nummer van de gemeente vol en heeft het geen zin om het later nog eens te proberen. Ook vindt ze het bijzonder dat de medewerkers die reageren op whatsappberichtjes geen toegang hebben tot het systeem en haar niet (kunnen) helpen.

Niet doorverbinden

De gemeente legt over het niet doorverbinden uit dat storingen van parkeerautomaten in behandeling zijn bij monteurs. Deze monteurs werken vooral op straat en hebben daar geen inzage in de status van de meldingen. Daarom verbinden de telefonisten geen mensen rechtstreeks naar hen door. Naar aanleiding van haar telefoontje is er wel een melding aangemaakt waardoor ze later is teruggebeld door een medewerker van het Parkeerbedrijf. De ombudsman vindt deze toelichting begrijpelijk. Het is echter wel netjes om een terugbelverzoek bij de afdeling neer te leggen als iemand niet kan worden doorverbonden met de verantwoordelijke afdeling. In dit geval is dat ook gebeurd en is de vrouw de volgende dag netjes teruggebeld.

Voicemail vol

Het 06-nummer dat de vrouw belde, blijkt alleen gebruikt te kunnen worden voor whatsapp. Daarmee is het voicemailbericht dat ze te horen kreeg niet adequaat. De gemeente laat de ombudsman weten dat er per abuis nog een voicemail gekoppeld stond aan het whatsappnummer van de gemeente. Dit had niet moeten. De gemeente heeft de voicemail

naar aanleiding van deze klacht uitgezet, zodat er geen bericht meer kan worden ingesproken. Ze werkt nog aan een passende boodschap die mensen te horen krijgen als ze wel bellen met dit nummer. Hoewel het uitdrukkelijk op de website is vermeld dat het betreffende (telefoon)nummer niet voor bellen en sms'en is, is een vergissing gauw gemaakt. Dat bleek ook in een ander recent klachtonderzoek.

Whatsapp

Op het whatsapp berichtje dat de vrouw stuurde, geeft de gemeente in haar eerste reactie aan dat dit een melding is die zij niet kan zien en in de tweede reactie dat zij geen toegang tot

de kwestie heeft. Tijdens het klachtonderzoek blijkt dat de vrouw 2 cijfers van het zaaknummer van haar melding heeft omgedraaid. Een fout die makkelijk gemaakt kan worden en de reden is waarom de gemeente haar melding niet kon terugvinden. De gemeente geeft echter aan dat als men een melding niet op een (verkeerd) zaaknummer kan vinden, de vervolgstap is om op naam te zoeken. Het is inderdaad niet netjes dat men niet meer zijn best heeft gedaan om de melding te vinden. De gemeente laat weten deze gang van zaken te betreuren. Een duidelijk leermoment voor de medewerkers achter het whatsappnummer.

4 Maatschappelijke Ontwikkeling

Nachtelijke overlast door feestende buurtbewoners 21.1.078

Trefwoorden: overlast, verwijzing, maatwerk

Een vrouw ervaart met regelmaat overlast vanuit het pand tegenover haar huis. In het pand wonen ongeveer 40 studenten. Deze organiseren geregeld feesten. Van buitenaf komen er veel medestudenten bij. Er is sprake van hele harde muziek en geschreeuw binnen. Maar 's nachts ook buiten als het bezoek weer weggaat. De vrouw heeft hierover herhaaldelijk contact gehad met het Meldpunt overlast en zorg. Die verwijzen haar steeds naar de politie omdat er alleen tegen overlast kan worden opgetreden als de politie die heeft geconstateerd. Het lukt de politie echter door drukte (te weinig capaciteit en prioriteitsstelling) niet om (tijdig) op de overlastmeldingen af te gaan. De vrouw vindt de verwijzing van de gemeente naar de politie om die reden niet adequaat.

Reactie gemeente

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat zij heeft geconstateerd dat er een toename is qua overlastmeldingen. Met name wanneer de overlast regelmatig 's nachts plaatsvindt heeft dit een grote negatieve invloed op het welzijn van de omwonenden. De gemeente kan echter alleen bestuursrechtelijk ingrijpen wanneer er een objectieve waarneming van de overlast heeft plaatsgevonden door de politie of de boa's. De druk op de politie en boa's was als gevolg van het handhaven van de coronamaatregelen erg hoog. Het was daarom niet mogelijk om aan alle meldingen navolging te geven. De gemeente is zich echter ook bewust van het probleem en vindt de betreffende overlastsituatie van dusdanige aard dat maatwerk zal worden toegepast. De gemeente gaat met

de politie en afdeling Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte in gesprek met als doel om deze overlastcasus te prioriteren. De gemeente adviseert de vrouw dan ook om toekomstige overlast bij de politie te blijven melden.

Ook is de gemeente bezig met experimenten om met extra gemeentelijke inzet te onderzoeken hoe overlast effectiever kan worden aangepakt. Het doel van deze experimenten is om ervaringen op te doen die de structurele aanpak van overlast kunnen verstevigen.

Bevindingen ombudsman

De ombudsman stelt op grond van deze reactie vast, dat overlast zeker aandacht heeft van de gemeente. Waarbij de door de vrouw ervaren overlast extra aandacht krijgt. Hoe vervelend ook dat dit nodig is.

Dat de gemeente de vrouw bij overlast 's avonds en 's nachts verwijst naar de politie is correct. De overlast moet namelijk objectief vastgesteld worden voordat daartegen kan worden opgetreden. Die taak is bij avond en nacht uitbesteed aan de politie. Uit de registratie van de politie, die door medewerkers van het Meldpunt Overlast is in te zien, blijkt dat er vanaf 1 januari 2020 tot 28 februari 2022 19 meldingen zijn geregistreerd over het betreffende pand door 9 melders. Uit de registratie blijkt ook dat er 2 waarschuwingen en 1 boete is uitgedeeld. Op grond hiervan stelt de ombudsman vast dat melden bij de politie zeker zinvol kan zijn, maar dat de overlast daarmee niet (direct) stopt. Dat kan ook worden veroorzaakt doordat de politie niet altijd onmiddellijk op de overlastmelding zal kunnen afgaan.

Langslepend traject vlotgetrokken 22.1.007

Trefwoorden: aanvraagprocedure, Wmo-voorzieningen, dossier

Een vrouw is vanaf 2015 in overleg met de gemeente, Beschermd Wonen en WIJ (verder: de gemeente) over de voorzieningen die zij nodig heeft om zelfstandig te kunnen leven en wonen. Ze had al een indicatie van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) voor 5 jaar, maar door veranderde wetgeving moest ze zich in 2015 tot de gemeente wenden. De vrouw heeft daar heel veel informatie voor aangeleverd bij de gemeente waarop meerdere keren gezegd werd dat het goed zal komen. Echter nog steeds zonder resultaat. Het zijn namelijk geen standaardvoorzieningen die ze nodig heeft, waardoor de gemeente moest zoeken naar een 'potje' om deze voorzieningen uit te financieren. Ook heeft de vrouw te maken gehad met vele medewerkers. Bij elke nieuwe moest ze weer haar hele verhaal uit de doeken doen. Bij de laatste intake voor deze voorzieningen heeft de vrouw aangegeven dat alle benodigde informatie al lang en breed bij de gemeente aanwezig is. Zij levert de informatie daarom niet opnieuw aan en dat wordt gezien als een weigering om mee te werken. De vrouw is dan echt ten einde raad en meldt zich bij de ombudsman.

In de eerste reactie van de gemeente laat die weten de gang van zaken zeer te betreuren en erkent de gemeente dat de overdracht tussen de verschillende medewerkers niet altijd zorgvuldig is gebeurd. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan. Ook biedt de gemeente aan dat ze aanvullend onderzoek wil doen en vraagt de vrouw via de ombudsman om een nadere

toelichting van haar aanvraag.

Dat schiet bij de ombudsman in het verkeerde keelgat omdat ook zij, op grond van het door de vrouw aangeleverde dossier, heeft geconstateerd dat alle benodigde informatie al bij de gemeente is.

Om versnelling in het proces te brengen, nodigt de ombudsman vertegenwoordigers van de gemeente, WIJ en Beschermd Wonen aan tafel. Tijdens dit gesprek zegt de gemeente toe de gevraagde voorzieningen zonder verder onderzoek toe te kennen. Dat gebeurt bijna 2 maanden later per brief aan de vrouw. In de toekenningsbrief staat een zin die echter veel onrust bij haar oproept. Dat is de zin dat de gemeente de situatie, ook tussentijds opnieuw kan onderzoeken en dat de vrouw dan moet meewerken aan een (her)onderzoek. Omdat het na zoveel jaren strijd nodig is dat de vrouw een tijdje rust krijgt, doet de ombudsman daarom de aanbeveling aan de gemeente om de vrouw de komende 2 jaar, met rust te laten. Als zij iets nodig heeft van de gemeente, zal de vrouw zichzelf melden.

Ook doet de ombudsman de aanbeveling aan de gemeente om in het dossier te schrappen dat de vrouw niet wilde meewerken (aan het laatste onderzoek). Zij zou daar later mogelijk last van kunnen krijgen, terwijl deze beoordeling door de gemeente onjuist was, zoals ook de gemeente heeft toegegeven.

Een eigen huis... 22.1.026

Trefwoorden: huisvesting, voorwaarden, hulpverlening

Een man wil graag dat hij zonder voorwaarden op zoek kan naar een geschikte woning. In de afgelopen 30 jaar is dat niet gelukt. Steeds was er de verplichting om hulp (bij het wonen) te aanvaarden en dat wilde de man niet. Momenteel is hij echter weer in gesprek met medewerkers van de gemeente over zijn huisvestingssituatie. Hij voelt zich daarbij onzeker of hij wel goed kan overbrengen wat hij wil en waarom dat zo is. Dat is de reden dat hij de ombudsman, die hij in het verleden wel eens vaker heeft ingeschakeld, benadert.

De ombudsman legt de situatie inclusief de reden waarom de man 30 jaar geleden is gestopt met huur betalen met de vragen van de man voor aan de gemeente.

Uit de reactie van de gemeente blijkt dat de wethouder contact heeft gehad met de woningcorporaties. Daaruit is naar voren gekomen dat de verplichting tot hulpverlening komt te vervallen. De zoekopties worden wel beperkt door de woningcorporaties. Woonurgentie zorgt ervoor dat dit goed in het systeem van Woningnet komt te staan. Ten tijde van de afronding van het onderzoek van de ombudsman was Woonurgentie daarmee bezig. Hopelijk hoort de man op heel korte termijn dat hij kan gaan zoeken. Daarmee komt het einde aan zijn onzekere woonbestaan in zicht.

Moeizame contacten na onduidelijke brief 22.1.049

Trefwoorden: communicatie, informatieverstrekking

Een vrouw ontvangt eind augustus een brief over veranderingen in huishoudelijke hulp vanaf 1 januari 2023. De vrouw vindt de brief onduidelijk en onvolledig. Ze hoort uiteindelijk van de WIJ-coördinator dat de verandering pas ingaat na afloop van de indicatie (die voor sommigen nog wel 5 jaar kan duren). Deze en andere informatie ontbreekt in de brief. De vrouw heeft een voorzet gemaakt voor een betere brief.

Na ontvangst van de brief heeft de vrouw contact opgenomen met WIJ Groningen. De WIJ-medewerkers begrepen de oorspronkelijke brief ook niet. De vrouw heeft vervolgens gebeld met de gemeente (14050). De eerste 3 keer werd ze zonder dat er goed werd geluisterd direct doorverbonden met WIJ. WIJ kon haar echter niet helpen. De 4e keer werd een terugbelverzoek gemaakt, maar de vrouw werd niet teruggebeld. Bij het 5e contact met de gemeente vroeg de vrouw naar het college. Ze

kreeg het telefoonnummer van de secretaresse van de WMO-verantwoordelijke wethouder. Het telefoonnummer bleek echter niet van deze secretaresse te zijn. Het telefoonnummer dat ze vervolgens kreeg, bleek van de secretaresse van weer een andere wethouder te zijn die haar uiteindelijk het juiste telefoonnummer gaf. Een week na haar 5e telefoontje sprak de vrouw met de juiste secretaresse. Die beloofde het probleem voor te leggen aan de wethouder en haar die week terug te bellen. Op dat belletje wachtte de vrouw 3 weken later nog steeds. Ze gaat daarom naar de ombudsman.

Verbetering

Tijdens het klachtonderzoek ontvangt de vrouw een nieuwe brief over hetzelfde onderwerp. Ze laat weten dat ze door de onduidelijke 'wijk' aanduiding nog steeds niet weet van wie zij hulp gaat krijgen.

In haar reactie laat de gemeente aan de ombudsman weten niet veel vragen over de brief van augustus te hebben ontvangen. Op basis hiervan is er voor de gemeente geen aanleiding voor een nieuwe brief. Een brief is echter altijd voor verbetering vatbaar en de gemeente geeft aan dat de vrouw goede suggesties heeft gedaan die ze in de toekomst kunnen gebruiken. De ombudsman constateert dat de inbreng van de vrouw zeker zinvol voor de gemeente is geweest om tot betere dienstverlening te komen. Over de gebiedsindeling meldt de gemeente dat de genoemde 'wijk' aanduiding, in feite een indeling naar WIJ-teams is. De gemeente begrijpt de verwarring en zal bekijken hoe zij dit duidelijker kan verwerken in volgende brieven. Dat is mooi.

(In)correcte verwijzing

Als een gestelde vraag niet door het Klantcontactcentrum (KCC) beantwoord kan worden dan hoort men door het KCC correct te worden doorverwezen naar degene die deze informatie wel kan geven. In dit geval van huishoudelijke hulp is dat WIJ. De verwijzing in de brief van

augustus naar het KCC is met deze uitleg dus correct. De ombudsman kijkt ook naar de brief van november. Die brief is verwarrend. De uitleg waarom nu Stichting ZINN de zorgaanbieder van de vrouw wordt in plaats van Emile Thuiszorg/Tzorg die in de brief van augustus werd genoemd, is onvoldoende inzichtelijk.

Aan de hand van de aantekeningen die de vrouw nauwkeurig heeft gemaakt over de telefoontjes met de (secretarissen van) wethouders is het voor de ombudsman aannemelijk dat zij de personen behorend bij de genoteerde telefoonnummers heeft gesproken. Het is niet correct dat de vrouw niet is teruggebeld.

Het bij het 4e telefoontje genoemde (en door de vrouw genoteerde) terugbelverzoek blijkt niet te zijn aangemaakt door het KCC. De ombudsman heeft naar aanleiding van eerdere onderzoeken (21.1.042 en 22.1.020) al een aanbeveling op dit punt gedaan en deze klacht bevestigt nogmaals het belang van goed registreren van terugbelverzoeken in het (KCC) systeem en de naleving ervan.

Meegeluisterd; geen lawaai 22.1.055

Trefwoorden: klachtbehandeling, overlast

Een vrouw is niet tevreden over de afhandeling van haar klachten door de gemeente. Die gaan over geluidsoverlast van de bovenburen. Ook vindt de vrouw dat ze niet goed is behandeld door 2 medewerkers van de gemeente. De ombudsman vraagt de benodigde brieven en e-mails op bij de gemeente en de vrouw. Op basis van deze documenten constateert de ombudsman dat zij niet mag oordelen over klachten van de vrouw over medewerkers van de woningbouwcorporatie, de GGZ en de politie. Dan blijven over de klachten over de 2 medewerkers van de gemeente. Uit de stukken komt naar voren dat zij zich beiden betrokken hebben getoond bij de ervaringen van de vrouw. Hoewel de verhuurder hier primair een taak

heeft, hebben de medewerkers van de gemeente contacten gelegd, zijn bij de vrouw op bezoek geweest en hebben hun bevindingen aan haar teruggekoppeld. Zo heeft de medewerker die op bezoek is geweest bij de vrouw geen geluidsoverlast geconstateerd. Hij heeft navraag gedaan bij de wijkagent maar ook die heeft geen overlast geconstateerd.

De ombudsman constateert op grond hiervan dat de gemeente correct heeft gehandeld naar aanleiding van de meldingen van de vrouw over geluidsoverlast. Misschien is de overlast niet opgelost, maar dat ligt niet aan de inspanningen van deze medewerkers van de gemeente. Ook op een schadeverzoek van de vrouw is door de gemeente correct gereageerd.

Zeer teleurgesteld 22.1.063

Trefwoorden: verwachting

Een man heeft op Woningnet volgens afspraak gereageerd op een woning. Deze afspraak was eerder in het jaar, na [een eerder klachtonderzoek](#) van de ombudsman tot stand gekomen. De hele week heeft hij op nummer 1 (van 79 reacties) gestaan en ineens is hij van de lijst afgehaald. De man is erg teleurgesteld en hij begrijpt niet wat er mis is gegaan.

De ombudsman zoekt hierover contact met de gemeente. Die laat weten direct de volgende dag en de week erna contact te hebben gehad met Woningnet en met de betreffende woningcorporatie.

Uit dat overleg is naar voren gekomen dat er in technisch opzicht iets niet goed is gegaan bij de aanpassing eerder in het jaar in Woningnet. Daardoor had de betreffende woning niet in het zoekveld van de man moeten verschijnen. Dit is inmiddels aangepast en gecontroleerd, zo meldt de gemeente, waardoor het niet opnieuw kan gebeuren. Wel houden de corporaties de mogelijkheid om zogenaamde 'portiekchecks'

uit te kunnen voeren. Bijvoorbeeld als er veel overlastmeldingen zijn in een specifiek gebied. Corporaties maken dan een afweging tussen draagkracht/draaglast van een gebied.

De ombudsman constateert dat de man hiermee duidelijkheid heeft over wat er is misgegaan. Ook is hij tamelijk zeker dat hij een volgende keer op een woning reageert waar hij ook daadwerkelijk voor in aanmerking komt. Het voorbehoud dat de corporaties maken is aan de ene kant jammer, want daarmee lijkt de deur toch weer op een kier gezet te kunnen worden waardoor de man misschien opnieuw teleurgesteld wordt. Aan de andere kant is het positief dat er een extra check kan worden gedaan als er veel overlast is in een straat of wijk, want op overlast zit de man niet te wachten, veronderstelt de ombudsman. De man kan de aanmeldprocedure voor een woning ook vermijden door in te gaan op de bemiddelingsoptie die de corporaties aanbieden. Als de man dat wil, kan hij dat aan de ombudsman laten weten.

5 Stadsbeheer

Anders afrekenen 22.1.004

Trefwoorden: informatieverstrekking, overgangstermijn, luisteren

Een marktkoopman beklagt zich over een forse tariefstijging die het gevolg zal zijn als de gemeente vanaf januari 2022 een nieuwe manier van afvalinzameling op de markt gaat invoeren. Hij heeft op 1 december 2021 een brief gekregen met de opties en de tarieven. Volgens zijn berekening komt het voor hem neer op een tariefstijging van 400 à 500%. Naast dat er geen sprake is van een overgangperiode is de systematiek volgens de man niet realistisch. De gemeente wil echter vóór 17 januari zijn beslissing horen. Dat geeft hem, mede gelet op de feestdagen, te weinig tijd om te zoeken naar alternatieven. Vanwege de urgentie neemt de ombudsman de volgende dag contact op met de gemeente. Per ommekeer laat de gemeente weten dat de reactietermijn met 4 weken wordt verlengd. Dat is mooi, want dat geeft de man wat meer

lucht om naar een goed alternatief te zoeken. In een later stadium legt de gemeente uit waarom zij overgaat tot de tariefswijziging. Naast het kostendekkend maken van de afvalinzameling gaat het ook om herstel van een eerdere nagelaten correctie. Met het 'lage' tarief handelde de gemeente niet conform de Wet markt en overheid, die oneerlijke concurrentie tussen overheid en particuliere bedrijven wil voorkomen. Dat de gemeente deze aanpassing doet is weliswaar laat, maar wel correct. Nader overleg binnen de gemeente leidt er ook toe dat er een overgangperiode zal worden gehanteerd van 2 á 3 jaar. Dat vindt de ombudsman in dit geval, waarin jarenlang op dezelfde wijze is afgerekend, netjes. De concrete invulling daarvan laat de gemeente afhangen van de individuele ondernemers.

Eindelijk gehoor 22.1.009

Trefwoorden: overlast, woonomgeving, luisteren

Een man heeft de laatste jaren wateroverlast in zijn tuin. Hij beklagt zich bij de ombudsman over het uitblijven van een adequate oplossing hiervoor. Hij heeft de gemeente vanaf 2016 meermaals gevraagd om actie. Door het uitblijven van een oplossing voelt de man zich niet serieus genomen door de gemeente. Tijdens een nader telefonisch contact vertelt de man aan de ombudsman dat er recente ontwikkelingen zijn die van belang zijn. Zo is bijvoorbeeld kortgeleden de sloot schoongemaakt. Van de gemeente krijgt de ombudsman te horen dat 2 medewerkers ter plaatse zijn gaan kijken. Op basis van de voorlopige bevindingen van het locatie-onderzoek wil de gemeente met de man

in gesprek. De man stemt in met een gesprek. Tijdens het gesprek heeft de gemeente aangegeven wat er is uitgezocht en welke stappen er nog moeten worden genomen. Concreet is er nog een vervolgonderzoek nodig. Daar kan de man zich in vinden. Ook is afgesproken dat de man door de gemeente op de hoogte wordt gehouden van de verdere ontwikkelingen. De ombudsman concludeert dat de gemeente het probleem inmiddels serieus neemt en dat de nodige acties in gang zijn gezet. Omdat ook is afgesproken dat de gemeente de man op de hoogte houdt van de ontwikkelingen is verdere betrokkenheid van de ombudsman niet meer nodig.

Jarenlange wateroverlast op perceel 22.1.011

Trefwoorden: woonomgeving, overlast

Een echtpaar heeft al jaren wateroverlast in de woning en in de garage. Ze geven aan dat ze alle mogelijke maatregelen hebben getroffen om de wateroverlast te voorkomen, maar helaas blijft deze overlast voortduren. Het echtpaar vindt dat de gemeente hiervoor verantwoordelijk is en met een adequate oplossing moet komen.

Uit het tamelijk omvangrijke dossier dat het echtpaar achterlaat, blijkt dat er sprake is van een langdurig proces. Er is sprake van contacten met de rechtsbijstandsverzekering, gerechtelijke procedures, meldingen aan de gemeente en een klacht bij de gemeente. Maar in het dossier bevindt zich geen correspondentie van ná medio 2018. Wel stuurt het echtpaar na het bezoek aan de ombudsman recente mailwisseling (2022) met het waterschap. Daarin schrijft het waterschap dat er een gescheiden rioolstelsel is aangelegd, dat de regenpijpen van de woning zijn aangesloten op het hemelwaterriool, als ook een drainagebuis in de tuin. Daarmee heeft de gemeente

volgens het waterschap voldoende mogelijkheden geboden om het perceel te ontwateren, aldus het waterschap.

In het dossier en de recente e-mails van het waterschap ziet de ombudsman echter geen aanknopingspunten voor een onderzoek. Dat komt onder andere door het ontbreken van recente correspondentie met de gemeente. De ombudsman legt uit dat een onderzoek van de ombudsman zich in beginsel richt op gedragingen van de gemeente die niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden. In dat kader verzoekt de ombudsman om de correspondentie over het afgelopen jaar met de gemeente Groningen of een overzicht van de contacten met de gemeente en wat daarin is besproken. Betrokkenen geven meermaals aan op korte termijn met nadere informatie te komen. Als dat echter steeds niet gebeurt, sluit de ombudsman het dossier.

Whatsapp of sms? 22.1.023

Trefwoorden: reactietermijn, luisteren

Een vrouw hoort maar niets van de gemeente na haar melding dat ze in het donker en bij slecht weer een ongeval heeft gehad. Ze is vlak bij huis tegen een paaltje gefietst. De vrouw zou graag zien dat het paaltje verlichting krijgt om dergelijke ongevallen in de toekomst te voorkomen. Bij haar melding met whatsapp heeft de vrouw foto's gevoegd van haar gezicht met blauw oog en haar kapotte fiets. Omdat een reactie uitblijft, herhaalt de vrouw haar melding 2x. Als ook dan reactie uitblijft, gaat ze naar de ombudsman. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de vrouw sms'jes heeft gestuurd naar het whatsapp-nummer. Sms'jes komen niet bij de gemeente binnen. Achter het 06-nummer

bevindt zich namelijk geen telefoon maar een computersysteem waar (alleen) whatsappjes binnenkomen. Dat is de reden dat er niet op de berichtjes van de vrouw is gereageerd. De gemeente past naar aanleiding van de klacht de tekst op de website aan. Hoewel er nu uitdrukkelijk staat dat het nummer niet voor sms'en is, is een vergissing gauw gemaakt. Het is dan ook mooi dat de gemeente gaat uitzoeken of het mogelijk is mensen automatisch een sms terug te sturen dat ze op dit nummer alleen whatsappjes kunnen versturen.

Inhoudelijk laat de gemeente weten dat de vrouw een afspraak kan maken met enkele medewerkers van wijkpost zuid om een en ander alsnog,

eventueel ter plekke, te bespreken. Ze krijgt de telefoonnummers van de medewerkers. De schade die de vrouw heeft opgelopen, is door de gemeente neergelegd bij de verzekeringsmaatschappij. De ombudsman constateert dat de gemeente daarmee alsnog inhoudelijk op de sms-berichten

van de vrouw heeft gereageerd. Of het paaltje aangepast kan worden, is nog niet duidelijk. Wel gaat de gemeente alsnog in op het verzoek om een gesprek. Daarmee laat de gemeente in elk geval zien naar de vrouw te willen luisteren en dat is mooi.

Groene muur 22.1.031

Trefwoorden: bomen, groen, maatwerk

Een vrouw klaagt dat de mooie groenstrook achter haar woning is veranderd in een 'groene muur' van dichte en hoge bosschages. Een klacht bij de gemeente leidde tot een snoeibeurt. Volgens de gemeente is dit de oplossing. De vrouw denkt van niet omdat de bosschages gewoon door blijven groeien. Zij vreest dat het net zo hoog wordt als bij haar burens of bij de naastgelegen flatgebouwen.

Als de vrouw op het spreekuur van de ombudsman komt, heeft zij bij haar woning inmiddels 2 medewerkers van de gemeente gesproken. Ze hebben mondeling afspraken gemaakt over het verdere snoeiwerk. Deze afspraken zijn voor de vrouw een acceptabel compromis. De ombudsman adviseert om de bewuste medewerkers te verzoeken om een bevestiging op schrift. Het blijkt voor de vrouw echter lastig om de namen van de medewerkers te achterhalen. Vanwege de privacy wil de gemeente deze niet

geven. Wel wordt de vrouw doorverbonden met 1 van de medewerkers die zij gesproken heeft, een leidinggevende van de gemeentetuinen. Hij bevestigt de afspraken aan de telefoon, maar zijn naam weet de vrouw nog steeds niet. Daardoor lukt het de vrouw niet om achteraf om een schriftelijke bevestiging te vragen.

De ombudsman vraagt voor de vrouw bij de gemeente na wie de betreffende medewerkers zijn. Een dag later krijgt zij van de klachtenfunctionaris de namen door. Met toestemming van de vrouw geeft de ombudsman haar e-mailadres door aan de gemeente. Niet lang daarna bevestigt 1 van de medewerkers per e-mail de gemaakte afspraken aan de vrouw. Hij schrijft dat er jaarlijks gesnoeid gaat worden, in plaats van de gebruikelijke eens in de 3 jaren. Hiermee laat de gemeente zien dat zij goed geluisterd heeft en levert zij maatwerk. De vrouw ziet vol vertrouwen uit naar de toekomst.

Onderhoud/inspectie niet teruggekoppeld 22.1.036

Trefwoorden: communicatie, onderhoud, openbare ruimte

Een man beklagt zich over het gebrekkige onderhoud door de gemeente van een fietstraject naar de stad. Hij heeft de gemeente gewezen op verschillende slechte plekken op de route. Een

deel daarvan is aangepakt, een ander deel niet. Na meerdere herinneringen ontvangt hij van de gemeente een reactie waarin de gemeente niet ingaat op het specifieke probleem dat de man

heeft aangekaart. Uit de reactie maakt de man niet op dat het resterende slechte deel van het fietspad is geïnspecteerd. De man is ook niet benaderd door de gemeente om mee te gaan, mocht zij niet precies weten welke stukken slecht fietspad hij bedoelt. De man schrijft een reactie terug aan de gemeente waarop hij niets meer verneemt. Mede omdat hij - zoals driemaal was toegezegd - een antwoord van de wethouder had verwacht in plaats van een ambtenaar, wendt hij zich tot de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente om een reactie. De gemeente laat weten dat zij inderdaad onvoldoende heeft gereageerd en biedt daarvoor excuses aan. Verder meldt de gemeente dat zij naar aanleiding van een eerdere melding van de man in 2021 inspecties en onderhoud heeft gedaan. Helaas is dat toen niet teruggekoppeld. De gemeente betreurt dat zeer. Mede daardoor is bij de man het beeld ontstaan dat de gemeente niets met zijn meldingen doet, niet op locatie is geweest en geen actie onderneemt, hetgeen dus wel het geval is.

De ombudsman constateert dat de gemeente achteraf inziet dat zij beter had moeten communiceren. Dat zij daarvoor welgemeende excuses

aanbiedt is netjes.

Uit de reactie van de gemeente leidt de ombudsman af dat het gebruikelijk is dat reacties op e-mails aan de wethouder vanuit de postbus van de wethouder worden verstuurd, ook al zijn ze ambtelijk voorbereid. De gemeente geeft inzicht waarom het in dit geval anders is gegaan. Hoewel de ombudsman de uitleg kan volgen, kan zij zich voorstellen dat het de man verrast heeft dat hij geen reactie van de wethouder ontving. Uit de inhoudelijke uitleg die de gemeente alsnog geeft, blijkt hoe inspecties en het onderhoud dat daar zo nodig op volgt, plaatsvinden. Meldingen, zoals de man heeft gedaan, vormen een wezenlijk onderdeel van de onderhoudssystematiek. De ombudsman vindt de uitleg helder en hoopt dat die eraan bijdraagt dat de man weer meer vertrouwen krijgt in de gemeente. Van belang is daarbij wel dat de gemeente terugkoppelt aan de melder wat er met de melding is of wordt gedaan. De gemeente laat tenslotte weten hoe het onderhoud de afgelopen jaren is geweest en wat er nog gepland staat. Ook stelt de gemeente voor om met de man naar de door hem genoemde plekken te gaan kijken.

Duidelijkheid komt laat 22.1.040

Trefwoorden: informatieverstrekking, afval

en man klaagt er namens een stichting over dat de gemeente geen duidelijkheid geeft over wat de nieuwe regels voor het aanbieden van grofvuil bij de afvalbrengstations voor de stichting betekenen. Met de gemeente was er eerder een afspraak gemaakt dat de stichting 2x per maand gratis afval mag komen storten. Daarnaast bleek meerdere keren dat medewerkers aan de poort niet op de hoogte zijn van deze uitzondering die geldt voor de stichting.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente het beleid voor de wijze van storten en brengen van grofvuil, ingaande 1 juli 2022, heeft gewijzigd.

Beleid dat door de gemeente is vastgesteld mag door een ombudsman niet inhoudelijk getoetst worden.

De man heeft na ontvangst van een flyer aan de poort van het afvalbrengstation, vanaf juni 2022 meerdere malen contact gezocht met de gemeente om duidelijkheid te krijgen over de nieuwe regels. Dit blijkt uit de meldingen die hij heeft ingediend. Twee wijzigingen in het beleid zijn voor de stichting van belang, namelijk over de vervoermiddelen waarmee afval wordt aangeleverd en het laten vervallen van vrijstellingen/ontheffingen voor stichtingen.

De ombudsman leidt uit de correspondentie van de man met de gemeente af dat deze 2 onderwerpen door elkaar heen hebben gelopen. De gemeente is in eerste instantie vooral ingegaan op de uitzonderingspositie voor stichtingen terwijl de informatiebehoefte van de man expliciet betrekking had op de eisen aan de vervoermiddelen. Van goed luisteren naar de burger was naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake. De man kreeg verder te horen dat de nieuwe situatie voor stichtingen met een uitzondering pas in oktober bekend zou worden. Tot de tijd mocht de stichting van de gemeente 2x per maand gratis blijven storten. Op 19 oktober geeft de gemeente aan wat de regels zijn tot 1 april 2023. De vrijstelling/ontheffing voor stichtingen komt per 1 januari 2023 te vervallen, maar dat wordt pas vanaf 1 april 2023 gehandhaafd. Op deze manier hebben organisaties, die al een uitzonderingspositie hebben, de tijd om in te spelen op deze verandering vanwege de mogelijke financiële en organisatorische consequenties. De stichting van de man mag in die periode nog steeds 2x per maand gratis storten en er wordt geen onderscheid

gemaakt in de manier van aanleveren. Wel moet het voertuig over de weegbrug, maar dat is alleen ter registratie van het gewicht. De ombudsman constateert dat op dat moment de gewenste duidelijkheid is gegeven.

Duidelijk wordt ook dat medewerkers van de stichting in de periode van augustus tot november enkele keren aan de poort zijn geweigerd omdat de medewerkers onvoldoende op de hoogte waren van de uitzondering voor de stichting. De ombudsman vindt een excuus aan de stichting op zijn plaats evenals - zo nodig - restitutie van de kosten op die dagen. Over de situatie ná 1 april 2023 laat de gemeente weten dat zij gesprekken voert met meerdere organisaties over wijzigingen in het beleid en de regelgeving rondom de afvalbrengrstations. Op basis van de resultaten hoopt de gemeente criteria op te kunnen stellen voor organisaties met een maatschappelijk nut. De stichting van de man is ook voor een dergelijk gesprek uitgenodigd. De uitkomst daarvan moet worden afgewacht.

Communicatie niet vanuit perspectief inwoners (1) 22.1.042

Trefwoorden: informatieverstrekking, beleidswijziging

Een man klaagt over de communicatie door de gemeente over de nieuwe regels voor het (gratis) aanbieden van grofvuil bij de afvalbrengrstations. Ook vindt hij de overgangperiode tussen de oude en de nieuwe regels te kort, omdat mensen maar af en toe grofvuil wegbrengen. Bovendien vindt de man het niet terecht dat bij het aanbieden van afval onderscheid wordt gemaakt tussen dubbelassige en enkelassige aanhangers. Bij het afvalbrengrstation kreeg de man het advies om de lading over te laden in een enkelassige aanhanger. Dit lukte vanwege zijn gezondheid niet. Als hij dit vooraf op de website had kunnen lezen, dan had hij een enkelassige aanhanger

gehuurd. Hij had geen andere keuze dan € 141,57 te betalen, terwijl hij dacht dat het gratis was. Hij gaat naar de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente de regels voor het brengen van grofvuil aan afvalbrengrstations heeft veranderd. Een reden is dat hiermee misbruik door bedrijven wordt bemoeilijkt en daardoor oplopende kosten voor particulieren wordt tegengegaan. De ombudsman is niet bevoegd om een oordeel te geven over deze gewijzigde regels.

Waarom de gemeente het nodig vindt om de voorwaarden aan te scherpen is duidelijk. Daarbij is het wel van belang om er rekening mee te

houden dat de aanscherping van de regels ook de inwoners van de gemeente Groningen kan raken die jaarlijks netjes hun afvalstoffenheffing betalen en te goeder trouw hun afval wegbrengen naar het afvalbrengrstation. Dat betekent dat de gemeente deze bewoners tijdig over de wijziging van de regels moet informeren en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente weliswaar informatie heeft verstrekt, maar één enkele publicatie in de Groninger Gezinsbode/Noorderkrant is onvoldoende. Ook is de informatie op de website te weinig toegesneden op de nietsvermoedende inwoner. De gemeente had daarnaast kunnen weten dat de informatie niet voldeed toen er inwoners bij het afvalbrengrstation kwamen die van niets wisten. Helaas heeft de gemeente dit signaal niet opgepakt om alsnog de informatieverstrekking via de Groninger Gezins-

bode/Noorderkrant of de website te verbeteren. Zo had op de website bij de openingstijden van de afvalbrengrstations een signaal kunnen staan dat er sprake was van een wijziging qua vervoermiddelen, omdat het voorstelbaar is dat mensen eerst daar kijken voordat ze het afval gaan wegbrengen. Tijdens het klachtonderzoek is de informatie op de website aangepast.

Op het moment dat de man echter zijn afval bij het afvalbrengrstation bracht, kon hij niet weten dat hiervoor een bedrag in rekening zou worden gebracht. Daarover werd hij pas geïnformeerd toen hij aan de poort kwam. Gelet op dit alles en omdat de man vanwege zijn gezondheid niet in staat was om de lading over te laden op een andere aanhanger, geeft de ombudsman de gemeente in overweging om uit coulance het betaalde bedrag te restitueren. De gemeente heeft laten weten dat te gaan doen.

Alternatieven voor ophalen afval 22.1.043

Trefwoorden: motivering

Een ondernemer doet een aanvraag voor een afvalpas en een container. Die aanvraag wordt echter geweigerd omdat er in het verleden achterstanden waren met betalingen. De man geeft aan dat hij alle openstaande facturen heeft betaald. Hij heeft de pas nodig omdat hij veel afval heeft. Als hij over de weigering een klacht indient bij de gemeente, blijft die bij haar standpunt. En dat is de reden dat de man naar de ombudsman gaat.

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat de man in het verleden onder verschillende debiteurennummers betalingsproblemen had of failliet is verklaard. In een aantal zaken heeft hij alle facturen betaald,

maar in een aantal gevallen waren de deurwaarderskosten voor de gemeente. Bij de faillissementen is een deel van de kosten afgeboekt. De gemeente is er steeds bij ingeschoten en er lopen alweer nieuwe betalingsregelingen.

De ombudsman vindt de redenen die de gemeente geeft om de man niet opnieuw als klant te accepteren voldoende inzichtelijk. Daar komt bij dat de gemeente aangeeft dat er alternatieve aanbieders zijn voor het ophalen van het afval. De gemeente noemt er 5 in haar reactie. Van een onbehoorlijke gedraging van de gemeente is naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake.

Waarom blijft het zo stil? 22.1.044

Trefwoorden: reactietermijn, organisatie

Een man heeft 4 pogingen gedaan om contact te krijgen met de gemeente, maar geen enkele reactie ontvangen. Hij voelt zich niet serieus genomen en meldt zich daarom bij de ombudsman. De eerste contactpoging was een melding via de gemeentelijke website in december 2021. De man wil graag dat een boom voor zijn woning wordt verwijderd en dat in de groenstrook iets verderop een nieuwe boom wordt geplant. Omdat hij niets hoort op zijn melding, stuurt de man daarna 3 brieven aan het gemeentelijke postbusnummer. De brieven zijn van maart, mei en juli 2022.

De ombudsman legt de klacht over uitblijvende reacties voor aan de gemeente. Die meldt dat er na de (eerste) melding een inspectie heeft plaatsgevonden door de wijkpost. Die heeft de melding doorgestuurd naar het team dat over bomen gaat. Door miscommunicatie tussen 2 medewerkers van deze 2 afdelingen is er geen reactie naar de man gegaan. Dat is op zichzelf vervelend, maar kan een keer gebeuren, vindt de ombudsman.

De 3 brieven van de man zijn naar een ander

onderdeel van de gemeente gestuurd, omdat die moest oordelen over de kapaanvraag. Een medewerker van die afdeling is ook gaan kijken en heeft gezien dat er sprake was van een gevaarlijke situatie door wortelopdruk. Vervolgens is het verzoek telefonisch doorgegeven aan het team dat over bomen gaat, maar die zeggen van niets te weten. Door deze nieuwe communicatiestoornis heeft de man dus opnieuw geen reactie ontvangen.

De ombudsman vindt het onbegrijpelijk dat de afdeling die na de eerste brief, ook een tweede en een derde brief over hetzelfde ontving, niet is nagegaan wat er aan de hand was. Waarom de man weer aan de bel trok, terwijl zij al iets met dit verzoek meenden te hebben gedaan. De ombudsman vindt dat de gemeente in deze zaak niet behoorlijk heeft gehandeld.

Tijdens het klachtonderzoek wordt de boom vanwege de veiligheid op de kaplijst geplaatst. Dat betekent dat een vergunning is aangevraagd voor de kap en dat de kap waarschijnlijk in het najaar of de winter zal plaatsvinden.

Verwarrende berichtgeving 22.1.046

Trefwoorden: afval, informatieverstrekking, communicatie

Een stichting beklagt zich erover dat zij haar werk voor minima niet kan voortzetten nu de regels voor het brengen van afval zijn gewijzigd. De stichting regelt in het kader van dagbesteding het vervoer van (grof) huishoudelijk afval naar het afvalbrenghstation. Het afval wordt vervoerd in een bedrijfsbus en/of met een dubbelassige aanhanger. Het storten gebeurde altijd op postcode; hiervoor werden geen kosten in rekening gebracht. Door de gewijzigde regels moet de stichting echter gaan betalen voor het brengen van afval. Eerder had de organisatie

van de gemeente gehoord dat zij tot 1 januari 2023 (de datum waarop de grofvuilpas wordt ingevoerd) met een toestemmingsbrief van de betreffende bewoner nog gratis zou kunnen storten. Dat blijkt echter begin september toch niet het geval, want de aanhanger is dubbelassig en daarom moest die over de weegbrug. De gemeente laat in haar reactie aan de ombudsman weten dat er in het verleden ontheffingen en vrijstellingen zijn verleend aan bepaalde organisaties, zoals kringloopwinkels. De stichting heeft echter nooit een vrijstelling

gehad. Daarom valt de stichting dan ook niet onder de overgangsregeling die de gemeente heeft ingesteld voor dergelijke organisaties. Toch constateert de ombudsman dat de stichting in november wel een brief ontvangt waarin haar wordt gemeld dat zij een overgangstermijn krijgt van 3 maanden. Gelet op deze en de eerdere verwarrende communicatie over - met een toestemmingsbrief - gratis kunnen storten tot

1 januari doet de ombudsman de aanbeveling aan de gemeente om de stichting excuses aan te bieden en op enigerlei wijze coulant tegemoet te treden.

Voor de toekomst zijn de regels die gelden voor de stichting echter duidelijk. De ombudsman is niet bevoegd om inhoud van de gewijzigde regels te beoordelen.

Veel fietsen en zwerfvuil in de wijk 22.1.053

Trefwoorden: onderhoud, openbare ruimte, meldingen

Een vrouw klaagt zich over het onderhoud in haar straat en wijk. Er worden zoveel fietsen geparkeerd, maar ook achtergelaten, dat de bewoners hun eigen fietsen niet meer kwijt kunnen. Er wordt al anderhalf jaar niets meer aan gedaan. Zij en andere bewoners van de straat doen geregeld meldingen, maar die worden niet afgehandeld. De ombudsman stelt een onderzoek in.

De gemeente legt tijdens het onderzoek uit dat het op grond van de Verordening fiets-parkeren in deze wijk niet is toegestaan dat (brom)fietsen langer dan 4 weken achter elkaar op dezelfde plek staan. Helaas lukt het de gemeente - gelet op de grote aantallen fietsen - niet om iedere 4 weken te controleren. Zij doet dit iedere 3 maanden. In 2023 staan er zelfs 5 rondes gepland, zo laat de gemeente weten. De meldingen van inwoners over langdurig geparkeerde fietsen neemt de gemeente mee bij deze inspecties. Uit de informatie van de gemeente maakt de ombudsman op dat de gemeente tenminste 3 à 4 keer per jaar de fietsen labelt en ze vervolgens verwijdert als ze er na 4 weken nog staan. Op basis van de meldingenkaart constateert de ombudsman dat er op dat moment niet veel meldingen zijn die over een fiets gaan. En de meldingen die er zijn, zijn van (zeer) recente datum. Deze informatie duidt niet op een nalatige gemeente.

De ombudsman leest in de reactie van de gemeente verder dat voor fietswrakken en hinderlijk geparkeerde fietsen een andere regeling geldt. Die worden direct uit de openbare ruimte verwijderd. Toch ziet ze een melding van een fietswrak van 3 weken oud. Die moet alsnog verwijderd worden, zowel van straat als van de meldingenkaart.

De ombudsman constateert verder dat de gemeente voor de binnenstad een ander onderhoudsniveau heeft vastgesteld dan voor de woonwijken. Dit beleid is door de gemeenteraad vastgesteld en daarom is de ombudsman niet bevoegd hierover te oordelen.

De gemeente laat weten dat er regelmatig een schouw plaatsvindt of het door de gemeente vastgestelde onderhoudsniveau wordt gehaald. Volgens de website schouwt de gemeente iedere 2 weken zelf en beoordeelt 2x per jaar een speciaal Burgerschouwpanel de kwaliteit van het onderhoud. Ook laat de gemeente een schouw uitvoeren door een onafhankelijk extern bedrijf. De gemeente nodigt de vrouw uit om mee te doen met het Burgerschouwpanel. De vrouw reageert hierop met de mededeling dat ze dit al doet.

Over het zwerfvuil in haar wijk heeft de vrouw contact gehad met de klachtenfunctionaris. In dat kader heeft hij haar geadviseerd te blijven melden. Tijdens dit onderzoek legt de gemeente

uit dat Boa's vaker surveilleren als een locatie daartoe is aangewezen. Het aantal meldingen kan helpen om een locatie als zodanig aan te

wijzen. En daarom is het nuttig als bewoners blijven melden.

Communicatie niet vanuit perspectief inwoners (2) 22.1.058

Trefwoorden: informatieverstrekking, beleidswijziging

Een man beklagt zich over de onduidelijke communicatie over de gewijzigde regels voor het brengen van afval naar het afvalbrenghstation. Toen hij eind oktober grofvuil naar het afvalbrenghstation bracht, moest hij € 100 betalen. De man meende dat hij als inwoner van de gemeente 4 keer per jaar gratis grofvuil mag wegbrengen. Dit was zijn eerste storting dit jaar. Hij gebruikte net als andere jaren zijn twee-assige aanhanger. Bij het afvalbrenghstation bleek zijn grofvuil nu gezien te worden als bedrijfsafval. Dat vindt de man niet terecht. Hij is een particulier, met toevallig een twee-assige aanhanger en betaalt netjes afvalstoffenheffing. De man was niet op de hoogte van deze regels. Toen hij thuis de website bekeek, zag hij ook geen informatie over twee-assige aanhangers en gewijzigde regels.

Website

De ombudsman bekijkt op 26 oktober en 10 november de website van de gemeente. Er wordt geen melding gemaakt dat de regels voor het brengen van afval naar afvalbrenghstations zijn gewijzigd. Niet op de pagina bezoekadressen en openingstijden bij Afvalbrenghstations, ook niet op de pagina 'Afvalbrenghstations'. Onder het kopje 'vervoer' op deze pagina staat nog wel het volgende.

U kunt grof huishoudelijk of grof tuinafval brengen met een bakfiets, een personenauto, een 1-assige aanhanger van maximaal 2,3 meter of een verhuisbus die te besturen is met rijbewijs B.

Rijdt u in een bedrijfsbus, een voertuig met bedrijfslogo en/of komt u met een aanhanger die groter is dan 2,3 meter? Dan wordt uw lading gezien als bedrijfsafval. Het tarief is € 225,00 per ton exclusief BTW. Tractoren en boerenwagens mogen geen gebruik maken van het afvalbrenghstation.

Over twee-assige aanhangers wordt niets vermeld. Ook op de pagina 'tarieven afvalbrenghstations' staat niets over twee-assige aanhangers.

In haar reactie aan de ombudsman erkent de gemeente dat bezoekers er op de website niet op gewezen worden dat de regels gewijzigd zijn, alleen op de op dat moment geldende regels. De webpagina is in november aangevuld met de opmerking: Let op: gewijzigde regels vanaf 1 juli 2022!

Op grond van de wet is een ombudsman niet bevoegd te oordelen over de Afvalstoffenverordening en het bijbehorende Uitvoeringsbesluit. De voorwaarden die de gemeente stelt in welke gevallen het brengen van grofvuil gratis is, zijn dan ook een gegeven.

Informatieverstrekking

Omdat de regels inwoners kunnen raken die jaarlijks netjes hun afvalstoffenheffing betalen en te goedertrouw hun afval wegbrengen naar het afvalbrenghstation, moet de gemeente deze bewoners tijdig over de wijziging informeren en zorgen dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Op grond van de manier waarop

de gewijzigde regels bij de inwoners onder de aandacht zijn gebracht komt de ombudsman tot de conclusie dat er geen sprake is geweest van goede informatieverstrekking. Een enkele publicatie in de Groninger Gezinsbode/Noorderkrant is onvoldoende en de informatie op de website is te weinig toegesneden op de nietsvermoedende inwoner. De gemeente had daarnaast kunnen weten dat de informatie niet voldeed toen er inwoners bij het afvalbrengstation kwamen die van niets wisten. Helaas heeft de gemeente dit signaal niet opgepakt om alsnog de informatieverstrekking via de Groninger Gezinsbode of de website te verbeteren. Zo had op de website bij de openingstijden van de afvalbrengstations een signaal kunnen staan dat er sprake was van een wijziging qua vervoermiddelen, omdat het voorstelbaar is dat mensen eerst daar kijken alvorens ze het afval gaan wegbrengen.

Conclusie

De ombudsman komt tot de conclusie dat de man op 26 oktober niet had kunnen weten dat hiervoor € 100 in rekening zou worden gebracht. De informatie van de gemeente over de gewijzigde regels was gebrekkig, de informatie over de tarieven voor het wegbrengen van afval met een dubbelassige aanhanger ontbrak op de informatiepagina met tarieven en de pagina met de openingstijden. Ook weet de gemeente niet hoe het bedrag van € 100 tot stand is gekomen en zelfs tijdens het klachtonderzoek is de gemeente niet eenduidig over wat het tarief zou moeten zijn. De ombudsman geeft de gemeente daarom in overweging uit coulance het door de man betaalde bedrag te restitueren. De gemeente liet de ombudsman weten dat te zullen doen.

Laadpaal plaatsen duurt lang 22.1.059

Trefwoorden: behandel/reactietermijn, onderhoud openbare ruimte

Een man klaagt in november 2022 dat hij al 2 jaar wacht op de plaatsing van een openbare laadpaal en dat hij er steeds zelf achteraan moet om te horen waarom het zo lang duurt. Hij wendt zich tot de ombudsman.

Als de ombudsman bij de gemeente informeert, hoort zij dat de aanvraag nog steeds actief is.

De aannemer van Allego plaatst op dat moment 10 laadpalen per week. De laadpaal staat op de lijst om nog in 2022 te worden geplaatst. Als het zover is, zal de man op de hoogte gebracht worden. De ombudsman geeft dat door aan de man. Niet lang daarna ontvangt de man inderdaad een brief dat de plaatsing is gepland in week 50. Het is fijn voor de man dat het nu eindelijk gaat gebeuren, ook al is het nog wel afhankelijk van het (winter)weer.

Over het proces constateert de ombudsman het volgende.

Trage afhandeling

De gemeente erkent dat 2 jaar wachten veel te lang is. Zij is dan ook niet tevreden met de huidige situatie en de samenwerking met Allego. Samen met de ombudsman stelt de gemeente vast dat er van een voortvarende afhandeling geen sprake is.

Informatieverstrekking door Allego

De ombudsman merkte in haar eerdere klachtonderzoek (22.1.016) al op dat de gemeente, ondanks dat zij de plaatsing van laadpalen heeft uitbesteed, uiteindelijk verantwoordelijk is en blijft dat haar burgers (eventueel via een derde) deugdelijk worden geïnformeerd. De gemeente beseft dit ook en heeft bij Allego aangegeven dat aanvragers beter op de hoogte moeten worden gehouden van de status van hun aanvraag. De klacht van de man is reden voor de gemeente om

dit opnieuw aan te kaarten bij Allego.

Informatieverstrekking door gemeente

Toen de man van Allego niets hoorde, ging hij naar de gemeente. Daar kreeg hij op verschillende momenten verschillende verklaringen te horen voor de vertraging. Dat de gemeente op haar eigen website informatie geeft over de plaatsing van openbare laadpalen wist de man niet. Dat is hem niet door Allego en de gemeente verteld. De gemeente geeft in een reactie hierop aan dat zij een mate van eigen verantwoordelijkheid verwacht van burgers om de website van de gemeente te raadplegen voor veel gestelde vragen.

Los van het feit dat de man tijdens zijn contacten met de gemeente nooit is geweest op de website, constateert de ombudsman als zij de website bezoekt dat de informatie die er staat ook niet altijd actueel is. Ook ontbreekt de datum waarop een bericht is geplaatst, zodat

de relevantie van het bericht voor bezoekers moeilijk is in te schatten. Dat de gemeente aangeeft dat een burger ook een eigen verantwoordelijkheid heeft om de website te raadplegen, kan de ombudsman deels volgen. De gemeente moet dan wel zorgen dat haar website actueel is, wat niet het geval was. De ombudsman is echter van oordeel dat het in eerste instantie de verantwoordelijkheid is van Allego en in het verlengde daarvan de gemeente om de aanvrager op de hoogte te stellen van de vertraging en dat is onvoldoende gebeurd.

Inmiddels zijn er ontwikkelingen. De gemeente geeft aan dat zij hoopt aankomende zomer in eigen beheer de laadvoorzieningen te kunnen plaatsen. Dan valt ook de communicatie onder haar eigen verantwoordelijkheid. De ombudsman ziet deze ontwikkelingen met belangstelling tegemoet.

6 Stadstoezicht

Telefonisch melden overlast evenementen afgeschaft 22.1.037

Trefwoorden: overlast, luisteren

In de avond van 19 juni ervaart een vrouw zoveel geluidsoverlast van een evenement dat ze er niet van kan slapen. Eerder kon ze een telefoonnummer bellen, maar dat blijkt vanaf 1 juni 2022 niet meer mogelijk. Ze dient een klacht in bij de gemeente, maar met de afhandeling ervan is ze niet tevreden. In de reactie van de gemeente wordt namelijk niet ingegaan op het feit dat er nog steeds heel wat mensen zijn die geen computer hebben. Voor hen is het een probleem dat de gemeente tijdens evenementen onbereikbaar is per telefoon. Ze gaat daarom naar de ombudsman.

In haar reactie aan de ombudsman geeft de gemeente aan dat zij met deze nieuwe werkwijze helaas niet aan ieders wensen tegemoet kan komen. In de afweging om te kiezen voor het digitaal melden van een klacht speelt sterk mee dat de telefonische dienstverlening niet optimaal was. De gemeente kon veel inwoners vanwege overbelasting van het telefoonnummer niet te woord staan. Daarnaast was het niet mogelijk om alle meldingen zorgvuldig te registreren. De gemeente laat ook weten dat het overgrote deel van de inwoners de gemeente digitaal weet te bereiken. Indien nodig komen de gemeentelijke handhavers meteen in actie. De kleine groep inwoners die niet beschikt over een computer of smartphone, of niet digitaal vaardig is, krijgt het advies van de gemeente om bij ervaren geluidsoverlast na afloop van het evenement op werkdagen te bellen met de gemeente. Deze telefonische meldingen worden betrokken bij de evaluatie van het evenement. Daarnaast laat de gemeente weten dat organisatoren de omwonenden informeren over het evenement door het sturen van een brief. In deze brief staat het telefoonnummer waarop de organisator tijdens het evenement bereikbaar is.

Wat vindt de ombudsman?

De ombudsman snapt dat de gemeente in deze

digitale tijd de mogelijkheid heeft gecreëerd om digitaal te melden. Dat daardoor een groep inwoners buitengesloten wordt, strookt echter niet met een door de gemeente zelf vastgesteld 'principe van digitalisering'. Namelijk het principe van inclusiviteit. De vrouw kon in dit geval ook niet bellen met organisator van het evenement, omdat zij in haar wijk geen brief had ontvangen met een telefoonnummer van de organisator. De ombudsman kan niet volgen waarom er niet gekozen is voor én digitaal én telefonisch melden. Door de mogelijkheid van digitaal melden, kan het probleem met de telefonische bereikbaarheid zijn opgelost. Daarnaast kan bij het bellen in een zogenaamd ontvangstmenu eventueel verwezen worden naar de mogelijkheid van digitaal melden, zodat als er meerdere wachtenden zijn men alsnog kan besluiten digitaal te melden. Ook verwijst de ombudsman naar een toezegging van het college op 15 juni 2022. In die toezegging is aangegeven dat vanwege de meerwaarde van het kunnen doen van een telefonische melding er een voicemailservice wordt ingesteld. Dan kunnen ook deze meldingen worden geregistreerd en uitgelezen door de gemeentelijke handhavers. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd naar de uitvoering van deze toezegging, maar geen antwoord ontvangen. Daarom doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om opnieuw een telefoonnummer in te voeren om overlast van evenementen ná kantooruren te kunnen melden of om een voicemailservice in te voeren.

Evaluatie evenement

In de evaluatie van het evenement meldt de gemeente dat zij vanwege het grote aantal meldingen een aantal geluidsmetingen heeft gedaan. Op alle meetpunten en tijdstippen is het geluid binnen de toegestane geluidsnormen gebleven. Ondanks dat heeft de gemeente vanwege het grote aantal meldingen gesproken

met de organisator. Dat heeft geleid tot een aantal aanpassingen. Op grond hiervan constateert de ombudsman dat melden van overlast

zin heeft, hoewel in dit geval alleen de digitale meldingen zijn geteld.

Met 2 maten meten? 22.1.052

Trefwoorden: communicatie, handhaving, privacy

NB Vanwege de privacy van betrokkenen is deze zaak in algemene termen beschreven.

Een vrouw klaagt zich erover dat de gemeente met 2 maten meet. Zij moet zich aan de regels houden terwijl anderen kunnen doen wat zij willen. Ook krijgt ze geen medewerking van de gemeente. De vrouw laat enkele weken later een besluit zien dat ze van de gemeente heeft ontvangen. Als ze zich een volgende keer niet aan de regels houdt moet zij een dwangsom betalen. Zij voelt zich hierdoor erg geïntimideerd en gepest.

De ombudsman legt uit dat de vrouw tegen het besluit bezwaar kan maken en zo nodig daarna naar de rechter kan. De ombudsman is in deze procedure niet bevoegd.

Wel zou er een gesprek kunnen plaatsvinden om goede afspraken te maken voor de toekomst. Dat wil de vrouw eerst niet, maar enkele maanden later wel. Dan geeft de gemeente aan geen gesprek meer te willen omdat zij al meerdere gesprekken hebben gevoerd met het oog op goede samenwerking in de toekomst. Die hebben geen verbetering gebracht. Een nieuw

gesprek wordt daarom niet zinvol gevonden. Verder kan de vrouw in het reglement lezen wat de regels zijn en als zij over een bepaald onderdeel uitleg wil, dan kan ze dat altijd vragen. De regels worden niet verschillend toegepast voor de ene of de andere persoon. Het enige is dat de gemeente niet aan de vrouw mag vertellen bij welke andere mensen er overtredingen zijn geconstateerd. De privacyregels staan dat niet toe. Daarom lijkt het misschien alsof anderen niet worden aangesproken, maar dat gebeurt dus wel.

De vrouw laat aan de ombudsman weten dat de genoemde gesprekken van 2x 3 uur niet hebben plaatsgevonden. De gesprekken die hebben plaatsgevonden gingen over een andere kwestie van haar partner. De gemeente laat weten dat op 2 data is gesproken over de andere kwestie die de vrouw noemt, maar ook over de ergernissen van de afgelopen jaren met als doel een betere samenwerking. De ombudsman constateert dat de vrouw en de gemeente van mening blijven verschillen over de inhoud van de gesprekken. Datzelfde geldt voor de visies over de bejegening. In zoverre lijkt een nieuw gesprek dan ook niet zinvol.

7 Stadsontwikkeling

Berekening tarief buurtgarage 22.1.001

Trefwoorden: informatievoorziening

Een man beklagt zich over de aangekondigde tariefsverhoging voor zijn parkeerplek in de buurtstalling. Hij is niet tevreden met de reactie van de gemeente op zijn klacht hierover. Daarom gaat hij naar de ombudsman. De gemeente heeft hem namelijk laten weten dat het uitgangspunt voor de prijsstelling in de buurtstallingen is dat ze kostendekkend zijn. De man vindt het niet eerlijk dat de kostendekkendheid van de buurtstalling wordt afgewenteld op de huurders van de daadwerkelijk verhuurde plekken. De man is van mening dat in dat geval geldt dat hoe minder plekken er zijn verhuurd, des te minder inkomsten de gemeente ontvangt en des te meer de man moet betalen voor zijn parkeerplek. Als de ombudsman hierover vragen stelt aan de gemeente krijgt ze te horen dat de kostendekkendheid van alle buurtstallingen tezamen wordt beoordeeld. Dus niet per parkeergarage/buurtstalling. En voorts dat daarbij het aantal te verhuren plaatsen in ogenschouw wordt genomen. Niet het aantal daadwerkelijk verhuurde plaatsen. Mede omdat niet alle plekken steeds verhuurd zijn, zal de gemeente geen 100% kostendekkendheid kunnen bereiken.

Zij streeft met de tariefsverhoging naar een grotere kostendekkendheid. Deze zal de 100% echter niet mogen overstijgen, omdat de gemeente, zoals ze zelf uitlegt, geen winst mag maken.

De man vindt het in dat licht vreemd dat een motorbezitter minder hoeft te betalen voor een parkeerplek met dezelfde afmetingen als voor een auto en dat een bedrijf meer moet betalen. Hierover laat de gemeente weten dat er weliswaar een apart tarief voor motoren is, maar dat in de buurtstalling van de man dat tarief maar voor één, kleinere, plek geldt. Alle overige motorenbezitters van deze buurtstalling zouden hetzelfde tarief moeten betalen als de autobezitters. Mocht dat niet het geval zijn, dan is er sprake van een fout. Om leegstand tegen te gaan, verhuurt de gemeente ook aan bedrijven. Daarbij hanteert de gemeente echter een hoger tarief dan voor de bewoners om de plekken zoveel mogelijk te bestemmen voor de bewoners. Die uitleg kan de ombudsman volgen en is ook in het belang van de man en van de andere huurders.

Geen zorgplicht voor kinderopvang 22.1.002

Trefwoorden: procedure, woonomgeving, informatieverstrekking

Een gezin dat in een nieuwe wijk gaat wonen, wil op termijn gebruik maken van kinderopvang. Het gezin krijgt echter te horen dat er geen garantie is dat er tegen die tijd plek is. Wanneer zij samen met andere toekomstige bewoners contact opnemen met de gemeente, komt er geen bevredigende reactie. De gemeente zal ernaar kijken, maar er lijkt niets te gebeuren. Het gezin hoort daarna ook niets meer van de gemeente. In de omringende wijken zijn eveneens wachtlijsten, waardoor plaatsing bij een andere opvanglocatie

tegen de tijd dat ze er komen wonen ook niet mogelijk is.

De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Tijdens het klachtonderzoek geeft de gemeente inzicht in de situatie rond de kinderopvang. Het blijkt dat het organiseren van kinderopvang geen overheidstaak is, maar een commerciële activiteit. De gemeente heeft dus geen zorgplicht. Wel heeft zij een toezichthoudende en handhavende rol. Het gaat om toezicht of kinderopvang-

organisaties wel aan de in de wet gestelde eisen voldoen. De ombudsman constateert dat de gemeente kinderopvang dus niet kan afdwingen. Wel geeft de gemeente aan dat zij het als essentiële voorziening ziet in deze wijk. Daarom is er binnen de huisvesting van de scholen in de wijk ruimte gereserveerd voor (commerciële) kinderopvang. Verder is de gemeente op eigen initiatief met verschillende betrokken partijen in gesprek gegaan over eventuele mogelijkheden maar er lijkt op dit vlak nog niet veel ontwikkeling. Met locaties inspelen op de vraag is het enige wat de gemeente kan doen.

Informatievoorziening

Over de informatievoorziening geeft de gemeente aan dat zij berichten plaatst op de website als er ontwikkelingen zijn. De

ombudsman merkt op dat zij dit uitdrukkelijker had kunnen aangeven aan betrokkenen om misverstanden te voorkomen. Door het klachtonderzoek is het nu in elk geval duidelijk. De ombudsman benadrukt het advies van de gemeente om deze website, en die van de huidige aanbieders goed in de gaten te houden. Voor informatie over de wachtlijstproblematiek heeft de gemeente de bewoners het e-mailadres van een contactpersoon bij één van de aanbieders gegeven.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente helaas geen duidelijkheid kan geven of er op tijd een kinderopvangplek beschikbaar is. Wel hoopt zij dat het onderzoek meer inzicht geeft in de problematiek en de (on)mogelijkheden van de gemeente in deze.

(Ge)rommel in de wijk in aanbouw blijft 22.1.005

Trefwoorden: toezegging, verwachting, informatievoorziening

Een man beklagt zich over het niet nakomen van een toezegging door de gemeente. In het kader van een eerder klachtonderzoek heeft de gemeente beloofd om in het najaar heesters te planten in de plantvakken bij 3 fietsoversteekplaatsen. Dit met als doel om de snelheid van de auto's af te remmen. De man ziet dat de 3 fietsoversteekplaatsen allemaal anders zijn uitgevoerd en bij hem in de straat zijn de afspraken helemaal niet nagekomen met als gevolg dat het verkeer niet wordt afgeremd, maar 'gewoon' door de berm rijdt. Ook beklagt de man zich erover dat de strook voor zijn woning alweer geruime tijd gebruikt wordt voor de opslag van zand en stenen.

Als de ombudsman navraag doet bij de gemeente, laat deze weten dat er bij de man in de straat helemaal geen heesters geplant zouden worden. Daarvan constateert de ombudsman dat dit uit eerdere correspondentie niet was af

te leiden. Dat de man dit niet heeft begrepen kan de ombudsman zich dan ook voorstellen. De gemeente laat echter ook weten dat ze inmiddels een aantal paaltjes heeft geplaatst waardoor er niet meer door de berm kan worden gereden. Dat lijkt de ombudsman een adequate oplossing. De gemeente laat verder weten dat de zandbult in de berm niet van de gemeente of de aannemer is. Inmiddels is er opdracht gegeven aan een aannemer om de grond af te voeren en te verwerken in een speellocatie. Dat zal binnen enkele weken worden opgepakt nadat de grond is gekeurd. Over het gebruik van de berm laat de gemeente weten dat de wijk nog altijd de status heeft van een bouwterrein. Groenstroken langs toegangswegen worden ingezet als tijdelijk depot. De ruimte voor opslag is immers schaars in deze wijk. Degelijke materialen op straat plaatsen is geen optie. De container en stenen bij de toegang van de wijk blijven staan totdat de werkzaamheden geheel zijn afgerond. De

ombudsman constateert dat de gemeente met deze informatie inzicht geeft waarom de berm nog steeds wordt gebruikt. Zolang de werkzaam-

heden nog niet zijn voltooid blijft het tijdelijk depot staan.

Uitvoering anders dan toegezegd 22.1.014

Trefwoorden: toezegging, luisteren

Een familie beklagt zich er bij de ombudsman over dat de gemeente de speelplaats voor hun woning anders heeft uitgevoerd dan in een bewonersbrief is toegezegd. Dat geldt vooral voor de plaats van de kabelbaan. Eerst heeft de familie een klacht ingediend bij de gemeente. Naar aanleiding daarvan heeft overleg plaatsgevonden en is voor de kabelbaan een locatie langs het water gevonden die voor alle partijen de beste oplossing is. Toch wordt die oplossing niet uitgevoerd. De familie voelt zich niet serieus genomen.

Tijdens het klachtonderzoek door de ombudsman komt naar voren dat de gemeente ook was verrast door de gewijzigde aanleg. Dit komt door miscommunicatie tussen gemeente, leverancier en aannemer. De gemeente laat weten dat ze de aangeleverde tekening scherper had moeten beoordelen.

Tijdens een overleg ter plaatse heeft de gemeente de fout erkend en gezamenlijk met omwonenden geprobeerd een oplossing te vinden. De gemeente zou met de leverancier kijken of plaatsing langs de waterkant haalbaar zou zijn.

Uit het gesprek van de gemeente met de leverancier komt naar voren dat er aan weerszijden van een kabelbaan ruimte moet worden vrijgehouden. Dat is vanwege de veiligheid van de gebruikers. Om die reden raadt de leverancier plaatsing langs de waterkant af en gaat de gemeente niet over tot verplaatsing naar de waterkant.

De ombudsman kan deze uitleg goed volgen, maar vindt wel dat de gemeente hier eerder en beter uitleg over had kunnen geven. Het ontwerp wordt wel aangepast, de kabelbaan wordt 'omgeklapt', waardoor het eindpunt niet aan de westkant van het startpunt komt, maar aan de oostkant. Ook wordt het startpunt zelf nog iets naar het oosten verplaatst. Daarmee neemt de gemeente de zorg van de familie weg dat het startpunt juist nog meer in hun uitzicht zal komen te staan. Met het overleg ter plaatse en met het onderzoeken van de door omwonenden gewenste locatie langs de waterrand en het aangepaste ontwerp heeft de gemeente laten zien goed te hebben geluisterd. Ook al is de oplossing niet de voorkeursvariant van de familie.

Probleem met plaatsing laadpaal 22.1.016

Trefwoorden: informatieverstrekking, klachtbehandeling, behandeltermijn

Een man is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente. Zijn aanvraag voor een openbare laadpaal is na 6 maanden nog niet afgehandeld. Hij weet niet waar hij aan toe is,

want hij wordt niet op de hoogte gehouden. En de gemeente gaat niet in op zijn vragen, onder andere de vraag wanneer de laadpaal geplaatst zal worden.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. Die laat weten dat zij het voornemen heeft om een laadpaal bij de man in de buurt te plaatsen, zij weet alleen nog niet wanneer. De feitelijke plaatsing wordt namelijk gedaan door een externe partij (een leverancier) en door verschillende omstandigheden lukt dat niet. De ombudsman stelt nadere vragen, maar al met al is er 3 maanden later nog geen duidelijkheid over de plaatsingsdatum. De gemeente is daar nog steeds over in gesprek met de leverancier.

Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman vraagt de gemeente informatie op bij de leverancier. Die informatie geeft inzicht hoe het proces de eerste 4,5 maand is verlopen. De ombudsman constateert dat deze informatie bij de afhandeling van de klacht al bekend was of had kunnen zijn. Dat had de gemeente de man dus eerder kunnen laten weten.

Tijdens het klachtonderzoek past de gemeente de tekst op de website aan. In plaats van een te verwachten behandeltermijn van 3 maanden, stelt de gemeente de termijn op 6 maanden. Naar het oordeel van de ombudsman is het goed dat de gemeente de informatie op de website

heeft aangepast. De ombudsman stelt echter ook vast dat er sinds de aanvraag van de man inmiddels bijna 10 maanden zijn verstreken. Daarmee roept de informatie op de website verkeerde verwachtingen op. Ook constateert de ombudsman dat de gemeente (nog steeds) geen termijn kan geven wanneer de openbare laadpaal in de omgeving van de man zal worden geplaatst. Die onzekerheid is erg vervelend. De ombudsman begrijpt dat de gemeente voor de plaatsing en de informatie afhankelijk is van derden maar dat neemt niet weg dat de gemeente de man tussentijds op de hoogte moet houden van de voortgang. Ook al liggen de oorzaken eventueel buiten de macht van de gemeente, het is voor een aanvrager belangrijk om te weten wat er aan de hand is en dat hij of zij niet vergeten is. De ombudsman doet een aantal aanbevelingen in deze zaak, onder andere om de website nogmaals aan te passen en om de man om de 6 weken te informeren over de stand van zaken.

Uiteindelijk is de laadpaal ruim 13 maanden na de aanvraag geplaatst.

Uitvoering anders dan gedacht 22.1.019

Trefwoorden: verwachting, informatieverstrekking

Een man heeft subsidie aangevraagd voor het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen aan zijn woning. Hij heeft hiervoor in mei 2020 een overeenkomst met de gemeente getekend. Volgens het maatregelenpakket dat de man later ontvangt, zal onder andere het dakluik in een van de kamers worden vervangen. De man kan zich in het maatregelenpakket vinden. Vervolgens wordt het dakluik toch niet vervangen.

Hij beklagt zich dat hierover geen overleg met hem heeft plaatsgevonden. Volgens de overeenkomst had er voorafgaand aan de wijziging overleg moeten plaatsvinden. De man heeft de

gemeente daar meermaals op gewezen, maar daar wordt door de gemeente niet op ingegaan. Hij gaat daarom naar de ombudsman.

In de reactie van de gemeente aan de ombudsman meldt die dat de aanpassing direct na de isolatie van het schuine dakvlak is voorgelegd aan de man. Het alternatief was om het dakluik niet te vervangen maar om een extra luik aan te brengen. Een dag later heeft de man kenbaar gemaakt dat hij hiertegen bezwaar had. Vervolgens is hem een alternatief aangeboden waarmee de man ook niet akkoord ging. Opnieuw is de situatie onder de loep genomen en toen bleek dat kon worden volstaan met het

aanbrengen van extra kierdichting in het dakluik. Daar was de man het ook niet mee eens.

Tijdig geïnformeerd

Of de man direct na het isoleren van het schuine dakvlak is geïnformeerd over het alternatief en wat hiervan de reden is, kan de ombudsman niet vaststellen. Zij was niet bij het bewuste gesprek aanwezig. Daarnaast zijn de visies van de man, die van het adviesbureau en de gemeente op dit punt tegengesteld en ziet de ombudsman in de stukken geen feiten en omstandigheden die aanleiding zijn om aan de ene visie meer gewicht toe te kennen dan aan de andere.

De ombudsman constateert echter wel iets anders. Op het moment dat de man hoorde dat het dakluik niet zou worden vervangen, was het alternatief nog niet uitgevoerd en dat is het nog steeds niet. Gelet hierop is de man wel tijdig geïnformeerd. Hij heeft vervolgens zijn

bezwaren tegen de gewijzigde uitvoering aan het adviesbureau voorgelegd. Er is ook naar de bezwaren geluisterd en het adviesbureau is met een gewijzigd alternatief gekomen dat aan de genoemde bezwaren tegemoetkomt. In zoverre is er naar het oordeel van de ombudsman sprake van overleg. Dat de man het ook niet eens is met het alternatief doet daaraan niets af. Dat in de overeenkomst is bepaald dat de uitvoering pas plaatsvindt na overleg wil namelijk niet zeggen dat die alleen kan plaatsvinden als de man kan instemmen met de andere wijze van uitvoering. Overleg is niet hetzelfde als toestemming.

De ombudsman ziet verder dat in de e-mail van het adviesbureau en de brieven van de gemeente inzichtelijk is uitgelegd waarom en op grond waarvan er is besloten tot een wijziging in de uitvoering van een van de maatregelen.

Onredelijke kosten teruggave borg 22.1.021

Trefwoorden: parkeren

Een weduwnaar vraagt de borg terug van de gehandicaptenparkeerkaart van zijn overleden echtgenote. Hij moet van de gemeente een verklaring van erfrecht laten zien. De borg bedraagt 15 euro, terwijl de verklaring van erfrecht ongeveer 250 euro kost. De man vindt dit niet in verhouding staan tot elkaar. De gemeente wil hier op verzoek van de man niet soepeler mee omgaan.

Het gaat de man niet om het luttele bedrag, maar om de onredelijkheid. Hij gaat daarom

naar de ombudsman. Die krijgt van de gemeente te horen dat zij de werkwijze zal aanpassen. Als iemand aantoonbaar partner is en/of in hetzelfde huis woont, is een erfrechtverklaring voortaan niet meer nodig. De borg wordt dan gewoon teruggestort, ook in het geval van de man. Hiermee heeft de klacht van de man ook voor toekomstige gevallen zin gehad. Het is mooi dat de gemeente zich van haar goede kant laat zien door de werkwijze aan te passen.

Overlast niet goed in kaart 22.1.025

Trefwoorden: informatieverstrekking, meldingen, registratie, overlast

Een man en vrouw ervaren al jaren overlast vanuit de fietscrossbaan en de hangplek in het park dat achter hun woning ligt. Ze hebben meldingen gedaan van de overlast, maar er wordt niets aan gedaan. De gemeente heeft meermaals laten weten dat ze geen overlastmeldingen heeft ontvangen en daarom beklagt het stel zich over de gebrekkige registratie van de meldingen. Het oorspronkelijke fietscrossbaantje voor de kinderen in de buurt is inmiddels uitgegroeid tot een professionele fietscrossbaan met wedstrijden, demo's en lessen. Ze willen daarom graag een evaluatie of de locatie wel geschikt is hiervoor.

Onderzoek ombudsman

De ombudsman stelt een onderzoek in en gaat ook ter plaatse kijken. Zij stelt vast dat er een fietscrossbaan is met steile heuveltjes en vlak daarnaast is er een jongerenontmoetingsplek met stalen containers. Voor deze containers is een vergunning verleend door de gemeente. De beantwoording van de vraag of de activiteiten wel of niet illegaal zijn, is niet aan de ombudsman, maar aan de rechter. Als betrokkenen willen, kunnen zij een handhavingsverzoek indienen bij de gemeente. Als dat wordt afgewezen is bezwaar en beroep mogelijk. Verder wordt duidelijk dat de gemeente in afwachting is van een plan van de initiatiefnemers van de fietscrossbaan over de verdere ontwikkeling van deze baan. De gemeente heeft de initiatiefnemers gevraagd om in hun plan de bewoners(participatie) te betrekken. De gemeente stelt verder dat zij tot dat moment van andere omwonenden geen klachten heeft gekregen over de fietscrossbaan. Wel zijn er incidenteel meldingen binnengekomen over de jongerenontmoetingsplek.

Registratie van meldingen

Uit de informatie die de ombudsman van verschillende organisaties krijgt (politie, WIJ, Meldpunt Overlast en Zorg, Stadstoezicht), blijkt dat ieder een eigen registratie heeft van overlastmeldingen en eventuele acties. Dit roept de vraag op in hoeverre de aanpak op elkaar wordt afgestemd en er wordt samengewerkt. Ook in eerdere onderzoeken¹ is het de ombudsman gebleken dat registraties van meldingen verschillen. Op dit punt doet de ombudsman de gemeente dan ook de *aanbeveling* om tot één registratiesysteem van meldingen te komen, in elk geval binnen de gemeente en WIJ. In lijn met het advies van de gemeente raadt de ombudsman aan om op het moment dat het stel of hun buurtgenoten overlast ervaren dat te melden bij de politie. Ook al is dat voor hun gevoel een herhaling van zetten en willen zij de organisaties niet te veel belasten. Het melden is niet alleen van belang om gelijk actie te ondernemen maar ook voor dossieropbouw. Op basis van het aantal meldingen in de afgelopen jaren komt namelijk nog niet het beeld naar voren dat er sprake is van structurele overlast.

De man en de vrouw wijzen erop dat ze in 2019 ook namens omwonenden een brief met een handtekeningenlijst hebben gestuurd over de overlast. Ze vinden het daarom niet terecht dat de gemeente ervan uitgaat dat alleen zij overlast ervaren. De gemeente geeft uitleg waarom zij de handtekeningenlijst niet in beeld had. Dat de gemeente vervolgens die handtekeningenlijst ook niet heeft opgevraagd (stond duidelijk genoemd als bijlage 1 bij de brief) vindt de ombudsman niet correct. Gelukkig geeft de gemeente tijdens dit onderzoek aan dat zij met deze bewoners in gesprek wil gaan.

¹ Recent bijv. 21.1.078 en eerder 19.1.023

Acties door de gemeente

De gemeente laat weten dat ze naar aanleiding van de brieven van de man en de vrouw met hen heeft gesproken. Ook zijn de meldingen extra aandachtig gemonitord. De gebiedssecretaris heeft meermaals tussendoor gevraagd of er nog meldingen waren. Verder heeft de gemeente een huis-aan-huis onderzoek gedaan en voorgesteld om een bijeenkomst met bewoners te organiseren. De ombudsman stelt vast dat er verschillende acties zijn ondernomen, maar dat de gemeente de gestelde overlast onvoldoende heeft kunnen constateren. Gelet ook op de meldingen lijkt er sprake van *incidentele* overlast van de jongerenontmoetingsplek. Dit beeld komt overeen met het aantal overlastmeldingen dat de politie en de gemeente hebben ontvangen.

Op basis hiervan stelt de ombudsman vast dat de gemeente de klachten serieus heeft genomen. Dat de acties van de gemeente niet hebben geleid tot verplaatsing van de fietscrossbaan en de jongerenontmoetingsplek doet daaraan niet af.

Evaluatie

Op basis van de verkregen informatie lijkt er vooralsnog geen aanleiding voor een evaluatie of de locatie geschikt is. De activiteiten in hun huidige vorm zijn door de gemeente toegestaan en er zijn geen dan wel incidenteel meldingen van overlast ontvangen. Wel is het de vraag of de locatie geschikt is voor de nieuwe plannen. Dat oordeel van de gemeente is afhankelijk van de definitieve plannen van de initiatiefnemers.

Versterkingsadvies komt niet van de grond 22.1.027

Trefwoorden: communicatie, reactietermijn, verwachting

Een vrouw heeft aardbevingsschade. Ze heeft eerst een versterkingsadvies nodig van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), om vervolgens funderingssubsidie aan te kunnen vragen bij de gemeente. Over het versterkingsadvies heeft de vrouw in november 2021 een gesprek gehad met de NCG. Er is toen afgesproken dat ze een lijstje mag inleveren met bouwbedrijven die ze vertrouwt. Dat heeft ze tot tweemaal toe gedaan, maar een reactie blijft uit. Omdat de gemeente opdrachtgever is, wendt de vrouw zich in februari 2022 tot de gemeente. Ondanks de toezegging van de gebiedsregisseur van de gemeente om actie te zullen ondernemen, hoort de vrouw nog steeds niets van de NCG. De vrouw schrijft ook de wethouder aan, maar van hem krijgt ze geen reactie. Daarom gaat de vrouw ten einde raad naar de ombudsman. De ombudsman Groningen is alleen bevoegd klachten over de gemeente te onderzoeken.

Tijdens het klachtonderzoek geeft de gemeente weliswaar duidelijkheid over haar rol in deze zaak maar blijft het probleem bestaan, er was 9 maanden later immers nog steeds geen reactie van de NCG en ook geen versterkingsadvies. Daarom zoekt de ombudsman van Groningen contact met de Nationale ombudsman. Die schrijft vanuit zijn bevoegdheid de NCG aan. Eindelijk gebeurt er dan iets. De vrouw heeft weer een gesprek met de NCG en daarin wordt afgesproken dat in november 2022 een inspectie gaat plaatsvinden bij de woning van de vrouw. Hoewel het lang heeft geduurd, is het fijn dat het proces weer loopt.

Over de rol van de gemeente begrijpt de ombudsman wel dat de gebiedsregisseur de NCG niet kon aanspreken op de door vrouw gestelde afspraken. De gebiedsregisseur was namelijk niet bij het gesprek (eind 2021) aanwezig en de NCG ontkende dat de afspraken zijn gemaakt

zoals de vrouw ze beschreef. De ombudsman stelt echter ook vast dat de vrouw de bewuste afspraken heeft bevestigd in haar e-mails. Vanuit de NCG kwam er geen bericht dat de inhoud van de e-mails niet klopte. Er werd zelfs in het geheel niet gereageerd. Gezien haar bemiddelende rol had de gebiedsregisseur er bij de NCG wel op aan kunnen dringen dat die zou aangeven wat er dan wel was afgesproken en hoe het dan verder zou gaan.

In dit geval wist de gebiedsregisseur na haar contacten met de vrouw begin 2022 niet dat

het contact tussen de vrouw en de NCG niet tot stand was gekomen. En de vrouw wist niet dat de gebiedsregisseur contact had gehad met de NCG. Er is van beide kanten nèt iets te weinig gecommuniceerd. Dat de wethouder niet reageerde bleek aan een communicatiestoornis binnen de gemeente te liggen. De gemeente biedt daarvoor haar excuses aan. Ook meldt de gemeente dat zij bezig is een procesverbetering aan te brengen, omdat zij vaker merkt dat brieven van burgers aan bestuurders niet altijd worden beantwoord.

Tijdig bekend met ontwikkelingen in de buurt 22.1.029

Trefwoorden: parkeren, laadpaal, informatievoorziening

Een man klaagt zich erover dat hij zonder bericht van de gemeente opeens geconfronteerd is met de plaatsing van een openbare laadpaal bij 2 parkeerplaatsen in zijn woonomgeving. Het gaat om een kleine straat waar de parkeerdruk al hoog is. Naast de gebrekkige communicatie over dit besluit klaagt de man er ook over dat hij geen contact kreeg met medewerkers van de gemeente.

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat de plaatsing van de laadpaal is gebaseerd op een verkeersbesluit van 29 oktober 2021. Omdat er destijds geen bezwaar tegen dit besluit is gemaakt, staat het besluit vast. De ombudsman stelt vast dat deze informatie van de gemeente correct is. Dat betekent dat de openbare laadpaal op die plek voor iedereen een gegeven is. Een klachtenprocedure kan deze situatie dan ook niet (meer) veranderen. Dat de man geen contact kon krijgen met medewerkers wordt door de gemeente verklaard door ziekte en problemen met de vervanging. Daardoor verliep de communicatie anders dan normaal. Normaliter worden omwonenden geïnformeerd dat er een laadpaal wordt

aangelegd, maar dat is in dit geval niet gebeurd. De ombudsman stelt vast dat deze uitleg een verklaring is maar het uitblijven van contact niet rechtvaardigt. De ombudsman stelt tegelijkertijd vast dat tijdig contact niet tot een andere uitkomst had geleid. Ook voor de medewerkers van de gemeente is het verkeersbesluit inmiddels een gegeven. Dat verkeersbesluit zelf is op correcte wijze gepubliceerd.

De man merkt hierover op dat een burger toch niet iedere dag op de website van de gemeente (of overheid.nl) kan kijken of er iets in zijn/haar omgeving staat te gebeuren. De ombudsman leidt uit de mogelijkheden om geïnformeerd te blijven af, dat de gemeente zich hiervan bewust is. De gemeente beschrijft op haar website 3 manieren om de benodigde informatie te verkrijgen. Dat kan met een app Omgevingsalert, via zoeken op overheid.nl of een abonnement op de e-mailservice van overheid.nl. Deze informatie zal niets meer wijzigen aan de huidige laadpaal-situatie voor de woning van de man. Wel kan het voorkómen dat hij in de toekomst besluiten over/vergunningen in zijn buurt mist.

Dure parkeerplaats 22.1.032

Trefwoorden: beleid, parkeren

Een flatbewoonster meldt zich bij de ombudsman omdat ze de huur voor een parkeerplaats bij haar flat niet kan betalen. Sinds kort geldt in haar wijk betaald parkeren. Ze krijgt echter van de gemeente geen bewonersvergunning om op straat te mogen parkeren omdat ze bij haar woningcorporatie een parkeerplaats kan huren. De huur van zo'n plek is echter 180 euro per jaar terwijl de bewonersvergunning 50,76 euro per jaar kost. Met alleen een uitkering is dat laatste bedrag voor haar wel haalbaar, het eerste niet. De vrouw heeft de gemeente hierop aangesproken maar die houdt vast aan de regels. De ombudsman constateert dat de gemeenteraad op 28 april 2021 heeft besloten dat onder andere voor de wijk waar de vrouw woont, betaald parkeren wordt ingevoerd. In de aanpassing van de nadere regels op de parkeerverorde-

ning gemeente Groningen 2019 is uitdrukkelijk bepaald welke adressen niet in aanmerking komen voor parkeervergunningen. Dat geldt onder andere voor de bewoners van de flat van de vrouw. Dat zij geen recht heeft op een parkeervergunning, is dus gemeentelijk beleid. Een ombudsman is niet bevoegd om onderzoek te doen naar klachten over het gemeentelijk beleid.

Wel ziet de ombudsman dat door een van de fracties in de gemeenteraad vragen zijn gesteld over de door de vrouw aangekaarte kwestie. En hoewel het college aangeeft dat de verhuurder (de woningcorporatie) de prijs bepaalt voor het parkeren op eigen terrein wil het college hierover toch contact opnemen met de corporaties. De uitkomst hiervan moet worden afgewacht.

Speeltuin, niet voor iedereen plezierig 22.1.035

Trefwoorden: overlast, handhaven, participatie, privacy

Een man wordt geconfronteerd met een uitgewerkt plan om de speeltuin in de nabijheid van zijn woning uit te breiden. Bij navraag blijkt aan dit plan een inspraakproces vooraf te zijn gegaan. Hij weet van niets en dan blijkt de informatie via Facebook van een bewonersvereniging met de bewoners te zijn gedeeld. Hij heeft echter geen Facebook en voelt zich dan ook buitengesloten. Vanwege de garantie van de gemeente dat de situatie opnieuw zal worden bekeken als er een hangplek ontstaat, wil de man geen spelbreker zijn en protesteert hij verder niet. Als de speeltuin een jaar later is vergroot, ondervindt de man direct overlast, onder andere door hangjongeren. Als hij hierover contact opneemt met de gemeente wil die echter niet meer naar de situatie kijken. Als er ook niets met zijn overlast-

meldingen wordt gedaan, stapt de man naar de ombudsman.

Bewonersparticipatie

De gemeente geeft aan dat zij de plannen met de bewonersvereniging heeft gedeeld. Die wilde de plannen vervolgens voorleggen aan de bewoners en de communicatie hierover verzorgen. Omdat er volgens de gemeente sprake is van een goed bezochte Facebookpagina had die geen bezwaar. Dat de gemeente haar bewoners bij haar plannen wil betrekken, is mooi. Naar het oordeel van de ombudsman moet de gemeente er echter wel voor zorgen dat alle bewoners de gelegenheid krijgen om iets van de plannen te vinden. Dat is in dit geval niet gebeurd. Nu de communicatie alleen via Facebook ging, hebben de bewoners

die geen Facebook hebben of de Facebook-pagina van de bewonersvereniging niet volgen, niet mee kunnen doen. De ombudsman heeft op dit punt de gemeente dan ook de aanbeveling gedaan om er in vervolg op toe te zien dat de communicatie alle bewoners bereikt.

Toezegging

De gemeente erkent de toezegging te hebben gedaan om opnieuw naar de situatie te kijken als er een hangplek ontstaat. Ze heeft dit ook gedaan en wel op de manier die voor overlastsituaties gebruikelijk is. De overlastmeldingen heeft ze neergelegd bij de afdeling van de gemeente die actie kan ondernemen. De ombudsman oordeelt dat dit niet de toezegging was. Gelet op de bewoordingen en de context van de toezegging stelt de ombudsman vast dat de gemeente heeft toegezegd dat zij opnieuw naar de inrichting van de speeltuin zou kijken als er sprake is van een hangplek.

De ombudsman constateert echter ook dat de gemeente onderzoek heeft gedaan of verplaatsing mogelijk was van het speelobject van waaruit de overlast voornamelijk komt. Toen dat mogelijk bleek, heeft de gemeente omwonenden gevraagd of zij bezwaar hadden tegen de verplaatsing. Omdat er omwonenden waren die bezwaar hadden, is het speelobject uiteindelijk niet verplaatst. Met het onderzoek is de gemeente naar het oordeel van de ombudsman haar toezegging wel nagekomen.

Belangenafweging

Met betrekking tot haar besluit om het speelobject niet te verplaatsen stelt de gemeente dat 'vijf huishoudens aangeven zwaarwegende redenen te hebben tegen verplaatsing. Eén huishouden wil het speelobject graag wel verplaatst zien'. De ombudsman constateert dat de gemeente omwonenden alleen heeft gevraagd om te reageren als zij bezwaren hadden tegen de verplaatsing. Gelet op de vraagstelling is het dan ook de vraag of er slechts één huishouden voor verplaatsing van de schommel is. De ombudsman

stelt vast dat de gemeente geen onderzoek heeft gedaan welke zwaarwegende redenen omwonenden van het speelveld hebben vóór verplaatsing van de schommel. Daarnaast ziet de ombudsman dat de bezwaren tegen verplaatsing (audiovisuele overlast en toegenomen onveiligheid door baldadigheid, vernielingen, dreigende situaties) evenzo als argument kunnen gelden vóór verplaatsing. Ook constateert de ombudsman dat het aangehaalde veiligheidsaspect (voorkomen dat fietsen en brommers over het speelveld rijden) niet klopt. Ten slotte merkt de ombudsman op dat geen onderzoek is gedaan of er inderdaad sprake is van een hangplek en overlast. Op basis hiervan concludeert de ombudsman dat de gemeente heeft nagelaten alle relevante feiten en omstandigheden te verzamelen om tot een goed besluit te komen en doet de aanbeveling om dit alsnog te doen.

Privacy-schending

De man stelt dat de gemeente zonder zijn toestemming zijn persoonsgegevens heeft verstrekt aan WIJ Groningen. De gemeente geeft richting de ombudsman aan dat zij met betrekking tot de overlast door hangjeugd per e-mail contact heeft opgenomen met WIJ. Daarbij heeft zij een van de e-mails van de man meegestuurd, maar vergeten zijn persoonsgegevens te wissen. Hiervoor biedt de gemeente haar excuses aan. De gemeente stelt echter dat deze mail niet de reden was dat WIJ contact met de man heeft opgenomen. Dit gebeurde naar aanleiding van overlastmeldingen van de man bij Meldpunt Overlast en Zorg aan wie de man mondeling toestemming zou hebben gegeven om zijn gegevens met WIJ te delen. De man bestrijdt dit echter nadrukkelijk. Nu de gemeente niet kan aantonen dat zij toestemming van de man had, handelt zij op dit punt niet correct. Om misverstanden in de toekomst te voorkomen, adviseert de ombudsman de gemeente om in vervolg mondeling gegeven toestemming schriftelijk te bevestigen.

Overlastmeldingen

De man klaagt zich erover dat de gemeente niets met zijn overlastmeldingen doet. De gemeente heeft aangegeven geen speelobject te zullen verplaatsen of te verwijderen. De gemeente wil echter wel naar de door de man ervaren overlast kijken. Zij adviseert hem hiervoor in gesprek te gaan met WIJ. Aangezien het er uiteindelijk om gaat om geen overlast meer te hebben, vindt de ombudsman het advies, niet onbehoorlijk.

De ombudsman begrijpt uit de informatie van de gemeente verder dat er richting de (hang)jeugd op het speelveld nog geen nadere gerichte actie is ondernomen. De gemeente stelt dat er wel algemene straatrondes (door WIJ) zijn gedaan, maar wat de uitkomsten zijn van die straatrondes meldt de gemeente niet. Ook niet dat er geen sprake is van overlast door hangjeugd. Gelet op de (herhaalde) meldingen van de man over dergelijke overlast zou dat toch al geconstateerd kunnen zijn. Voor een onderzoek naar hangjeugd

en overlast hierdoor lijkt de ombudsman een persoonlijk gesprek met de man namelijk niet direct nodig. Of er echter nog sprake is van overlast was de ombudsman bij de afronding van haar onderzoek niet duidelijk. Sinds de laatste meldingen van de man waren er alweer enkele maanden verstreken.

Ten aanzien van de overlastmeldingen van de man merkt de ombudsman nog op dat de meldingen erg algemeen zijn en vaak een kopie zijn van eerdere meldingen. Ze adviseert de man dan ook in zijn meldingen specifiek aan te geven wat er precies wanneer is voorgevallen. Daarnaast geeft de man aan dat meerdere omwonenden de overlast ervaren. De gemeente stelt alleen van de man overlastmeldingen te hebben ontvangen. In dat kader raadt de ombudsman de man aan om de omwonenden te stimuleren om ook te gaan melden. Samen staat men namelijk sterker, zeker in overlastsituaties. Hoe meer mensen dezelfde overlast ervaren hoe objectiever de ervaren overlast wordt.

Dichtbij geplaatste containers 22.1.038

Trefwoorden: handhaving, contact, informatieverstrekking

Een man klaagt zich er bij de ombudsman over dat hij geen uitleg van de gemeente krijgt over de containers direct achter zijn kantoor. Zijn achterbuurman heeft die containers daar geplaatst. En ook direct achter de loods van de buurman naast hem. Van de gemeente moesten de containers achter de loods van buurman weg vanwege 'te geringe afstand'. De containers direct achter zijn kantoor mogen van bouwinspectie van de gemeente echter blijven staan. De man ziet het verschil niet.

Ook klaagt hij zich over de slechte bereikbaarheid van de bouwinspectie. Hij wordt als hij het algemene nummer van de gemeente belt niet doorverbonden en ook niet teruggebeld.

De gemeente legt aan de ombudsman uit dat

de containers geen 'bouwwerken' zijn en dat de achterbuurman om die reden geen vergunning nodig heeft voor de plaatsing van de containers. Omdat er geen vergunning nodig is, kan de gemeente die ook niet handhaven. Deze uitleg van de gemeente kan de ombudsman volgen. De reden dat de gemeente wel actie heeft ondernomen tegen de containers achter zijn buurman, is dat er een verzakking dreigde van de bewuste containers. Omdat de man zegt dat zijn buurman heeft gemeld dat de containers moesten worden verplaatst omdat ze te dichtbij stonden, is er sprake van tegengestelde visies. Op grond van luchtfoto's kan de ombudsman echter wel constateren dat er sprake lijkt van het wegspoelen van het zand onder de containers, waarmee de uitleg van de gemeente aannemelijk

lijkt. In ieder geval heeft de man hiermee uitleg naar aanleiding van zijn vraag.

Over het moeizame contact meldt de gemeente dat er in eerste instantie sprake is geweest van een persoonsverwisseling. Omdat de buurman dezelfde achternaam draagt als de man heeft

bouwinspectie zich niet gerealiseerd dat het om contactverzoeken van verschillende personen ging. Nadat er wel contact was met de man dacht de medewerker dat die tevreden was met de informatie. Gelet op de klacht van de man was dat niet het geval.

Parkeren op eigen terrein 22.1.039

Trefwoorden: parkeren, informatieverstrekking

Een Vereniging van Eigenaren (VvE) wil van de gemeente weten wat het toekomstige parkeerbeleid in de wijk wordt. De gemeente verstrekt de voorzitter niet de gevraagde informatie, ondanks verschillende verzoeken.

De VvE van het wooncomplex wil graag op tijd weten of zij met het nieuwe beleid in aanmerking komen voor een parkeervergunning op straat. Zo niet, dan is er tijd nodig om te onderzoeken of en hoe het eigen parkeerterrein aangepast kan worden. Er is nu namelijk te weinig ruimte voor alle bewoners.

De ombudsman stelt een onderzoek in en hoort van de gemeente dat door personele wisselingen de verzoeken van de voorzitter zijn blijven liggen. Zij legt vervolgens uit dat het nieuwe beleid zal inhouden dat bewoners op eigen terrein moeten parkeren en dus geen vergunning voor parkeren op straat krijgen. Op deze manier komt er ruimte op straat en bovendien ziet de gemeente

voldoende capaciteit op het eigen terrein van de VvE.

De gemeente geeft aan dat het niet de bedoeling was dat de verzoeken van de voorzitter zijn blijven liggen. Daarom komt zij graag in contact met hem om de situatie beter in kaart te brengen en te zien of er maatwerk mogelijk is.

De ombudsman ziet dit vooralsnog als een correct aanbod omdat zij vindt dat uitstel om eventuele aanpassingen te kunnen doen ook tot de mogelijkheden van maatwerk behoort. Daarmee zou de gemeente tegemoet komen aan de korte termijn die de VvE nog over heeft. Een maand later laat de gemeente aan de voorzitter weten dat zij de situatie ter plekke bekeken en besproken heeft. Er komt een overgangsregeling voor bestaande bewoners, waardoor de VvE de gelegenheid krijgt om met de bewoners te bespreken wat op de langere termijn wenselijk is.

Parkeervergunning voor leenauto 22.1.041

Trefwoorden: informatieverstrekking, parkeren

Een vrouw krijgt een boete omdat haar parkeervergunning niet gekoppeld was aan de leenauto die ze tijdelijk had. Twee maanden eerder had ze ook een leenauto toen ze haar auto voor de APK had weggebracht. Via haar parkeeraccount heeft

ze toen het kenteken tijdelijk gewijzigd naar het kenteken van de leenauto. Volgens de vrouw kan ze dat 3 keer per jaar doen. Ditmaal lukte het echter niet. Ze kreeg een melding dat ze een verklaring moest uploaden van de garage van wie

ze de leenauto had. De vrouw had echter geen verklaring. Ze wist ook niet dat ze een verklaring nodig had en toen ze de leenauto terugbracht kreeg ze van de garage te horen dat die geen verklaringen voor leenauto's verstrekke. Toen de vrouw hierover contact opnam met de gemeente (het Klantcontactcentrum) kreeg ze te horen dat ze het digitale contactformulier had moeten invullen met de vermelding dat het uploaden van een verklaring niet lukte. De vrouw vroeg zich af hoe ze dat had kunnen weten. In het parkeeraccount is geen verwijzing naar een digitaal contactformulier. De gemeente heeft de boete uiteindelijk vernietigd omdat die in het systeem zag dat ze die dag wel van alles heeft geprobeerd om het kenteken gewijzigd te krijgen.

De vrouw meldt zich bij de ombudsman omdat ze een signaal wil afgeven. Hoe had ze moeten weten dat het beleid gewijzigd was tussen mei en juli? En hoe had ze moeten weten dat ze een contactformulier had moeten invullen?

Het heeft haar al met al veel moeite gekost om dit weer in goede banen te leiden en ze wil dat graag voor anderen voorkomen.

De gemeente laat aan de ombudsman weten dat het beleid voor leenauto's niet is gewijzigd. Het klopt dus dat betrokkene hierover geen informatie heeft gekregen. Een inwoner met een parkeervergunning kan 3 keer per jaar zijn of haar kenteken tijdelijk wijzigen zodat iemand een leenauto kan parkeren zonder daarvoor beboet te worden. Als je inlogt op je parkeeraccount, zie je de optie 'tijdelijk kenteken toevoegen'. De gemeente vermoedt dat de vrouw de optie 'kenteken wijzigen' heeft aangeklikt. Dan wordt gecontroleerd of het kenteken op naam staat en pas als dat niet het geval is, wordt er om aanvullende gegevens gevraagd.

Met deze uitleg, die de vrouw ook waarschijnlijk acht, is er voor de ombudsman geen reden om een signaal af te geven.

Hand over het hart 22.1.051

Trefwoorden: parkeren, maatwerk

Een man die niet in de gemeente woont, belt de ombudsman met het volgende. Zijn zwager uit Groningen is op 16 september overleden. Deze zwager verzorgde zijn vrouw met Alzheimer en hun gehandicapte, nog thuiswonende kind. Sinds het overlijden van zijn zwager, verblijft de man bij zijn schoonzus om voor haar en het kind goede opvang te regelen. Zij kunnen namelijk niet alleen zijn. Diverse instanties zijn al bezig met opvang/plaatsing.

De reden dat de man belt, is dat op 3 oktober betaald parkeren is ingegaan in de wijk waar hij nu verblijft. Hij moet zijn auto parkeren en dat kost hem iedere dag geld. Hij heeft de gemeente gevraagd om een tijdelijke ontheffing, voor bijvoorbeeld 3 weken, maar dat kon niet.

De man vertelt dat hij uiteindelijk een tijdelijke bezoekersvergunning heeft gekregen voor 2 dagen, maar dat vindt hij niet toereikend. Hij helpt zijn familie, inwoners van de gemeente, maar de gemeente levert geen maatwerk. Daarom wendt hij zich tot de ombudsman. Die legt de kwestie direct voor aan de gemeente. Binnen enkele dagen laat de gemeente weten dat er bij hoge uitzondering een parkeervergunning is verstrekt voor de auto van de man. Deze is geldig tot 1 januari. Eind oktober kunnen de schoonzus en de zoon worden geplaatst in een zorginstelling. De man heeft daarna nog gelegenheid om de woning leeg te maken en op te leveren aan de woningcorporatie. De man laat weten blij en dankbaar te zijn voor deze oplossing.

Veiligheid verschillend beoordeeld 22.1.054

Trefwoorden: parkeren, overlast, handhaving

Een man klaagt over de slechte staat van de toegangsweg naar het parkeerterrein bij zijn appartementencomplex. Volgens de man is dit een inrit. Deze zou in tweede instantie na de bouwvak 2022 heringericht worden en dat is niet gebeurd. Daarnaast stelt hij dat bij deze inrit sprake is van veelvuldig foutparkeren waarop niet wordt gehandhaafd. Als gevolg hiervan kan hij er niet veilig langsrijden. Ook vindt hij de kruising bij de toegangsweg onveilig. De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente.

Herinrichting

De gemeente had eerder aan de man laten weten dat de toegangsweg op grond van de gemeente ligt en deel uitmaakt van een erfpachtovereenkomst met Nijestee. De gemeente en Nijestee hebben afgesproken dat Nijestee de toegangsweg eerst gaat herinrichten voordat de grond wordt teruggegeven aan de gemeente. Volgens de man had dat eind 2021 moeten plaatsvinden. In maart 2022 laat Nijestee weten dat het waarschijnlijk na de bouwvak zal gebeuren.

Omdat tijdens het klachtonderzoek door de ombudsman het jaar ten einde loopt, neemt de gemeente contact op met Nijestee over de planning. Ook heeft de gemeente voor begin januari 2023 een afspraak gemaakt met Nijestee voor overleg en hebben er half november 2022 een aantal tijdelijke reparaties plaatsgevonden. De ombudsman stelt vast dat het lang duurt voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt echter bij Nijestee. Op het moment dat de gemeente signaleerde dat ook de planning om de werkzaamheden nog in 2022 uit te voeren niet werd gehaald, heeft daarover afstemming met Nijestee plaatsgevonden. Dat is op zichzelf netjes. Daarbij geeft de ombudsman de gemeente in overweging om met Nijestee af te stemmen om de bewoners per brief te infor-

meren over de nieuwe planning. De gemeente laat weten dat zij dat heeft gedaan en dat ook de bewoners van de flat van de man over de detailplanning zullen worden geïnformeerd.

Handhaving

De gemeente geeft uitleg over de verkeerskundige beoordeling van de toegangsweg en de kruising. In combinatie met de foto's en een bezoek ter plaatse kan de ombudsman volgen waarom de gemeente de situatie niet onveilig vindt. Over de handhaving legt de gemeente uit welke procedure toegepast wordt met betrekking tot het wegslepen van auto's en welke controles/surveillances hebben plaatsgevonden. De ombudsman stelt vast dat de gemeente veelal naar aanleiding van meldingen van de man actie heeft ondernomen en ter plaatse controles heeft uitgevoerd. Daar waar overtredingen zijn geconstateerd, zijn bekeuringen uitgeschreven. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de meldingen van de man serieus heeft genomen. Dat de man daarvan niet op de hoogte was, kan er de oorzaak van zijn dat hij zich niet gehoord voelde en dat hij zich daardoor genoodzaakt voelde een klacht in te dienen. Daarom geeft de ombudsman de gemeente in overweging om na te gaan of er op enigerlei wijze terugkoppeling kan plaatsvinden over meldingen als deze. De gemeente meldt dat de handhavers 2x bellen met een melder om een terugkoppeling te geven, maar dat contact helaas niet altijd tot stand komt.

Onveiligheid

Om te beoordelen of er sprake is van een onveilige situatie op de kruising en toegangsweg heeft de gemeente de ongevallencijfers van de politie, Rijkswaterstaat en MobielSchade-melden geraadpleegd. Er zijn de laatste 8 jaar geen aanrijdingen geregistreerd. Door het 'opknippen' van de straat, zoals de man graag wil, zal de

situatie niet veiliger worden. De afwegingen van de gemeente vindt de ombudsman duidelijk en inzichtelijk. De man is het daar echter niet mee eens.

Over toegankelijkheid winkelcentrum 22.1.056

Trefwoorden: handhaving, openbare ruimte

Een vrouw ondervindt veel hinder bij het zich verplaatsen met een rolstoel of scootmobiel in een winkelcentrum. Dat komt door obstakels, zoals reclameborden en statafels. De vrouw heeft hiervoor aandacht gevraagd bij de gemeente, maar die neemt haar klacht niet serieus.

De gemeente heeft aan haar uitgelegd dat het toezien op de toegankelijkheid in het winkelcentrum geen gemeentelijke taak is.

Tijdens dit klachtonderzoek laat de gemeente aan de ombudsman weten zij geen eigenaar is van het winkelcentrum en in die hoedanigheid formeel geen rol speelt. Wel heeft de gemeente informeel het nodige gedaan, zoals contact opnemen met de winkeliersvereniging. Zij zullen dit onderwerp onderling met elkaar bespreken. Daarnaast is er formeel één aanspreekpunt en dat is de eigenaar van het winkelcentrum. Er zijn

door de eigenaar met alle huurders afspraken gemaakt over de uitstalling van borden. Ook heeft de gemeente vanuit het project revitalisering met bezoekers van het winkelcentrum gesproken, onder andere over de toegankelijkheid van het winkelcentrum. Tijdens deze contacten heeft de gemeente geen klachten ontvangen over de toegankelijkheid. Desondanks heeft de gemeente naar aanleiding van de klacht van de vrouw aan de vastgoedeigenaar gevraagd hier aandacht voor te hebben in gesprekken met de huurders.

De ombudsman constateert dat de gemeente – hoewel zij geen eigenaar is van het winkelcentrum en hier naar eigen zeggen geen formele rol heeft – de klacht van de vrouw over de toegankelijkheid van het winkelcentrum wel serieus heeft opgepakt.

Niemand weet hoe het zit 22.1.057

Trefwoorden: informatievoorziening, cameratoezicht, fietsenstallingen

En vrouw meldt dat haar elektrische fiets 4 dagen eerder is gestolen vanuit de bewaakte stalling in de Pelsterstraat. Ze heeft de politie gebeld, maar die verwees haar naar de gemeente. Toen ze de gemeente belde, verwees die haar weer naar de politie. De vrouw heeft van de gemeente wel begrepen dat de camerabeelden van de bewaakte fietsenstalling maar 10 dagen bewaard worden en omdat ze van het kastje naar de muur gestuurd wordt, weet ze niet hoe ze die kan veiligstellen. Dat is de reden dat ze de

ombudsman benadert.

Vanwege de korte termijn vraagt de ombudsman bij de klachtenfunctionaris van de gemeente om de beelden veilig te stellen. Dezelfde dag meldt de gemeente dat alleen de politie de beelden kan laten veiligstellen. Daarvoor is een aangifte noodzakelijk. Dat had de vrouw echter de avond van de diefstal al online gedaan. Het ging immers om een dure elektrische fiets die de vrouw niet voor niets in een bewaakte fietsenstalling parkeerde. De volgende dag wijst de gemeente

op de mogelijkheid om via de website contact op te nemen met de beheerder met de vraag of die de beelden kan opslaan of bewaren. Aangezien de tijd verstrijkt en er weer een weekend voor de deur staat, heeft de ombudsman de vrouw op deze suggestie gewezen om daarmee ook die mogelijkheid niet onbenut te laten, zolang niet duidelijk was wie de camerabeelden daadwerkelijk zou kunnen veiligstellen. De beheerder meldt per ommegaande dat hij in verband met privacy-wetgeving niet bij de camerabeelden kan. Voorts meldt hij hetzelfde als wat de vrouw eerder al bij de gemeente had gehoord.

Weer enkele dagen later laat de gemeente weten dat de camera's in deze fietsenstalling alleen worden gebruikt voor live toezicht. Dat wil zeggen dat als de intercom wordt ingedrukt, de medewerker in de meldkamer live kan meekijken in de stalling. Er worden geen beelden opgeslagen en er valt dus ook niets veilig te stellen. Als de vrouw dit verneemt, vindt ze dat er een verkeerde verwachting is gewekt. De suggestie dat het om een bewaakte fietsenstalling gaat, klopt dus niet.

Aanbod ingetrokken 22.1.061

Trefwoorden: verwachting

Een vrouw klaagt zich erover dat de gemeente haar aanbod voor een coach heeft ingetrokken. Een WIJ-medewerker heeft aan de coach gevraagd om een offerte uit te brengen voor begeleiding en er heeft een klikgesprek plaatsgevonden. De vrouw was blij met de geboden hulp en het klikgesprek was positief. Maar de gemeente is van mening dat de vrouw gebruik kan maken van het reguliere begeleidingsaanbod (door WIJ) en dat er daarom geen externe coaching wordt aangeboden. Vanwege het vertrouwen van de vrouw in de coach begeleidt hij haar op dat moment op eigen kosten. Een aantal weken later wordt - nog

De ombudsman bekijkt de situatie ter plaatse en constateert dat op het grotere gele informatiebord is aangegeven dat het stallen geheel op eigen risico is. Wel valt op dat dit met veel kleinere letters is aangegeven dan de informatie over de camera's. Naast dat het onduidelijk is welke boodschap de gemeente wil uitzenden met het bord met de tekst "Deze ruimte is voorzien van camera's" lijkt er onbalans in de boodschappen die de gemeente uitzendt naar de gebruikers van de fietsenstalling. Daar komt nog bij dat op de website van deze stalling nadrukkelijk is genoemd dat daar cameratoezicht is, hetgeen bij enkele andere fietsenstallingen in het centrum niet het geval is. De ombudsman constateert op grond hiervan dat de informatieverstrekking aan de vrouw en andere gebruikers van deze fietsenstalling niet duidelijk is. De vrouw heeft haar fiets niet terug, maar de klacht heeft toch zin gehad omdat de gemeente aan de hand van deze klacht de gelegenheid heeft om de kennis, ook binnen de organisatie, weer op peil te brengen.

tijdens het klachtonderzoek - duidelijk dat de vrouw de coaching heeft opgezegd. Daarmee komt het belang bij de klacht van de vrouw te vervallen. Verder constateert de ombudsman dat het al dan niet accepteren van een offerte valt onder de beleidsvrijheid van de gemeente. Hierover heeft de ombudsman geen oordeel. De gemeente laat in haar reactie nog wel weten dat zij een contactpersoon heeft benoemd voor de vrouw. En dat de gemeente kan onderzoeken of de vrouw een andere begeleider van WIJ kan krijgen. Als de vrouw dat wil, kan ze dat aan haar contactpersoon laten weten.

Brief niet beantwoord 22.1.065

Trefwoorden: reactietermijn

Een Vereniging van Eigenaren (VvE) stuurt een brief aan de gemeente over de laadproblemen van elektrische auto's bij de appartementen van de VvE. Omdat ze niets horen, vult de VvE een contactformulier in waarop ze een automatisch antwoord en een zaaknummer ontvangen. Een inhoudelijke reactie blijft echter nog steeds uit. Omdat de VvE een jaar na verzending van de brief nog geen reactie heeft, dient zij een klacht hierover in bij de ombudsman.

Enkele dagen nadat de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente, stuurt die de VvE een inhoudelijke reactie. De ombudsman krijgt een kopie.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente inziet dat zij eerder had moeten reageren op de brief. Zij biedt daar haar excuses voor aan en dat is netjes. Ook laat de gemeente weten dat zij zal

onderzoeken wat er is misgegaan met de verwerking van de brief, zodat zij haar dienstverlening kan verbeteren op dit punt. Dat is belangrijk, want daarmee krijgt de klacht zin.

De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om de VvE te informeren over de uitkomst van dat onderzoek, zodat die ook inzicht krijgt in wat er is misgegaan. Te meer omdat de VvE tussentijds netjes een contactformulier had ingevuld om de gemeente te herinneren aan de brief die ze had gestuurd. Het is daarom tweemaal misgegaan en dat lijkt meer dan een toevallige fout.

Ten aanzien van de inhoudelijke beantwoording van de vragen stelt de ombudsman vast dat die nu heeft plaatsgevonden. Hiermee corrigeert de gemeente haar oorspronkelijk onbehoorlijke gedraging.

8 Inkomen

Onduidelijke uitkeringspecificaties 21.1.033

Trefwoorden: uitkering, her- en verrekeningen, informatieverstrekking

Een vrouw heeft een uitkering en werkt daarnaast. Ze klaagt zich over de wijze waarop de sociale dienst haar informeert over de berekening van haar maandelijkse uitkering op basis van haar wekelijkse inkomen. De bedragen die zij heeft opgegeven ziet zij niet terug in de specificaties en er vinden allerlei herberekeningen plaats die zij niet kan volgen. Volgens de vrouw heeft ze de afgelopen jaren te weinig uitkering ontvangen en ontvangt ze nog steeds te weinig. De sociale dienst heeft naar aanleiding van haar klachten in 2021 een overzicht opgesteld hoe haar inkomsten in de jaren 2018, 2019 en 2020 zijn berekend en gekort op de uitkering. Volgens de vrouw klopt ook dit overzicht niet. Om die reden gaat ze naar de ombudsman.

Uitkeringspecificaties

Tijdens het uitgebreide onderzoek van de ombudsman erkent de sociale dienst dat de uitkeringspecificaties onduidelijk kunnen zijn. Zeker in situaties als die van de vrouw waarin sprake is van weekinkomsten, omrekening naar maandinkomsten, herberekening van de uitkering waarop de inkomsten betrekking hebben en verrekening met de uitkering in een latere maand.

Ook de ombudsman stelt vast dat de uitkeringspecificaties ingewikkeld en onduidelijk zijn. De sociale dienst laat weten nog steeds bezig te zijn met het verbeteren van de uitkeringspecificaties. Tot het zover is, kunnen mensen die hier moeite mee hebben altijd contact kan opnemen met de dienst. Omdat in dit onderzoek blijkt dat de vrouw ondanks herhaaldelijk contact niet het benodigde inzicht kreeg, heeft de ombudsman gevraagd of in dit specifieke geval een contact-

persoon mogelijk was. Hier heeft de sociale dienst positief op gereageerd en dat is mooi. De vrouw heeft inmiddels een vaste contactpersoon.

Benadeling

De vrouw had het idee dat de sociale dienst er op uit is om cliënten zo weinig mogelijk uitkering te verstrekken. De sociale dienst benadrukt er niet op uit te zijn cliënten te benadelen. Als ze recht hebben op een uitkering dan krijgen ze die ook. Het is de ombudsman niet gebleken dat de sociale dienst er willens en wetens op uit is cliënten te benadelen. Dat er fouten kunnen worden gemaakt, blijkt uit dit onderzoek. Maar ook blijkt dat de sociale dienst de fout herstelt zodra ze er weet van hebben. De ombudsman hoopt dat met dit onderzoek het vertrouwen van de vrouw in de sociale dienst weer wat kan herstellen. In elk geval raadt de ombudsman haar aan om bij onduidelijkheden over de uitkeringspecificatie direct contact te zoeken met haar contactpersoon.

Jaaropgaven

Ten slotte stelt de vrouw dat de jaaropgaven niet correct zijn. Het bruto jaarbedrag komt niet overeen met de optelsom van de maandelijkse uitkeringsbedragen. Tijdens het onderzoek heeft de sociale dienst een inzichtelijke berekening gegeven van de jaaropgave 2020. Daarbij blijkt dat de uitkering van december 2020 niet als inkomen 2020 is meegenomen omdat die pas in 2021 is uitgekeerd. Mocht de vrouw in de toekomst de jaaropgave weer niet kunnen volgen dan adviseert de ombudsman haar om ook hierover contact op te nemen met haar contactpersoon bij de sociale dienst.

Verskillende klachten van uiteenlopende aard 22.1.008

Trefwoorden: klachtbehandeling

Een vrouw is niet tevreden over de afhandeling van haar klachten door de sociale dienst. Ze voelt zich als slachtoffer van de Toeslagenaffaire ook slecht behandeld door de gemeente. Ze heeft 4 concrete klachten.

Het onjuiste gebruik van haar naam

De vrouw wordt met de verkeerde voorletter A. aangeschreven terwijl het een E. moet zijn. Haar dochter is degene met de voorletter A. in combinatie met dezelfde achternaam. De gemeente legt aan de ombudsman uit hoe dit is gekomen. De vrouw heeft zich op het klachtenformulier met haar roepnaam en achternaam bekendgemaakt. De gemeente heeft vervolgens de roepnaam afgekort tot de eerste letter ervan. De ombudsman kan deze uitleg en afweging van de gemeente volgen. Daar komt bij dat het in het dagelijks verkeer vaker voorkomt dat de eerste letter van de roepnaam als voorletter wordt gebruikt als de officiële voorletters niet bekend zijn.

Ten onrechte ingedeeld bij het team Dak- en Thuislozen

Dat blijkt volgens de vrouw omdat ze meerdere keren een retourenveloppe van dit team heeft ontvangen. De ombudsman stelt na onderzoek

vast dat de vrouw in ieder geval één keer een retourenveloppe heeft ontvangen van het Dak- en thuislozenteam. Dat was in de zomer van 2020, toen haar eigen team het te druk had en het Dak- en thuislozenteam een onderzoek heeft overgenomen. Van meerdere keren gebruik van een retourenveloppe en indeling in een ander team is de ombudsman niets gebleken.

Geen aanvraag voor de witgoedregeling

Uit de reactie van de gemeente aan de ombudsman blijkt dat haar advocaat namens de vrouw een aanvraag heeft gedaan. Dit is in goed overleg gebeurd na een gesprek met de vrouw. Toen bleek namelijk dat ze al sinds 2016 geen beroep meer had gedaan op de witgoedregeling. Op deze aanvraag kreeg ze een tweedehands computer toegekend.

Geen vakantiegeld in 2014

Uit de door de sociale dienst toegezonden uitkeringsspecificaties vanaf 2013 ziet de ombudsman dat de vrouw in 2014 wel vakantiegeld heeft ontvangen. Het kan zijn dat ze zich vergist heeft met 2013. Toen vonden er inhoudingen plaats, waardoor ze geen vakantiegeld uitgekeerd kreeg. Vanaf 2014 kreeg zij echter vakantiegeld.

Ondanks toezegging toch TOZO terugbetalen? 22.1.015

Trefwoorden: bijzondere bijstand, belastingen

Een vrouw is helemaal ontdaan omdat ze van de sociale dienst een brief ontvangt waarin staat dat ze bijna 5.000 euro moet terugbetalen vanwege te veel ontvangen TOZO*-uitkering. In een eerder klachtenonderzoek van de ombudsman had de sociale dienst uitdrukkelijk aangegeven dat de vrouw naast de terugvordering van TOZO-2 geen andere TOZO hoefde terug te betalen.

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat er een fout is gemaakt en dat ze de vorderingen ongedaan maakt. Niet omdat de vorderingen onterecht zijn. De vrouw had namelijk huurinkomsten moeten doorgeven aan de sociale dienst. Op de site van de gemeente voor de TOZO-regeling had ze dit kunnen lezen. Maar ook de gemeente heeft een

fout gemaakt, door destijds de -naar nu blijkt- verkeerde toezegging te doen. Nu ze pas ná een jaar nog met 2 voor de vrouw volkomen onverwachte vorderingen komt, is ongedaanmaking op zijn plaats. De gemeente biedt excuses aan. De vrouw krijgt een brief dat de vorderingen ongedaan gemaakt worden.

De vrouw stuurt ook een kopie toe van de definitieve aanslag 2019 die ze van de Belastingdienst heeft ontvangen. Volgens de Belastingdienst moet ze nog 809 euro betalen. De vrouw leidt daaruit af dat de sociale dienst het hele jaar 2019 heeft meegeteld, terwijl haar uitkering tot april 2019 liep.

De ombudsman legt die vraag met de kopie van de definitieve aanslag 2019 voor aan de sociale dienst. Die laat de vrouw via de ombudsman weten dat de helft door de sociale dienst wordt vergoed. Als het goed is heeft de vrouw dit bedrag al ontvangen en kan ze dat gebruiken om de definitieve aanslag 2019 te betalen. Als er nog vragen zijn kan de vrouw altijd contact opnemen met de sociale dienst.

* Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers

Zorgen om zoon 22.1.024

Trefwoorden: inkomenstoelage, inwoning, reactietermijn

Een vrouw maakt zich zorgen over het uitblijven van individuele inkomenstoelage voor haar zoon. Hij heeft een Wajong-uitkering en ontvangt al jaren individuele inkomenstoelage. Na een tijdje afwachten doet hij navraag naar zijn aanvraag van 1 maart en hoort hij dat hij het besluit rond 27 april zal krijgen. Op 9 mei heeft hij echter nog geen besluit en zijn moeder denkt dat het misschien komt omdat zij sinds 1 januari bij haar zoon inwoont. Dat is de reden dat zij naar de ombudsman gaat.

De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente. Die meldt dat de aanvraag al afgehandeld had moeten zijn, maar door vertrek van een medewerker is blijven liggen. De leidinggevende biedt daarvoor excuses aan. De aanvraag is bij een andere medewerker neergelegd. Uiteindelijk neemt de gemeente op 30 juni een afwijzend

besluit. Daartegen kan de zoon bezwaar maken. De ombudsman constateert dat de wettelijke termijn voor de behandeling van de aanvraag 8 weken is, maar in dit geval 4 maanden heeft geduurd. De reden die de gemeente geeft (vertrek van een medewerker) rechtvaardigt deze vertraging niet. Verder had de sociale dienst nog nadere informatie van de zoon nodig om op de aanvraag te beslissen, maar deze informatie werd pas gevraagd nadat de 8-weken termijn al was verstreken. En vervolgens blijft de behandeling ook nog liggen nadat de zoon de gevraagde informatie heeft verstrekt. De ombudsman vindt de gemeente de aanvraag niet voortvarend heeft behandeld.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt verder dat de inwoning van moeder niets van doen heeft met de afwijzing van de inkomens- toelage. Daarover kan ze worden gerustgesteld.

Crypto administratie leidt tot lange procedure 22.1.028

Trefwoorden: uitkeringsaanvraag, reactietermijn

Een man beklaagt zich erover dat de sociale dienst een overzicht van hem vraagt, dat hij niet kan leveren. Daardoor krijgt hij geen uitkering en leeft hij van de voedselbank.

Vanwege een nieuwe uitkeringsaanvraag moet de man namelijk een overzicht leveren van zijn crypto's. De man is daar op 3 januari 2021 mee begonnen, maar omdat het niets voor hem was, is hij er in september weer mee gestopt. Hij moet nu een overzicht aanleveren vanaf het moment dat hij is begonnen met de crypto's tot 3 januari. Dat heeft hij niet en kan hij dus niet aanleveren. De sociale dienst vindt dat de man maar moet bewijzen dat hij vóór 3 januari geen crypto's had. De man weet niet hoe hij dat kan aantonen. Vanwege de urgentie gaat de ombudsman er direct achteraan.

Een week later krijgt de ombudsman een reactie waaruit blijkt dat hetgeen aan de man is gevraagd, genuanceerder ligt dan aantonen dat hij voor 3 januari 2021 geen crypto's had. Er worden in de reactie meerdere mogelijkheden genoemd om meer inzicht te tonen.

Om meer duidelijkheid te verkrijgen over de aanvraag en de benodigde stukken vindt in

aanwezigheid van de ombudsman een gesprek plaats bij de sociale dienst. In dat gesprek worden afspraken gemaakt over wat de man nog moet aanleveren aan stukken en over een voorschot van 500 euro aan de man.

Bijna 3 weken later informeert de ombudsman naar het vervolg van de afspraken. Dan blijkt dat de betrokken medewerkster niet meer werkzaam is bij de sociale dienst, waardoor de aanvraag van de man nog niet is afgehandeld. Gelukkig heeft hij direct na het gesprek wel het voorschot ontvangen. De collega van de vertrokken medewerkster die de aanvraag nu moet afhandelen heeft de man inmiddels om een document gevraagd dat tijdens het gesprek niet is genoemd. De ombudsman spreekt haar verbazing daarover uit richting de sociale dienst. Een week later wordt dan uiteindelijk – onder aanbieding van de excuses voor de lange afhandelingstermijn - de uitkering toegekend aan de man.

De ombudsman vindt de lange afhandelingstermijn niet behoorlijk, ook al is de uitkering met terugwerkende kracht toegekend en is een tussentijds voorschot verstrekt. De excuses daarvoor zijn dan ook zeer op zijn plaats.

Slecht geluisterd, niet gehoord 22.1.030

Trefwoorden: klachtbehandeling, horen

Een man wordt niet gehoord over zijn ingediende klacht(en), terwijl hij uitdrukkelijk heeft aangegeven dat hij dit wel wil. Ook heeft hij aangegeven dat hij graag een schriftelijke afhandeling wil van zijn klacht(en). Hij beklaagt zich daarover bij de gemeente. Die laat weten dat hij voortaan gebeld zal worden met de vraag op welke wijze hij wil worden gehoord. De man heeft de gemeente echter meermaals laten weten dat hij niet gebeld wil worden en om die reden zijn telefoonnummer

niet wil geven. Hij wendt zich daarom tot de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat als de man vraagt om te worden gehoord, de gemeente dit verzoek in beginsel moet honoreren. Het feit dat de man een schriftelijke afhandeling van zijn klacht wenst, wil niet zeggen dat de man afziet van het horen. Deze twee zaken staan los van elkaar. De gemeente handelde op dit punt niet correct. De medewerker van de gemeente geeft aan dat

het voorstel om voortaan te bellen onnadenkend van hem was. Hij zal in het vervolg mailen om te vragen op welke wijze de man gehoord wil worden. De man hoeft zijn telefoonnummer dus niet te vermelden in de klacht.

De man gaf nog 3 voorbeelden waaruit zou blijken dat hij vaker niet was gehoord, terwijl hij hier uitdrukkelijk om heeft gevraagd. Op basis

van de voorbeelden kan de ombudsman niet vaststellen dat hij dit eerder uitdrukkelijk heeft gevraagd of was het horen niet aan de orde. Wat daarvan zij, in het vervolg zal de gemeente, als de man erom vraagt, per e-mail vragen op welke wijze hij gehoord wil worden. Daarmee komt de gemeente tegemoet aan de klacht en dat is netjes.

Perspectief nodig 22.1.034

Trefwoorden: budgetbeheer, schuldsanering

Een man wacht al sinds 2019 op schuldsanering. Naar eigen zeggen voldoet hij aan alle vereisten. Zo heeft hij een vast inkomen en kunnen zijn boetes buiten de schuldsanering blijven. Hij krijgt echter te horen dat boetes wel meetellen en daarnaast moet hij ook geestelijk stabiel zijn. De man is van mening dat een budgetconsulent van de Groningse Kredietbank (GKB) geen deskundige is die hierover mag oordelen. Al met al vindt hij het te lang duren. Hij heeft dringend perspectief nodig zodat hij verder kan met zijn leven. Als de ombudsman navraag gaat doen, stelt de gemeente dat er nog geen sprake is van een stabiele financiële situatie. Voor budgetbeheer en eventueel schuldsanering heeft de GKB namelijk een regelmatig inkomen nodig. Dat inkomen moet op de rekening van de GKB binnenkomen. Dat de man wil werken in plaats van een uitkering ontvangen, is prijzenswaardig. Dat betekent echter niet dat hij zijn loon zelf kan houden, hetgeen hij wel doet. Ook het loon zal op de rekening van de GKB gestort moeten worden. Anders kan de GKB zijn vaste lasten niet betalen en is budgetbeheer niet mogelijk, laat

staan een schuldenregeling.

Bij een schuldenregeling worden alle schulden betrokken, dus ook boetes. De inzet is namelijk dat iemand na een schuldsanering helemaal schuldenvrij is zodat hij met een schone lei kan beginnen. Als er tijdens het budgetbeheer boetes binnenkomen, is er sprake van het ontstaan van nieuwe schulden en dat werkt vertragend. Vanwege een zelfmoordpoging van de man had de budgetconsulent geconstateerd dat het niet goed ging met de man. Rust in zijn persoonlijk leven is echter geen voorwaarde voor het aanvragen van een schuldenregeling, zo laat de gemeente weten. De ombudsman stelt vast dat de gemeente duidelijk uitlegt waarom het tot op heden nog niet tot een schuldsaneringstraject is gekomen. Om de man perspectief te bieden, stelt de gemeente voor om op korte termijn met hem in gesprek te gaan om te proberen alsnog een succesvolle schuldenregeling op te zetten. Pas als blijkt dat schuldeisers hieraan niet mee willen werken, kan de GKB de man toeleiden naar een wettelijk schuldsaneringstraject.

Ongeldig briefadres voor dak- en thuislozenuitkering 22.1.048

Trefwoorden: uitkering, informatieverstrekking

Een man heeft sinds een woningbrand geen woonadres meer. Hij staat ingeschreven op het adres van de vader van zijn vriendin om post te kunnen ontvangen. Op basis van dit adres wil hij een uitkering aanvragen. Na een verwijzing van de afdeling Burgerzaken naar het team Dak- en Thuislozen van de gemeente, komt de man niet verder. Omdat hij dringend geld nodig heeft voor zijn gezondheid, meldt hij zich bij de ombudsman. Die doet vervolgens navraag bij de sociale dienst wat er precies nodig is voor de aanvraag van een uitkering.

De man geeft aan dat hij niet daadwerkelijk verblijft op het adres van de vader van zijn vriendin. Dat betekent dat er voor een uitkering 2 mogelijkheden zijn. Een is dat de man de sociale dienst concrete adressen doorgeeft waar hij wel verblijft. Zo kan de gemeente nagaan of hij echt

in de gemeente verblijft en daarmee recht heeft op een dak- en thuislozenuitkering. Als dat zo is, krijgt hij een zogenaamd briefadres van de gemeente.

De tweede mogelijkheid is dat de man zich meldt bij de nachtopvang. Als hij daar een plek krijgt, kan hij ook dáár een briefadres, en dus een dak- en thuislozenuitkering krijgen.

Hiermee heeft de man duidelijkheid over zijn opties.

Wat niet duidelijk is, is de informatie op de website van de gemeente. De pagina over 'briefadres' geeft niet aan dat een briefadres op het adres van kennissen ongeldig is voor de aanvraag van een uitkering. De ombudsman doet daarom de aanbeveling aan de gemeente om de informatie op de website aan te passen.

In het goede spoor gezet 22.1.050

Trefwoorden: uitkering, terugvordering

Een vrouw meldt zich bij de ombudsman omdat ze geen uitkering meer krijgt en geen geld heeft. Er zijn 2 handhavers bij haar geweest en toen is haar uitkering opgeschort. Ze zou iets niet op tijd hebben doorgegeven. Maar dat heeft ze wel gedaan. Ze heeft sinds het bezoek bij haar thuis meerdere keren gebeld met de handhavers, maar dat heeft niet tot een wijziging geleid. De ombudsman verwijst de vrouw naar de klachtenfunctionaris van de gemeente om snel duidelijkheid te krijgen over wat er gaat gebeuren. Anderhalve week later komt de vrouw op het spreekuur van de ombudsman. De klachtenfunctionaris heeft voor het weekend tegen haar gezegd dat een beslissing over haar uitkering onderweg is naar haar. Maar ze heeft nog niets ontvangen. Daarop neemt de ombudsman

contact op met de klachtenfunctionaris. Die laat weten dat de brief met de beslissing om de uitkering te stoppen en terug te vorderen inderdaad verstuurd is. Hij stuurt desgevraagd ook een kopie aan de ombudsman om door te sturen naar de vrouw. Als ze de brief heeft, kan ze bezwaar maken en een voorlopige voorziening aanvragen omdat ze zonder geld zit. In het bezwaar kan ze aangeven welke informatie ze voor haar idee wel heeft doorgegeven en aan wie. Voor de ombudsman is in die procedure geen rol weggelegd.

De klachtenfunctionaris laat de ombudsman weten dat hij haar telefonisch ook geadviseerd heeft om zich te melden bij het WIJ-team om voorlopig gebruik te mogen maken van de Voedselbank. En ze moet melden bij de verhuurder of

het WIJ-team dat ze voorlopig de huur niet kan betalen. Dit om huisuitzetting te voorkomen. Ten slotte heeft hij haar gezegd dat ze weer een nieuwe uitkering kan aanvragen, mits ze dan wel duidelijkheid geeft over haar verblijfplaats. Omdat de adviezen mondeling zijn gegeven,

zet de ombudsman deze in een mail aan de vrouw. Enkele weken later laat de vrouw weten dat haar advocaat bezwaar heeft gemaakt tegen het besluit en een voorlopige voorziening heeft aangevraagd. Daarmee is met hulp de juiste procedure in gang gezet.

Mooi maatwerk 22.1.060

Trefwoorden: uitkering, huurtoeslag

Een man meldt zich bij de ombudsman met het volgende. Hij had in 2021 een uitkering van de sociale dienst. Op 23 augustus in dat jaar heeft hij doorgegeven dat hij een baan had en geen uitkering meer hoefde. De sociale dienst heeft echter tot 30 september 2021 nog een uitkering overgemaakt. De te veel ontvangen uitkering (€ 1322,27) is de man inmiddels aan het terugbetalen. Op de jaaropgaaf 2021 heeft de sociale dienst dit te veel ontvangen bedrag echter wel opgegeven. Dat klopt volgens de man niet. Nu moet hij niet alleen de uitkering terugbetalen, maar vanwege te hoge inkomsten ook de huurtoeslag. Hij is een paar keer bij de sociale dienst geweest, maar komt er niet uit. De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente. Uit de reactie van de gemeente blijkt dat op de jaaropgaaf 2021 inderdaad het uitke-

ringsbedrag is meegenomen dat de man in 2021 te veel heeft ontvangen. Dat is volgens de sociale dienst gebeurd omdat de man in 2021 nog niet was begonnen met terugbetalen van dit bedrag. De sociale dienst ziet ook dat dit niet mogelijk was omdat de man pas op 16 december 2021 de brief kreeg waarin stond dat hij moest gaan terugbetalen. Hoewel het volgens de regels klopt dat het te veel ontvangen bedrag op de jaaropgaaf 2021 staat, heeft het voor de man wel vervelende gevolgen. De sociale dienst wil hem hierbij helpen en dat is netjes. De sociale dienst heeft berekend waar de man aan huurtoeslag recht op had als het te veel ontvangen bedrag niet in de jaaropgaaf 2021 was meegenomen. Dat bedrag ontvangt de man in de vorm van bijzondere bijstand. En dat is mooi maatwerk.

Extra energie nodig voor energietoeslag 22.1.062

Trefwoorden: bijzondere bijstand

Een vrouw is erg verbaasd dat haar aanvraag voor een energietoeslag is afgewezen. In de brief die ze ontvangt, staat als reden "dat ze op de aanvraagdatum niet de Nederlandse nationaliteit had én zij geen verblijfsvergunning of niet de juiste verblijfsvergunning had." Ze komt hiermee bij de ombudsman, die haar verbazing deelt. De vrouw is Duitse van geboorte en nationaliteit en al 16 jaar getrouwd met een Nederlandse man.

Dat zij als EU-burger een verblijfsvergunning zou moeten hebben lijkt een vergissing. Uiteraard kan de vrouw tegen dit besluit bezwaar maken. Maar misschien kan met enige opheldering door de gemeente een langdurige bezwaarprocedure worden voorkomen. Om deze reden, legt de ombudsman de zaak voor aan de gemeente. De gemeente laat de volgende dag al weten dat er inderdaad sprake is van een vergissing. De

vrouw heeft de Duitse nationaliteit en verblijft meer dan 5 jaar in Nederland. Als EU-onderdaan wordt zij hierdoor gelijkgesteld met een Nederlander en heeft zelfstandig recht op bijstand. Zij komt in aanmerking voor de energietoeslag. De gemeente biedt haar verontschuldigingen aan

voor deze fout. Enkele dagen later laat de vrouw aan de ombudsman weten dat ze een brief heeft ontvangen waarin haar 1.500 euro energietoeslag is toegekend. Ze is heel erg blij dat het zo voortvarend is opgepakt en opgelost.

9 Werkmaatschappijen

Niet geleerd van fouten 22.1.003

Trefwoorden: voortvarendheid, betrouwbaarheid

Een penningmeester van een sportclub beklagt zich erover dat correct gespecificeerde creditnota's over 2019 en 2020 uitblijven. De specificaties die de gemeente had gestuurd, kloppen niet. Volgens de gemeente zijn de door de sportclub in 2019 betaalde voorschotnota's exclusief BTW. De man laat zien dat deze inclusief BTW zijn en zijn sportclub bijna 6.000 euro te veel heeft betaald. Hij vraagt dan ook om correcte creditnota's en terugbetaling van het te veel betaalde bedrag over 2019. Als hij ruim een maand heeft gewacht op een reactie, trekt hij aan de bel bij de gemeente. Die zegt toe het te zullen uitzoeken. De man hoort dan een tijd niets meer. Tot zijn verbazing krijgt hij ruim 5 weken later wel een betalingsherinnering voor een voorschotnota 2021. Daarvan zegt de man dat die betaald is. De ombudsman stelt een onderzoek in en komt tot de volgende constatering. De gemeente erkent niet correct te hebben gehandeld. Hoewel de gemeente aangeeft dat ziekte en vertrek van personeel hieraan ten grondslag liggen, recht-

vaardigt deze verklaring het uitblijven van de reactie niet. Zeker niet omdat de man al sinds maart 2020 op een correcte eindafrekening 2019 wacht en sinds maart 2021 op een correcte eindafrekening 2020. Ook na afronding van een eerder klachtenonderzoek door de ombudsman (21.1.028) op 8 juni 2021 bleef een correcte eindafrekening uit. Tijdens het eerdere klachtenonderzoek oordeelde de ombudsman dat de gemeente niet voortvarend en niet betrouwbaar heeft gehandeld. De ombudsman constateert op basis van de huidige klacht dat de gemeente op dit punt niet heeft laten zien dat ze heeft geleerd van haar fouten.

Tijdens het huidige klachtenonderzoek corrigeert de gemeente haar onbehoorlijke gedraging en dat is netjes. Eind januari 2022 zijn in verband met de eindafrekeningen 2019 en 2020 betalingen aan de sportclub van de penningmeester gedaan en daarmee kan dit dossier worden gesloten.

Eindafrekening energie 22.1.013

Trefwoorden: informatieverstrekking, boekjaar

Een penningmeester van een sportvereniging heeft zich al eerder gemeld bij de ombudsman over het uitblijven van een (correcte) eindafrekening van het verbruik van energie en water in de boekjaren 2019 en 2020. Tijdens het laatste klachtenonderzoek konden deze boekjaren met (terug)betalingen door de gemeente van te veel betaalde voorschotten worden afgesloten. Begin maart meldt de man zich opnieuw met de klacht dat hij de eindafrekening over het boekjaar 2021 nog niet heeft ontvangen. Uit informatie van de gemeente krijgt de man niet het idee dat dit alsnog snel zal gaan gebeuren. De gemeente is namelijk nog steeds bezig met

de afwikkeling van de eindafrekening 2020 voor andere verenigingen.

De ombudsman vraagt bij de gemeente naar het uitblijven van de eindafrekening 2021. In reactie hierop meldt de gemeente op 31 maart dat haar streven is de eindafrekeningen in maart te versturen. Later blijkt dat dit inderdaad ook is gebeurd, maar de man meldt dat de afrekening niet klopt. Omdat hij dit al heeft gemeld bij de gemeente, zal hij een reactie hierop moeten afwachten. De e-mail bevestigt in elk geval wel dat de vereniging de eindafrekening heeft ontvangen.

De man wijst erop dat de gemeente na afloop van een boekjaar een termijn van 8 weken heeft waarbinnen zij de eindafrekening moet toesturen. Dit zou staan in de Beleidsregel factureringstermijnen energie. De gemeente legt in haar reactie uit dat de bewuste beleidsregel niet op haar van toepassing is. De beleidsregel geldt voor leveranciers en netbeheerders. Volgens de in de regeling opgenomen definities valt de

gemeente hier niet onder. De energieleveranciers en netbeheerders horen de gemeente binnen 8 weken te berichten. Pas nadat de gemeente de informatie van hen heeft ontvangen, kan zij op haar beurt de sportverenigingen hun eindafrekening sturen. Haar streven is om dit in maart te doen en voor de eindafrekening van het boekjaar 2021 is dit gelukt. En dat is mooi.

Gedwongen winkelnering? 22.1.022

Trefwoorden: procedure, Jeugdfonds, sport

Een moeder koopt jaarlijks sportspullen voor haar dochter. Ze krijgt daarvoor een bijdrage vanuit het Jeugdfonds. Ze klaagt zich erover dat ze door het Jeugdfonds gedwongen wordt gebruik te maken van een specifieke winkel. Ze zou graag een uitzondering willen omdat zij en haar dochter het niet prettig vinden in de betreffende winkel.

De gemeente laat in haar reactie aan de ombudsman weten dat zij geen rol heeft in deze kwestie. Er is enkel sprake van een subsidiërelatie tussen de gemeente en het Jeugdfonds. Wel neemt de gemeente contact op met het Jeugdfonds, maar die zijn niet bekend met deze kwestie. Het Jeugdfonds laat wel aan de gemeente weten dat het aanmeten van het schoeisel voor deze sport specialistisch werk is en dat de dichtstbijzijnde winkel de betreffende winkel is.

De ombudsman leest in de spelregels van het Jeugdfonds dat het fonds aan ouders/kinderen

geen geld verstrekt. Bijdragen voor cursusgeld/lidmaatschappen worden rechtstreeks overgemaakt aan de vereniging, instelling of cultuuraanbieder. 'Voor de attributen worden waardebonnen verstrekt waarmee in winkels de benodigde attributen (kleding, materiaal, instrumenten, etc.) kunnen worden verkregen'. Uit de informatie van het Jeugdfonds maakt de ombudsman op dat de dichtstbijzijnde winkel waarmee het fonds samenwerkt en waar de dochter voor het aanmeten van het schoeisel terecht kan, de bewuste winkel in Groningen is. Het Jeugdfonds nodigt de vrouw uit om contact met het fonds op te nemen om te kijken wat de mogelijkheden zijn. Hopelijk kan dat contact een oplossing bieden voor het probleem. Omdat de ombudsman alleen bevoegd is klachten over de gemeente te onderzoeken en de gemeente in deze kwestie geen rol speelt, houden de bemoeienissen van de ombudsman in deze kwestie verder op.

Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Stichting WIJ Groningen

20
22

Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Stichting WIJ Groningen



Geacht bestuur van Stichting WIJ Groningen,

De ombudsman heeft in 2022 meer WIJ-dossiers in behandeling genomen dan het jaar ervoor.

Het aantal van 24 ligt op vergelijkbaar niveau als in 2020 en 2019. Daarmee lijkt de dip van 2021 voorlopig een uitzondering. Bij de afsluiting van het jaar waren alle klachtonderzoeken afgerond, inclusief de 4 dossiers waarvan de onderzoeken waren gestart in 2021.

Een groot deel van de behandelde zaken had betrekking op jeugdzorg (8 zaken) en voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo - 6 zaken).

Landelijk is de jeugdzorg veel in het nieuws geweest. De zorgen gaan over de kosten, de uitvoering, de monitoring, gebrek aan tijd, groot verloop van personeel en lange wachtlijsten. Uiterst zorgelijke signalen die in Groningen hebben geleid tot de herinrichting van de basisjeugdzorg. Bij de ombudsman leidde deze herinrichting begin 2023 tot signalen van ongerustheid. Hoe zich dat in 2023 verder gaat ontwikkelen moet worden afgewacht.

Over Wmo-aanvragen kwamen signalen binnen dat de afhandeling ervan erg lang duurt. Een man zegt: *"Het voelt niet goed, je bent overgeleverd*

aan een WIJ-team dat veel fouten maakt, te veel werk heeft en mensen maar laat wachten."

Een klacht indienen is niet altijd een optie voor betrokkenen omdat de gedachte leeft dat dit in hun nadeel zou kunnen werken.

Na 2 jaar een daling in het aantal mensen dat zich meldde met een nieuwe kwestie, zagen we in 2022 een stijging van 8,6%. Een groot deel van deze eerste aanmeldingen is eerst naar de organisatie zelf verwezen of naar de klachtenfunctionaris (43%). Een deel (19%) is verwezen naar andere instanties bijvoorbeeld voor een onafhankelijk clientondersteuner of voor juridisch advies¹. In 20,6% van de gevallen kreeg de eerste aanmelding geen vervolg. Dat aandeel is gestegen. Wat daar de reden van is, is moeilijk te zeggen. Mogelijk speelt de eerdergenoemde gedachte dat het in het nadeel zou kunnen werken daarbij een rol.

Vanuit de ombudsman wordt bij onduidelijke of (te) korte e-mails om nadere informatie gevraagd of om een afspraak te maken voor het spreekuur. Als er een telefoonnummer bekend is, bellen we er bij uitblijvend bericht meestal achteraan. Maar als dat er niet is dan houdt het contact op.

Burgercontacten / Dossiers	2022	2021
Totaal eerste contacten over WIJ	63	58
Geen follow up	11	6
Info over/verwijzing naar WIJ	14	16
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	13	9
Verwijzing naar bezwaar/beroep	1	1
Verwijzing naar overige organisaties	12	9
Totaal aantal verwijzingen	40	35
Onderzoeken afgehandeld	24	11
Onderzoeken in behandeling	0	4
Totaal aantal dossiers	24	15

¹ Soms krijgt een nieuw contact 2 verwijzingen mee, bijvoorbeeld naar de organisatie zelf en een onafhankelijke clientondersteuner. Of naar bezwaarprocedure en juridische hulp of advies daarbij. Zo komt het totaal aantal verwijzingen hoger uit.

De bewerkelijkheid van de WIJ-dossiers, afgemeten aan het aantal contacten per dossier is flink gestegen. Waarbij met name een aantal jeugdzorgzaken¹ voor grote uitschieters zorgde. Dit tezamen met de toename van het aantal dossiers maakte het tijdsbeslag van WIJ-zaken in 2022 aanmerkelijk hoger dan het jaar ervoor.

	2022	2021	2020
Gemiddeld aantal contacten per dossier	25,5	16,0	16,3

Wat valt inhoudelijk op in de behandelde zaken?

Bij zaken waarbij de jeugdzorg centraal stond, vallen een paar aspecten op. Zo kwam naar voren dat WIJ uitgaat van [meervoudige onpartijdigheid](#). Dat betekent dat er niet aan [waarheidsvinding](#) wordt gedaan in zaken waarin de versies van beide ouders over de gang van zaken van elkaar verschillen. WIJ gaat uit van beide versies, waarbij het belang van het kind voor WIJ voorop staat. In een aantal zaken was het nodig om dit gedurende het klachtonderzoek nader toe te lichten en uit te leggen, omdat de betreffende ouder daar andere verwachtingen over had. Die andere verwachtingen hadden geleid tot verlies aan vertrouwen in WIJ.

Ook het aspect dat de hulp en ondersteuning door WIJ plaatsvindt vanuit een [vrijwillig kader](#) is in een aantal zaken benadrukt. WIJ kan ouders, kinderen en andere hulpzoekenden niet dwingen om iets te doen of na te laten. Zo kan een kind door WIJ niet gedwongen worden tot omgang met een ouder als het kind dat niet wil. Ook een man kan [niet gedwongen worden](#) om hulp te aanvaarden, ook al vindt een ander dat WIJ hulp moet bieden.

Om de communicatievoorziening te verbeteren, heeft de ombudsman de aanbeveling gedaan om informatie over meervoudige onpartijdigheid en het vrijwillig kader in een brochure op te nemen zodat die informatie na een gesprek rustig kan worden nagelezen.

In meerdere zaken hebben we geconstateerd dat de visies van betrokkenen over een [gesprek verschillen](#). Klagers hebben een andere herinnering of een ander beeld overgehouden aan het gesprek dan de betreffende WIJ-medewerker(s). Als ombudsman is het vaak niet mogelijk om hier een oordeel over te geven, omdat de ombudsman niet aanwezig was bij het betreffende gesprek. Wel is het in algemene zin aan te bevelen om een gesprek eerst af te ronden als een [medewerker merkt](#) dat het gesprek niet goed verloopt. Het gesprek vervolgen op een andere

¹ Bijv. 21.1.010 en 22.6.005

dag en/of met een andere medewerker en/of met een onafhankelijk cliëntondersteuner kan dan raadzaam zijn. Gelukkig liet WIJ zich tijdens een ander klachtonderzoek van de goede kant zien door alsnog in gesprek te willen gaan.

In enkele Wmo-zaken werd duidelijk dat betrokkenen te lang in het ongewisse waren over de vraag hoe het verder zou gaan. Een vrouw had geen brief ontvangen over [veranderingen in de huishoudelijke hulp](#), terwijl ze wist dat anderen zo'n brief wel hadden. Ze belt de gemeente en ze belt met WIJ, maar beide organisaties verwijzen naar elkaar. Een klacht die de ombudsman wel vaker krijgt.

Een man en zijn zorgverlener zaten kort voor de jaarwisseling te wachten op het [vervolg van hun verlengingsaanvraag](#) voor een PGB-budget waarvan de indicatie op 1 januari afliep. Gelukkig kon hier snel uitsluitel worden gegeven, maar duidelijk werd ook dat als ze geen contact hadden opgenomen met de ombudsman, ze tot na de jaarwisseling op nadere berichten hadden moeten wachten.

Schrijnend was de klacht van een vrouw van wie de elektrische rolstoel kapot ging waardoor ze 5 uur op straat moest wachten op een monteur. Toen de monteur uiteindelijk kwam, duurde de reparatie nog een uur. Ook deze vrouw werd met haar melding over de [slechte service](#) door WIJ naar de gemeente verwezen en omgekeerd. Gelukkig zag WIJ uiteindelijk in dat ze zelf een melding had moeten doen bij de gemeente. De afspraak die de gemeente heeft gemaakt met het rolstoelreparatiebedrijf is dat ze er maximaal binnen een uur moeten zijn bij 'pech onderweg.' Eveneens schrijnend was de klacht waar naast Beschermd Wonen, ook WIJ en de gemeente betrokken waren. Een vrouw was vanaf de decentralisaties in 2015 eerst met Beschermd Wonen en later met WIJ in gesprek over voorzieningen die zij nodig had. [Door de vele overdrachten tussen medewerkers](#) duurde de zaak extreem lang en was op een gegeven moment voor haar

de maat vol toen WIJ haar ervan beschuldigde niet mee te werken. Terwijl zij al jarenlang haar best had gedaan om de noodzakelijke voorzieningen te realiseren en daarvoor veel informatie had aangeleverd, hetgeen ze de ombudsman ook liet zien. Ook was steeds tegen naar gezegd dat het goed zou komen.

Na overleg tussen gemeente, WIJ en Beschermd Wonen kwam er schot in de zaak en werden de noodzakelijke voorzieningen uiteindelijk toegekend.

We zagen dat het nog steeds lastig gevonden wordt om een hulpverleningsplan te ondertekenen waar je het niet mee eens bent. Dat dit nodig is om vervolgens tegen het besluit bezwaar te kunnen maken en zo nodig daarna naar de rechter te kunnen, blijft een moeilijk uit te leggen verhaal. Zeker als er al wantrouwen in het spel is.

Dat goede communicatie met inwoners belangrijk is, blijkt uit diverse signalen die (nog) niet tot een onderzoek hebben geleid. Zo kwam er een signaal binnen dat WIJ erop aandringt dat mensen een indicatie aanvragen op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) terwijl dat niet blijkt te kloppen. Als blijkt dat dit niet klopt, hebben betrokkenen mogelijk wel onnodig stress gehad. Hiervoor noemde ik al dat ook de overgang naar de nieuwe basisjeugdzorg signalen oplevert over onrust.

Twee klachtzaken gingen over langdurige overlast die men ervaart in de woonomgeving. Beide zaken met zeer indringende gevolgen en wanhopige betrokkenen. De gevolgen zijn zo indringend omdat er nauwelijks oplossingen zijn. Ook al is er sinds een aantal jaren een wet aanpak Woonoverlast die een bestuursrechtelijke aanpak mogelijk maakt, toch zal – na een aantal andere stappen - eerst de politie meermaals een officiële constatering moeten doen van de overlast.

Aanbeveling

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman stichting WIJ ook aanbevelingen² doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken en herhaling te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als die niet wordt overgenomen. De ombudsman heeft in 2022 de volgende aanbeveling gedaan (*met cursief en in blauw de reactie van WIJ*).

1. Een brochure over de rol van WIJ in het vrijwillige kader, die dient als naslagwerk, is van belang. Deze kan na het (intake-) gesprek meegegeven worden. 21.6.010
- WIJ neemt de aanbeveling over: "Een brochure waarin de rol van WIJ in het vrijwillige kader staat omschreven en uitleg wordt gegeven over meervoudige partijdigheid is een mooie aanvulling bij het eerste gesprek met een ouder, waarbij sprake is van scheidingsproblematiek. En dit zal zorgen voor een beter informatievoorziening richting ouders. We zullen aan de slag gaan met het ontwikkelen van een dergelijke brochure, met de bedoeling deze bij de eerste kennismaking met ouders te verstrekken."

Het is goed om te constateren dat WIJ de aanbeveling heeft overgenomen. Daarnaast spreek ik de wens uit dat u, waar nodig, in dit jaarverslag en jaaroverzicht inspiratie vindt voor andere verbeteringen. U vindt de korte³ samenvattingen van de afgehandelde zaken hierna.

Tenslotte

Dit is mijn 5e en laatste jaarverslag voor WIJ. Ik dank alle betrokkenen van WIJ voor hun coöperatieve bijdragen aan de klachtzaken die de ombudsman sinds de oprichting van WIJ heeft behandeld. Zonder die bijdragen is het werk van

een onafhankelijke ombudsman niet mogelijk. Immers, op basis van hoor en wederhoor moet de ombudsman beoordelen of de gedraging van WIJ die centraal staat in de klacht, wel of niet behoorlijk is geweest.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

1 maart 2023

² Artikel 9:27 lid 3 Algemene wet bestuursrecht

³ Uit de lengte van sommige ervan is af te leiden dat de zaken en onderzoeken soms complex waren.

Overzicht behandelde zaken

Evenwichtige omgangsregeling gewenst 21.6.010

Trefwoorden: informatieverstrekking, waarheidsvinding, motivering

Een vader klaagt zich over de vooringewenheid en partijdige houding van 2 WIJ-medewerkers inzake een omgangsregeling met zijn dochter. Door de houding van deze medewerkers en de behandeling van zijn klacht, die uiteindelijk niets heeft uitgehaald, heeft de man geen vertrouwen meer in WIJ.

De ombudsman legt de kwestie voor aan WIJ. Die laat weten dat moeder bij WIJ kwam met de vraag om gesprekken over de omgangsregeling. Naar aanleiding van dit contact hebben de WIJ-medewerkers vader uitgenodigd voor een intakegesprek en vervolgens heeft er enkele weken later een gesprek met beide ouders en de WIJ-medewerkers plaatsgevonden.

Vertrouwen in de rol van WIJ

Vader verwachtte van WIJ dat die met een onafhankelijke en onpartijdige houding onderzoek zou doen en naar zijn verhaal zou luisteren. WIJ stelt echter dat de WIJ-medewerkers niet aan waarheidsvinding doen. Zij horen zowel het verhaal van moeder als van vader aan en proberen daarin te bemiddelen als ouders met betrekking tot hun kind anders over dingen denken. Daarbij stelt WIJ het belang van het kind voorop. Verder werkt WIJ vanuit het principe van meervoudige partijdigheid. Dit blijkt volgens WIJ uit het feit dat zij met alle partijen in gesprek gaan.

De ombudsman constateert dat de uitleg van WIJ over haar rol voor de vader niet inzichtelijk was. Het is in elk geval pas tijdens het klachtenonderzoek tot vader doorgedrongen dat WIJ niet aan waarheidsvinding doet. Om de onafhankelijke en onpartijdige rol van WIJ in dit proces te begrijpen en vertrouwen in de bemoeienissen van WIJ te kunnen hebben, is het van belang dat voor betrokkenen duidelijk is dat WIJ de visies van de ouders niet ter discussie stelt maar als gegeven hanteert. En op basis van deze visies samen met de ouders kijkt waar in het belang van hun kind

een oplossing zou kunnen liggen.

De ombudsman doet de aanbeveling aan WIJ om informatie over haar rol in een brochure te zetten, zodat ouders kunnen nalezen wat zij kunnen verwachten.

Omgangsregeling

De ombudsman constateert verder dat vader zich niet kan vinden in de door WIJ voorgestelde omgangsregeling. Dat heeft hij al tijdens het gesprek laten weten. De ombudsman mist een inzichtelijke onderbouwing waarom vaders contacten met zijn dochter moesten worden teruggeschroefd naar slechts een aantal uren in het weekend en waarom dit in het belang van zijn dochter is. Op dit punt is er sprake van een gebrekkige motivering.

WIJ stelt de ouders te hebben gevraagd om een plan te maken om die vervolgens naast elkaar te leggen om de wensen en zienswijzen over de omgang helder te krijgen. Moeder heeft haar versie gemaakt samen met een van beide WIJ-medewerkers. Vader zou meermaals een ouderschapsplan hebben toegestuurd. Maar het wordt de ombudsman niet duidelijk wanneer precies. Wel staat vast dat WIJ in elk geval één ouderschapsplan heeft ontvangen, maar daar niet op heeft gereageerd. Op dat punt heeft WIJ niet correct gehandeld.

Omdat vader het niet eens is met het voorstel van WIJ spant hij een kort geding aan. De rechter oordeelt dat *“het in belang van de dochter wenselijk is dat een regeling tot stand komt die borgt dat zij regelmatig contact heeft met haar vader en dat die regeling een basis geeft om voor zoveel mogelijk toe te werken naar een uitbreiding.”* De ombudsman leest hierin niet – zoals vader doet – dat de rechter WIJ verwijten maakt. De rechter oordeelt dat het grote wantrouwen tussen de ouders in de weg staat om een goede omgangsregeling te treffen. Na de uitspraak van de rechter wil vader hulp van WIJ om toe te

werken naar de uitbreiding. Van de WIJ-medewerkers moest hij echter wachten op een hulpverleningstraject. Dat is naar het oordeel van de ombudsman niet wat de rechter uitdrukkelijk heeft aangegeven. Hoewel WIJ van de rechter niet de opdracht heeft gekregen om samen met beide ouders uitbreiding van de omgangsregeling te regelen, was een ondersteunende rol van WIJ op zich niet vreemd geweest. Zeker toen vader hierover contact met WIJ opnam. De

ombudsman oordeelt dat de vraag van vader om ondersteuning bij uitbreiding van de omgangsregeling door WIJ niet goed is opgepakt.

Vader heeft de ombudsman bij aanvang van het klachtonderzoek laten weten dat de contacten met moeder inmiddels verbeterd zijn en de omgangsregeling meer naar zijn tevredenheid is uitgebreid. Het klachtonderzoek was daarom een terugblik.

Verleden laten rusten 21.6.013

Trefwoorden: verwachting

Een echtpaar beklagt zich erover dat WIJ, na een gewekte verwachting in het eerste gesprek, toch geen tweede gesprek met hen wil aangaan. Volgens het echtpaar vroeg de WIJ-medewerker aan het einde van het eerste gesprek of ze het op prijs zouden stellen om een tweede gesprek te hebben en dan samen met de 2 medewerkers die een rapport hebben opgesteld waar het echtpaar het niet mee eens is.

In de reactie van WIJ aan de ombudsman ontkent WIJ dit aan het echtpaar te hebben gevraagd. Volgens WIJ was het juist het verzoek van het echtpaar om met de 2 medewerkers een gesprek te hebben. De ombudsman stelt vast dat WIJ en het echtpaar een tegengestelde visie hebben. De ombudsman was niet bij het gesprek aanwezig. Ook ziet de ombudsman in de latere correspondentie tussen het echtpaar en WIJ geen aanknopingspunten dat WIJ dit heeft gevraagd. De ombudsman kan daarom niet beoordelen of WIJ op dit punt verwachtingen heeft gewekt die

zij ten onrechte niet nakomt. De ombudsman constateert verder dat WIJ binnen haar organisatie wel is nagegaan of een gesprek met de 2 medewerkers zinvol zou zijn. WIJ heeft het echtpaar vervolgens geschreven dat dit 'geen toegevoegde waarde' heeft. Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman geeft WIJ een nadere toelichting waarom het geen zin heeft. Het belangrijkste punt is dat het in 2019 door de medewerkers opgestelde rapport voor WIJ niet meer ter discussie staat. Dat heeft zij het echtpaar vóór het eerste gesprek ook al gemeld. Dat WIJ dit herhaalt na het interne overleg beoordeelt de ombudsman dan ook niet als onbehoorlijk. De ombudsman ziet wel dat WIJ een gesprek aanbiedt met andere medewerkers van WIJ. Dit gesprek kan gaan over eventuele ondersteuning voor de toekomst omdat WIJ ziet dat de impact van de situatie voor het echtpaar groot is. Dat aanbod vindt de ombudsman netjes.

Andere beleving van gesprek 21.6.014

Trefwoorden: ondersteuning, WMO-voorzieningen, procedure

Een echtpaar is erg gestrest door de beslissing van WIJ om alle WMO-voorzieningen in te trekken. Ze melden zich bij de ombudsman. Volgens het echtpaar worden de voorzieningen ingetrokken omdat WIJ boos is dat het echtpaar niet in budgetbeheer wil. Het echtpaar heeft namelijk voor een oude kwestie een boekhouder nodig, maar heeft daar geen geld voor. Daarom hebben ze WIJ gevraagd om dit vóór te financieren. WIJ wil dat wel maar stelt als voorwaarde dat ze in budgetbeheer gaan.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat het echtpaar eerder via WIJ bij de GKB is geweest en toen heeft gesproken over een schuldenregelingstraject. Daar zijn het echtpaar en de GKB niet met elkaar uit gekomen omdat de GKB niet alle schulden wil meenemen. Om die reden kan het echtpaar de voorwaarde die WIJ nu stelt niet accepteren. Vervolgens heeft het echtpaar besloten om zelf voor het benodigde bedrag voor de boekhouder te gaan sparen.

Een andere afbetalingsregeling loopt namelijk binnenkort af, waardoor ze dat bedrag maandelijks kunnen sparen.

Tijdens het vervolgesprek met WIJ komt hun auto en het gebruik ervan door het echtpaar aan de orde. Dat leidt ertoe dat er over de noodzaak van de WMO-taxipassen wordt gesproken. Dat deze voorziening vervolgens door WIJ is ingetrokken, vindt zijn oorzaak in dit gesprek. Deze intrekking is voor de ombudsman geen aanwijzing dat de betreffende WIJ-medewerker (uit

boosheid) na afloop van het gesprek zou hebben gezegd dat alle WMO-voorzieningen zouden worden ingetrokken. Een onderzoek naar de noodzaak van verlenging van de andere voorzieningen was namelijk al eerder door WIJ aangekondigd.

De taxipassen blijken naar aanleiding van het bezwaarschrift van het echtpaar ten onrechte ingetrokken. Inmiddels hebben ze beiden weer een taxipas. De ombudsman stelt vast dat het handelen van de WIJ-medewerker op dit punt inderdaad voor onnodige stress en onrust heeft gezorgd. Dat geldt niet voor de andere voorzieningen. Het onderzoek daarnaar is namelijk niet op initiatief van de WIJ-medewerker gestart, maar vanwege het gegeven dat de indicatietermijn voor deze voorzieningen zou eindigen. Afhankelijk van de uitkomst daarvan kan het echtpaar zo nodig weer bezwaar maken. Voor de ombudsman is daarbij geen rol weggelegd.

Tijdens het onderzoek wordt duidelijk dat het echtpaar en de medewerkers van WIJ het betreffende gesprek verschillend hebben ervaren. Daarbij geeft WIJ aan dat ze graag met het echtpaar in gesprek wil over het verschil in waarnemingen. Het echtpaar vindt dat een goed idee, maar wil er wel graag een onafhankelijk persoon bij. De ombudsman wijst op de mogelijkheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Die zou het echtpaar ook kunnen bijstaan bij toekomstige gesprekken over WMO-voorzieningen.

Krijgt vader dezelfde informatie als moeder? 21.6.015

Trefwoorden: informatieverstrekking, dossierinzage

Een vader klaagt zich over de informatieverstrekking door WIJ Groningen. Hij krijgt ten aanzien van zijn kind niet dezelfde informatie van WIJ als de moeder. Ook heeft hij na 3x vragen nog geen inzage gekregen in het (medisch)dossier van zijn zoon.

WIJ Groningen laat aan de ombudsman weten dat het uitgangspunt bij gedeeld ouderlijk gezag is dat de ouders dezelfde informatie ontvangen, tenzij privacyregels zich daartegen verzetten. Dat geldt ook in dit geval. Omdat de visies van vader en WIJ over dit klachtonderdeel tegengesteld zijn, vraagt de ombudsman om enkele voorbeelden aan de man. Dat lukt hem echter niet meer, omdat hij net een nieuwe telefoon heeft en hij daardoor zijn whatsapp geschiedenis niet meer heeft. De ombudsman was niet bij gesprekken aanwezig waaruit zou blijken dat de

man van WIJ eventueel andere informatie kreeg dan moeder. Verder ziet de ombudsman op basis van de stukken ook geen aanwijzingen dat dit is gebeurd. Om die reden kan de ombudsman niet oordelen dat WIJ verkeerd heeft gehandeld. Over de dossierinzage heeft WIJ gemeld dat de man 'te allen tijde' het dossier van zijn zoon kan inzien. Waarom WIJ naar aanleiding van de eerdere klacht van de man nog geen afspraak heeft gemaakt wordt niet duidelijk. Tijdens het klachtonderzoek door de ombudsman ontvangt de man alsnog het dossier van zijn zoon. Een aantal notities uit het dossier zal de man wat later ontvangen. Deze notities moeten eerst juridisch gecheckt worden op mogelijke privacygevoelige onderdelen, aldus WIJ. Als de ombudsman later navraag doet of ook deze notities zijn verstrekt, blijkt dat het geval. De man heeft ze opgehaald.

Zorgen om kindermishandeling 22.6.001

Trefwoorden: jeugdzorg, klachtbehandeling, zorgvuldigheid

Een vader klaagt zich erover dat WIJ hem niet serieus heeft genomen in zijn zorg over de veiligheid van zijn kinderen. Er zijn incidenten van kindermishandeling geweest door moeder. Dat heeft Veilig Thuis in een rapport van januari 2021 geconcludeerd. In het Verzoek tot onderzoek (VTO) dat WIJ daarna doet aan de Raad voor de Kinderbescherming (verder Raad), worden de bewuste incidenten echter niet benoemd. WIJ stelt zelfs dat er geen signalen zijn van kindermishandeling en draait de zaak om. De zorgen van WIJ gaan over de meldingen die vader doet over kindermishandeling. De man voelt zich door WIJ te kort gedaan.

Signalen in VTO

De ombudsman legt de klacht voor aan WIJ. Die meldt dat het VTO met name de periode

beschrijft ná de vastgestelde incidenten van kindermishandeling. De ombudsman ziet echter, net als de vader, een uitgebreide weergave van de gezinsgeschiedenis die al veel eerder begint. Ook constateert de ombudsman dat in de latere rapportage van de Raad de informatie van het WIJ-team wordt aangehaald en niet de omschrijving van Veilig Thuis. Dit laat naar het oordeel van de ombudsman zien hoe belangrijk het voor WIJ is om zorgvuldig en volledig te zijn. Dat in het rapport van Veilig Thuis al is genoemd dat er bij de bewuste incidenten sprake was van kindermishandeling, doet daaraan niets af. Nu WIJ de vastgestelde kindermishandeling niet als zodanig benoemt was het VTO op deze punten niet volledig.

Voor het onderzoek van de Raad heeft dit geen gevolgen gehad. De Raad erkent in zijn rappor-

tage dat er sprake was van incidenten van kindermishandeling. De ombudsman constateert echter dat het niet uitdrukkelijk benoemen van de incidenten als zijnde kindermishandeling wel wat heeft gedaan met het vertrouwen van vader in WIJ. Tijdens het klachtonderzoek erkent WIJ uitdrukkelijk dat er sprake is geweest van incidenten van kindermishandeling en zij geeft aan nog steeds alert te zijn op signalen daarvan. De ombudsman vindt daarvoor ook een aanwijzing in het VTO.

De ombudsman stelt verder vast dat vader na de benoemde incidenten signalen afgaf van kindermishandeling. De verschillende instanties hebben echter daarna geen kindermishandeling kunnen vaststellen. Op grond daarvan kan de ombudsman WIJ volgen in haar conclusie dat er geen verdere signalen van kindermishandeling zijn.

Opdracht aan WIJ

De specifieke opdracht die WIJ vanaf de rapportage van Veilig Thuis had, wordt in het VTO niet

genoemd. Hoewel de bewuste opdracht in de rapportage van Veilig Thuis is beschreven, had dit naar het oordeel van de ombudsman ook uitdrukkelijk moeten worden opgenomen in het VTO. Het verklaart namelijk waarom WIJ voor- namelijk heeft gekeken naar de situatie van ná januari 2021 en waarom die leidde tot het VTO. In het VTO moet voor betrokkenen duidelijk zijn waarom WIJ hiertoe overgaat, zeker als het handelen van betrokkene(n) daar aanleiding voor is. En dat was het voor de vader niet. Op dit punt handelde WIJ naar het oordeel van de ombudsman dan ook niet zorgvuldig.

In het kader van haar opdracht ervaart WIJ in die periode onvoldoende medewerking van vader. Dat vader zich niet kan vinden in deze conclusie kan en mag. Als een vrijwillig kader om wat voor reden echter niet goed verloopt, is de volgende stap een VTO aan de Raad. De Raad kan dan een onderzoek doen of het VTO en de bevindingen van WIJ terecht zijn. In die procedure kan vader zich verweren tegen de visie van WIJ over zijn handelen/nalaten.

Gevoel en feiten 22.6.002

Trefwoorden: ongelijke behandeling, jeugdzorg

Een man voelt zich in de contacten met WIJ niet gehoord. De medewerkers met wie hij sprak, gaven aan dat ze niet begrepen wat hij wilde zeggen. Op de vraag van de man om dan met andere medewerkers te spreken, werd vervolgens niet ingegaan. In plaats daarvan werden de gesprekken afgebroken en werd een rapport naar Veilig Thuis gestuurd. In dat rapport mist de man essentiële informatie en wordt een beeld van hem geschetst dat niet klopt. Hij gaat daarom naar de ombudsman.

WIJ laat in haar reactie op deze klacht aan de ombudsman weten dat Veilig Thuis een melding heeft gedaan bij het WIJ-team. Dat was vanwege een geweldsincident tussen de man en zijn ex, waar hun dochter bij was. Op basis van deze

melding is aan beide ouders gevraagd om een vrijwillig hulpverleningstraject aan te gaan. Beiden hebben aangegeven dit te willen. Daarop is het WIJ-team gestart met de gesprekken.

Geen goed begrip

De WIJ-medewerkers erkennen in de gesprekken te hebben gezegd dat zij de man niet goed begrepen. Ze vonden het lastig om de punten van de man helder te krijgen. Dat de man zou hebben gevraagd om met andere medewerkers te spreken wordt door de betreffende medewerkers ontkend. De ombudsman was er niet bij en kan daar om die reden dus niets over zeggen. Maar als gesprekspartners elkaar niet goed begrijpen, dan lijkt het erbij halen van een collega

of het overdragen van de zaak voor de hand te liggen. Daar hoeft niet een specifiek verzoek aan ten grondslag te liggen.

Stoppen gesprekken

Dat de medewerkers zijn gestopt met de gesprekken was omdat het na 3 gesprekken nog niet gelukt was om de onderlinge communicatie tussen beide ouders te verbeteren. De ombudsman constateert dat de medewerkers de beide ex-partners niet kunnen dwingen tot een andere wijze van communiceren. Het is en blijft een traject in het vrijwillige kader.

Rapport

WIJ geeft aan dat het verslag een weergave is van wat de WIJ-medewerkers tijdens de contacten met de ouders hebben geconstateerd. De ombudsman begrijpt van WIJ dat de man door Veilig Thuis in de gelegenheid is gesteld om hierop te reageren en dat heeft hij ook gedaan. Zijn toelichting zou volgens WIJ aan het definitieve rapport van Veilig Thuis zijn toegevoegd en dat lijkt de ombudsman correct.

Verkeerd beeld

WIJ vindt het vervelend dat de man het gevoel heeft dat zij meer waarde zou hechten aan het verhaal van zijn ex-partner dan aan dat van hem. Volgens WIJ hebben de medewerkers zich in de gesprekken neutraal opgesteld. Wel merkten de medewerkers in de gesprekken dat de man behoefte had aan waarheidsvinding. Dat de gesprekken met WIJ daar niet toe dienen, wil niet zeggen dat betrokkenen dit weten. In dat kader vindt de ombudsman het belangrijk dat WIJ betrokkenen hierover inzichtelijk informeert. Zij doet een aanbeveling aan WIJ om een brochure te ontwikkelen met informatie die later kan worden nagelezen. Omdat de ombudsman niet bij de gesprekken aanwezig was kan zij niet oordelen dat WIJ op dit punt verkeerd heeft gehandeld.

Tot slot

Op grond van het bovenstaande heeft de ombudsman mogelijk niet het gevoel kunnen wegnemen dat de man zich niet gehoord heeft gevoeld. Daarvoor leent een feitenonderzoek zich minder goed.

Wie kan iets doen bij burenoverlast? 22.6.003

Trefwoorden: overlast, hulp

Een vrouw ervaart al jaren ernstige overlast van haar buurvrouw. Een tijdlang heeft het goed gewerkt dat ze een vast aanspreekpunt had bij Lentis. Nadat die was vertrokken, verwezen Lentis en de politie haar naar het Meldpunt Overlast en Zorg. Die heeft haar op een gegeven moment verwezen naar Stichting WIJ (hierna WIJ). WIJ geeft echter aan niet te weten wat ze kan doen. Ondanks dat de vrouw uitdrukkelijk heeft gevraagd waar ze dan wel haar overlast kan melden (bij iemand die er ook daadwerkelijk iets aan kan doen) blijft een antwoord van WIJ uit. De vrouw zit er helemaal doorheen en meldt zich bij de ombudsman.

Die krijgt van WIJ te horen dat ze een poging doen om met de overlastgevende buurvrouw in gesprek te gaan. Als dat vervolgens niet lukt, vindt er op verzoek van WIJ een gesprek plaats bij de ombudsman met de vrouw en medewerkers van WIJ. In het vervolg daarop blijkt dat er eerst voldoende handvatten moeten zijn voordat de burgemeester een gedragsaanwijzing aan de buurvrouw op kan leggen. Ook moeten minder ingrijpende mogelijkheden zoals een gesprek, bemiddeling of huisbezoek zijn uitgeput. Daarbij is van belang dat de overlast normoverschrijdend is en dat die overlast door de politie is geconstateerd. Het moet ook niet gaan om een incident

maar om een patroon. Wanneer er sprake is van normoverschrijdende en geconstateerde overlast en de overlastgever trekt zich niets aan van de waarschuwingen van de politie, dan kan aan de gemeente gevraagd worden of er voldoende handvatten zijn voor een gedragsaanwijzing van de burgemeester.

Die handvatten blijken er echter niet te zijn. Er is geen sprake van (door de politie) geconstateerde normoverschrijdende overlast. Er zijn in de afgelopen 5 jaar maar 2 meldingen gedaan over de buurvrouw.

De vrouw heeft ook *zorgen* over haar buurvrouw. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat er (nog steeds) sprake is van zorg en begeleiding van de buurvrouw. Hoe die zorg en begeleiding eruitzien is een zaak tussen de buurvrouw en haar hulpverleners.

WIJ reageert tijdens het onderzoek alsnog op de vragen wie verantwoordelijk is voor de zorg en

begeleiding en bij welk meldpunt de vrouw de overlast kan melden. Dat kan bij het Meldpunt overlast en zorg. Ook kan ze hier haar oprechte zorgen over haar buurvrouw melden. Signalen van zorg deelt het Meldpunt vervolgens met de betrokken zorginstantie(s). Vanwege privacy redenen krijgt de melder hier geen terugkoppeling over. De overlastsignalen bespreekt het Meldpunt met de hulpverlening met het verzoek de overlastveroorzaker aan te spreken. Vanwege het ontbreken van meerdere melders en constatering door de politie is er in dit geval geen grond voor zware instrumenten zoals een gedragsaanwijzing door de burgemeester. Bij ernstige normoverschrijdende overlast is altijd het advies om de politie te bellen.

De ombudsman stelt vast dat een vaste contactpersoon die de buurvrouw kan aanspreken, zoals in het verleden gebeurde, niet mogelijk is. Wel is duidelijk welke (on)mogelijkheden er zijn in deze situatie.

Dossierverzoek: tijdrovende zaak 22.6.004

Trefwoorden: inzage, dossier

Een man klaagt zich erover dat hij nog steeds zijn dossiers niet heeft ontvangen van WIJ en de gemeente. De ombudsman heeft daar eerder een klachtonderzoek (21.1.074) naar gedaan. De gemeente heeft toen de toezegging gedaan uiterlijk 1 april 2022 inzage te geven. De ombudsman heeft daaraan een aanbeveling gekoppeld. Te weten: mocht de gemeente de gestelde termijn niet halen dat zij dan alvast het dossier verstrekt dat op dat moment al wel is verzameld en een redelijke termijn noemt waarbinnen zij de rest van het dossier zal verstrekken. De gemeente heeft op 23 februari laten weten deze aanbeveling over te nemen.

Uit het nadere onderzoek van de ombudsman blijkt dat er vanuit de gemeente op 4 april een

mail is gestuurd naar de man met de vraag hoe hij de documenten wil ontvangen. Omdat hierop geen reactie kwam is er op 26 april een brief gestuurd aan de man met dezelfde vraag.

De man laat op 16 mei aan de ombudsman weten beide documenten niet te hebben ontvangen.

Om die reden vraagt de ombudsman een kopie op van zowel de e-mail als de brief en stuurt deze toe aan de man. Op 18 mei meldt de gemeente dat ze de dag ervoor bericht heeft ontvangen dat de man de documenten digitaal wil ontvangen. Dat gaat de gemeente regelen. De ombudsman gaat ervan uit dat de man na haar interventie en met de toezegging van de gemeente op korte termijn kan beschikken over zijn opgevraagde dossiers van WIJ en de gemeente.

Contactherstel blijft uit 22.6.005

Trefwoorden: jeugdzorg, reactietermijn

Een vader klaagt zich erover dat WIJ het contact tussen hem en zijn dochter begin oktober 2020 heeft stopgezet. WIJ handelt daarmee in strijd met een uitspraak van de rechtbank waarin de omgangsregeling (50/50) is vastgesteld. Daarnaast doet WIJ volgens hem niets of onvoldoende om het contact met zijn dochter te herstellen. WIJ lijkt steeds de wil van moeder te volgen, waardoor de man zich niet door WIJ gesteund voelt. Er is in 2022 nog steeds geen contact en dat is de reden dat de man zich tot de ombudsman wendt.

Stopzetting omgangsregeling

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat er begin oktober 2020 een incident is geweest. De beleving van de gebeurtenissen door vader en moeder verschilt. De ombudsman was niet aanwezig bij deze gebeurtenis en kan dan ook niet beoordelen wat er precies is gebeurd. WIJ laat weten dat de gebeurtenis onderwerp is geweest van een onderzoek van Veilig Thuis. Het rapport heeft de ombudsman echter niet van WIJ ontvangen. Of er sprake was van een onderzoek en een rapport van Veilig Thuis blijkt niet uit de informatie van de vader. Wel is duidelijk dat er in november een veiligheidsplan is gemaakt, dat ook door de vader is ondertekend. Daarin staat dat vader en moeder akkoord gaan met de tijdelijke aanpassing van de omgangsregeling zoals uitgesproken door de rechtbank. De ombudsman constateert op basis daarvan dat de (tijdelijke) stopzetting van de omgangsregeling behoorlijk is.

Contactherstel

De ombudsman ziet in het overzicht van de man en het WIJ-dossier dat er sinds 23 oktober 2020 verschillende acties door WIJ zijn gedaan. Zo zijn er meerdere gesprekken gevoerd met vader, met de dochter, met moeder en met hulpverleners. Er is een beschermtafeloverleg geweest, het

veiligheidsplan is opgesteld en er is onderzoek gedaan naar adequate hulpverlening. Hoewel hier tijd mee gemoeid was, stelt de ombudsman vast dat WIJ netjes heeft gehandeld. Dat neemt echter niet weg dat de man zijn dochter tot 17 december 2020 bijna 2 maanden niet heeft gezien of gesproken en het in zijn optiek erg lang duurde. Vanaf die datum heeft vader 1x per week begeleid telefonisch contact met zijn dochter. Al snel vraagt hij bij WIJ om haar ook weer te zien. Daarover legt WIJ uit dat de contacten steeds beter verlopen, maar dat zijn dochter haar vader nog niet wil zien. WIJ geeft aan dit te respecteren. De ombudsman constateert dat de bemoeienissen van WIJ plaatsvinden in het vrijwillig kader en dat WIJ de dochter daarom niet kan dwingen. Vanaf januari 2021 start Elker de hulpverlening waaronder de opbouw van het contact. WIJ laat weten zich vanaf dat moment daarin niet te mengen.

Kort daarop volgt een rechterlijke procedure, waarvan het resultaat is dat er een ONS (ouderschap na scheiding) traject start bij Elker. Beide ouders stemmen daarmee in. De rechter spreekt daarbij uit dat voor de opbouw van de omgangsregeling de regie bij Elker ligt. In die fase is WIJ niet verantwoordelijk voor verder contactherstel tussen vader en zijn dochter. Enkele maanden later stopt het ONS-traject vanwege het niet behalen van de gestelde doelen en het ontbreken van de randvoorwaarden. Elker stuurt een eindrapport aan de rechtbank.

Vervolg door WIJ

WIJ komt begin oktober 2021 tot de conclusie dat het vrijwillig kader ontoereikend is en doet een verzoek tot onderzoek (VTO) bij de Raad voor de Kinderbescherming (verder: Raad). Ook de rechtbank heeft intussen aan de Raad om een nader onderzoek gevraagd vanwege het beëindigen van het ONS-traject. WIJ laat weten de

uitkomst van het raadsonderzoek af te wachten. Dat WIJ dit doet, vindt de ombudsman in dit kader niet onbehoorlijk. Dat deze procedure erg lang duurt, is een feit. Wel ziet de ombudsman dat WIJ nog een poging heeft gedaan tot telefonisch herstel van contact tussen vader en dochter. Dat is echter niet gelukt omdat de dochter dit niet wil en dat moet WIJ opnieuw respecteren.

WIJ laat verder weten dat zij terugkijkend van mening zijn dat ze voorbij zijn gegaan aan het gebrek aan vertrouwen dat vader in WIJ heeft. Daarom doet WIJ het voorstel om met vader in gesprek te gaan om te bespreken hoe WIJ dit

vertrouwen kan herstellen. Het is aan vader om dit aanbod te accepteren.

Vader wil graag meer weten over zijn dochter. Daarover laat WIJ weten dat het aan de ouders is om elkaar te informeren. WIJ kan dit in het vrijwillig kader alleen maar stimuleren. WIJ kan moeder of vader niet dwingen om informatie te delen.

Alles overziend constateert de ombudsman dat WIJ in deze zaak niet onbehoorlijk heeft gehandeld en ook niet verantwoordelijk is dat de omgang tot dat moment nog niet is hersteld.

Niet blij met gesprek 22.6.006

Trefwoorden: bejegening, procedure

Een man en zijn zoon beklagen zich over een gesprek dat zij hebben gehad met WIJ. Ze hadden een bepaalde medewerker verwacht die deskundig is op het gebied van autisme. Die was er niet. De wel aanwezige medewerker bleek niet deskundig te zijn. Deze medewerker had van tevoren al bepaald dat het aantal uren zou worden verminderd en de Wmo-voorziening (begeleiding) maar voor een jaar zou worden toegekend. Naar het verhaal van de zoon werd niet geluisterd. Ook werd niet geloofd dat hij in het gesprek zijn eigen woorden gebruikte. De man en zijn zoon voelen zich 'neerbuigend, ontmoedigend, vernederend en hoog van de toren blazend' behandeld. Ten slotte vindt de man het niet juist dat de gemeente de zaak aan de kant heeft geschoven zonder zich hierin te verdiepen.

De ombudsman stelt een onderzoek in. Duidelijk wordt dat het gesprek plaatsvond nadat de zoon een verlenging van zijn voorziening had gevraagd.

Deskundigheid

Uit de informatie die de ombudsman heeft

gekregen van WIJ en de man, valt niet op te maken dat er verwachtingen zijn gewekt over de aanwezigheid van de specifieke autisme deskundige medewerker. Verder maakt WIJ voldoende duidelijk dat de wel aanwezige medewerker ook deskundig is op het gebied van autisme. WIJ legt verder uit dat elke medewerker die indicaties moet afgeven goed onderzoek moet kunnen verrichten en de beperkingen in kaart moet kunnen brengen. Dat speelt een grotere rol dan (veel) expertise bezitten van bijvoorbeeld autisme of andere psychische aandoeningen. De ombudsman kan de uitleg van WIJ over de advisering volgen. In dit geval beschikten de medewerkers over de nodige deskundigheid en ervaring.

Vooraf bepaald?

De ombudsman kan niet vaststellen dat de medewerker aan het begin van het gesprek zou hebben gezegd dat de zoon minder uren krijgt dan hij heeft aangevraagd. Op dat punt zijn de verhalen van de man en de medewerker tegengesteld. Wel bevestigt de medewerker dat zij heeft aangegeven dat indicaties voor maximaal een jaar worden verlengd. De zoon krijgt uiteindelijk

een indicatie voor minder uren begeleiding dan hij heeft aangevraagd. Omdat zijn zoon echter geen bezwaar heeft gemaakt tegen dit besluit, staat de indicatie voor zowel de man als de ombudsman vast.

Bejegening

De ombudsman constateert dat vader en zoon en de medewerkers van WIJ tegengestelde visies hebben over het verloop van het gesprek. Dat er sprake was van onheuse bejegening kan de ombudsman - gelet op de tegenstrijdige verklaringen - niet beoordelen. Wel is duidelijk geworden dat alle gesprekspartners het gesprek als zeer onprettig hebben ervaren. Tijdens het onderzoek geeft WIJ aan dat het achteraf gezien beter was geweest om het gesprek direct te stoppen en een andere afspraak te plannen. Dat laatste lijkt de ombudsman een goed leer-

moment. In dit geval hadden de medewerkers door het gespreksverloop na het gesprek namelijk nog steeds onvoldoende inzicht en moesten er nadere vragen worden gesteld.

Geen inhoudelijke reactie van gemeente

Tijdens het klachtonderzoek geeft de gemeente nadere uitleg over de totstandkoming van een besluit in mandaat. Verder verwijst de gemeente naar de mogelijkheid van bezwaar als men het niet eens is met een besluit. De ombudsman stelt vast dat de bezwaarprocedure inderdaad een volgende stap is. In een bezwaarprocedure wordt het besluit volledig heroverwogen en dat kan mogelijk leiden tot een ander besluit. Dat de gemeente aangeeft niet inhoudelijk in te zullen gaan op de door de man gestelde vragen is dan ook niet onbehoorlijk.

Eindelijk weer vlot getrokken 22.6.007

Trefwoorden: reactietermijn, overlast

Een man klaagt zich erover dat WIJ zijn belofte niet nakomt. WIJ zou dingen voor de man uitzoeken die nodig zijn om de financiële situatie van het gezin van de man in kaart te brengen. Het gezin ervaart namelijk al jarenlang ernstige overlast in de woonomgeving en uiteindelijk heeft WIJ geadviseerd om te verhuizen. De man heeft zich vanwege slaaptkort en ernstige stress door de overlast een jaar eerder ziekgemeld van zijn werk. Zo'n 10 jaar geleden kon hij de overlast zelf nog met de studenten in de woningen om hem heen oplossen. Dat is nu niet meer mogelijk door intimidatie en treiterijen. De man lijdt erg onder de situatie. Ook is hij bang dat zijn dochter blijft zitten door het slaapgebrek. De hulp van WIJ is erop gericht om het gezin te ontlasten bij het uitzoeken van de financiële mogelijkheden. Er is o.a. sprake geweest van (hypothecaire) leenbijstand door de sociale dienst van de gemeente. Ondanks een aantal herinneringen heeft de man

geen inhoudelijk antwoord van WIJ ontvangen. Uit het onderzoek van de ombudsman komt het volgende naar voren.

WIJ heeft bij het stellen van zijn vragen aan de sociale dienst gebruik gemaakt van een extra beveiligd mailprogramma (Zilver). Het blijkt bij de sociale dienst tot problemen te leiden om de mail te openen. Dit komt echter pas bijna 8 weken later naar voren als de sociale dienst daar melding van maakt. WIJ stuurt de vragen daarom opnieuw toe. Toen ook daar na een redelijke termijn van 8 weken geen antwoord op kwam, had van WIJ verwacht mogen worden dat zij navraag deden. Dat hebben zij niet gedaan. Drie maanden later informeert de man opnieuw naar de voortgang en hoort dan helemaal niets. Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkent WIJ dat zij alerter hadden kunnen zijn en de gemeente hadden kunnen benaderen voor een reactie. WIJ biedt ook haar excuses aan dat

zij (vanwege drukke werkzaamheden) niet op de latere e-mail van de man hebben gereageerd. De ombudsman constateert dat WIJ in deze zaak niet voortvarend heeft gehandeld en dat is niet correct. WIJ ziet het als een leerpunt om zelf actiever te informeren.

Intussen heeft WIJ de benodigde informatie van de sociale dienst ontvangen en naar de man gestuurd. WIJ nodigt hem uit om samen in gesprek te gaan met een medewerker van de sociale dienst. Hoewel erg laat, kan er nu een vervolgstap worden gezet.

On(ge)rust 22.6.008

Trefwoorden: uithuisplaatsing, transparantie, luisteren

Een moeder is erg ongerust door de mededeling van WIJ dat haar jongste dochter door de week uit huis moet worden geplaatst. WIJ heeft haar eventuele zorgen over (on)veiligheid van haar dochter thuis nooit gedeeld. Ook is er niet met haar dochter gesproken. Moeder en dochter zijn het niet eens met de gedeeltelijke uithuisplaatsing. Ook is moeder erg verbaasd dat de school en waarschijnlijk ook vader al eerder op de hoogte waren van het besluit van WIJ dan zij. Ze vertelt dat haar dochters door een traumatische ervaring vanaf februari 2021 hulp kregen van Elker. Daarbij vervulde WIJ een ondersteunende rol. In december 2021 heeft haar jongste dochter enkele weken school gemist. Hierover waren zorgen. Met school is vervolgens geregeld dat haar dochter door kon gaan zonder de druk van huiswerk en met kortere dagen. Dit werkte goed waardoor zij vanaf februari/maart 2022 weer met plezier de hele dag naar school ging. De mededeling eind maart kwam voor moeder dan ook volledig uit de lucht vallen. Bijna 10 weken na het laatste gesprek met WIJ is er echter nog steeds geen nader nieuws over de uithuisplaatsing. Daarmee lijkt de noodzaak hiervoor niet (meer) aanwezig volgens moeder.

Informatieverstrekking

Als de ombudsman de klacht voorlegt aan WIJ laat die weten dat tijdens 2 eerdere gesprekken in februari, waarin de zorgen- en krachtenanalyse is gedaan, ook de mogelijkheid van een deeltijdpleeggezin is besproken. Daarbij heeft

WIJ steeds geprobeerd op een zorgvuldige manier de boodschap in etappes duidelijk te maken. De vrouw laat weten dat zij iets anders heeft begrepen. De ombudsman constateert dat WIJ geen inzicht geeft in hoe de zorgen- en krachtenanalyse heeft geleid tot het besluit van WIJ (en Elker) om de dochter door de week in een pleeggezin te plaatsen. Ook legt WIJ niet uit waarom en hoe tijdens de gesprekken in februari met moeder over deze mogelijkheid is gesproken. Dat WIJ en Elker denken dat dit goed is voor de dochter is mogelijk. Daar heeft de ombudsman geen oordeel over. Het is echter belangrijk dat moeder in dit proces wordt meegenomen. Op basis van de beschikbare informatie stelt de ombudsman echter vast dat dit niet of onvoldoende het geval was en WIJ op dit punt niet transparant handelde. Verder plaatst de ombudsman kritische kanttekeningen bij het gebrek aan ondersteuning voor de moeder tijdens het gesprek. De gezinsbehandelaar was ziek, maar het gesprek ging volgens WIJ in het belang van het kind toch door. Het is echter de vraag of het belang van het kind hiermee inderdaad is gediend. Moeder heeft het gesprek namelijk door de onverwachte boodschap vroegtijdig verlaten. Ook hebben moeder en dochter geen vertrouwen meer in WIJ en is het traject in het vrijwillige kader door hen beëindigd.

Onderzoek uithuisplaatsing

Omdat moeder het gesprek volgens WIJ overstuurd heeft verlaten, heeft WIJ contact

opgenomen met haar huisarts om haar zorgen te delen. Dat vindt de ombudsman gezien de hele situatie niet onbehoorlijk. Dat WIJ vanuit dezelfde zorg ná het gesprek de vrouw thuis heeft bezocht om te kijken hoe het met haar ging, is naar het oordeel van de ombudsman zorgvuldig. Het is echter niet correct dat WIJ het gesprek van eerder die dag heeft vervolgd. Het was beter geweest om de nadere toelichting op een later moment te geven, waardoor de gezinsbehandelaar er ook weer bij had kunnen zijn ter ondersteuning.

WIJ blijft van mening dat gedeeltelijke uithuisplaatsing nodig is. Omdat moeder de samenwerking met WIJ in het vrijwillig kader heeft opgezegd, heeft WIJ de Raad voor de Kinderbescherming (verder: Raad) gevraagd om een

onderzoek. Of WIJ dit tijdens de gesprekken heeft gemeld en uitgelegd kan de ombudsman niet vaststellen. Mocht dat wel zo zijn dan is de vraag in hoeverre de vrouw deze uitleg heeft meegekregen. De ombudsman ziet dit echter wel in een e-mail staan, die WIJ later aan moeder heeft gestuurd. Of de door WIJ gestelde maatregel (nog steeds) nodig is, zal het onderzoek van de Raad moeten uitwijzen. Ten slotte geeft WIJ aan dat het verzoek tot onderzoek eerst is gedeeld met moeder, daarna met vader. WIJ heeft alleen met de school gedeeld dat er een verzoek tot onderzoek geschreven is. Inhoudelijk is er geen informatie gedeeld. Wegens gebrek aan verdere informatie kan de ombudsman dit punt niet onderzoeken.

Zorgen over kinderopvang 22.6.009

Trefwoorden: informatieverstrekking, communicatie

Een gescheiden man maakt zich zorgen over zijn jonge dochters. Hij vindt dat ze te veel (3 dagen) en te lang (11 uur per dag) op de kinderopvang zijn. De man heeft zijn zorgen met WIJ gedeeld. Die zegt dat de GGD de kinderopvang voor beide dochters heeft geadviseerd. Het advies mag de man echter niet inzien. Vervolgens heeft de man contact opgenomen met de GGD. Die meldt dat alleen voor de oudste dochter, vanwege haar taalontwikkeling, kinderopvang is geadviseerd. Voor de jongste is geen advies afgegeven. Over de tijd (11 uur) is in het GGD-advies niets gezegd. De man beklaagt zich erover dat WIJ hem onjuist heeft geïnformeerd en hij wil alsnog actie van WIJ om te zorgen dat zijn dochters niet zo lang op de kinderopvang zijn en wendt zich tot de ombudsman.

Tijden kinderopvang

WIJ geeft in haar reactie aan dat de tijden die de man noemt (van 07.00 tot 18.00 uur) de openingstijden zijn van de kinderopvang en niet

de tijden dat de kinderen daar daadwerkelijk zijn. Of de kinderen naar de kinderopvang gaan, is overigens een keuze van de moeder. Niet van WIJ. De ouders moeten daar onderling contact over onderhouden. De onvrede van de vader over de kinderopvang is meermaals met hem besproken. Als vader denkt dat het schadelijk is voor zijn kinderen en dat de opvang het niet goed doet, dan zou WIJ daarover, met toestemming van de man, contact op kunnen nemen met de opvang om dit te onderzoeken.

Advies GGD

Het advies van de GGD betreft Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) en wordt voor maximaal 4 dagdelen (16 uur) geïndiceerd. Het advies wordt gegeven als een kind een achterstand heeft in de ontwikkeling van spraak en taal. Het consultatiebureau heeft dit met moeder besproken en zij is akkoord gegaan. Dit is altijd een mondelinge afspraak. Het consultatiebureau neemt geen contact op met de andere ouder en gaat ervan

uit dat ouders elkaar hierover informeren. De andere ouder kan altijd contact opnemen met het consultatiebureau voor vragen of extra uitleg. De ombudsman concludeert dat het advies niet op schrift/papier staat. Daarbij is het ook geen advies van WIJ, maar van de GGD. Op dit punt handelde WIJ dan ook niet onbehoorlijk. Uit het app-verkeer maakt de ombudsman niet op dat WIJ heeft gezegd dat het advies van de GGD voor beide dochters geldt. Als WIJ spreekt over beide dochters dan gaat het over de mededeling dat kinderopvang een goede manier is om taalontwikkeling van kinderen te stimuleren. Dat geldt voor alle kinderen en dus ook voor de 2 dochters. Alleen zijn oudste dochter krijgt daarnaast een extra aanbod, namelijk de VVE.

Privacy

Er bestaan mogelijkheden voor tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang en de VVE. Een ouder kan bij WIJ aankloppen voor informatie hierover en ondersteuning krijgen

Slechte service 22.6.010

Trefwoorden: Wmo-voorziening, rolstoel

Een vrouw meldt dat ze 5 uur op straat heeft moeten wachten op een monteur om haar elektrische rolstoel te repareren. Die begaf het in de zomer toen ze terugkwam van haar fysiotherapeut. Gelukkig was het geen snikhete dag en kreeg ze water van omwonenden, maar de vrouw vindt dat ze veel te lang heeft moeten wachten. Toen de monteur er eenmaal was, duurde het nog een uur voordat hij de rolstoel weer aan de praat kreeg. De volgende dag zijn er monteurs geweest die aan de rolstoel hebben gesleuteld. Sindsdien kan die niet meer omhoog en omlaag. Hij staat vast in 1 stand, waardoor de vrouw wordt beperkt in haar mogelijkheden.

Toen ze zich over de service beklagde bij WIJ verwees die haar naar de gemeente. De

bij de aanvraag van deze tegemoetkomingen. Aangezien het hoofdverblijf van de kinderen bij moeder is, kan zij een verzoek indienen voor een tegemoetkoming in de kosten. De vragen van de man over eventueel aangevraagde en verkregen toeslagen betreffen de financiële situatie van moeder. Het is niet aan WIJ om de man hierover te informeren. Als moeder dit wil, kan zij de man hier zelf over informeren.

De ombudsman concludeert dat uit het onderzoek naar voren komt dat het moeders besluit is dat beide dochters naar de kinderopvang gaan. Over hoelang zij per dag naar de opvang gaan, krijgt de ombudsman geen uitsluitsel. In principe is dat echter iets tussen moeder en de kinderopvang. De man maakt zich zorgen wat het (langdurig) verblijf van zijn kinderen op de opvang met ze doet. Het is heel vervelend dat hij zich zorgen maakt. Maar zoals WIJ heeft aangegeven kan deze met zijn toestemming hiernaar onderzoek doen.

gemeente verwees haar echter terug naar WIJ die haar vervolgens doorverwees naar het meldpunt Zorg om Zorg. Omdat de vrouw zich niet serieus genomen voelt, meldt zij zich bij de ombudsman. Die legt de klacht voor aan WIJ.

WIJ laat weten het heel vervelend te vinden dat de vrouw zo verschrikkelijk lang heeft moeten wachten. Daarnaast vindt WIJ dat ze zorgvuldiger had moeten omgaan met het verhaal en de klacht over de service. Het is niet correct geweest om de vrouw naar de gemeente te verwijzen. WIJ had deze ervaring van de vrouw zelf bij de gemeente moeten neerleggen en biedt hiervoor excuses aan.

De afspraken die hierover zijn gemaakt door de gemeente met de rolstoelreparateurs is dat ze er maximaal binnen een uur zijn als iemand

'pech onderweg' heeft. Daarom is deze kwestie inmiddels als een ernstige klacht besproken met het rolstoelreparatiebedrijf. Dat zal er alles aan doen om herhaling te voorkomen. Verder legt WIJ uit dat alle meldingen en signalen elk kwartaal

met het bedrijf worden doorgenomen. Het is dus van belang om meldingen te blijven doen, zo constateert de ombudsman, die het handelen van WIJ in deze zaak niet behoorlijk vindt.

Dakloos of thuisloos? 22.6.011

Trefwoorden: hulp, ondersteuning, huisvesting

Een man wil in de nachtopvang Groningen maar wordt daar niet toegelaten. Wender, die de nachtopvang in de gemeente verzorgt, heeft hem naar Stichting WIJ gestuurd, maar daar komt hij niet verder. Daarom gaat hij naar de ombudsman. Uit de informatie die de ombudsman van WIJ krijgt, blijkt dat er maar 17 nachtopvangplekken zijn in Groningen. Er slapen zo'n 115 mensen buiten. In de winterperiode zijn er meer opvangplekken, de zogenoemde winteropvang, maar het aanbod blijft beperkt. Gelet op het beperkte aantal plekken in de nachtopvang moeten er volgens WIJ scherpe keuzes gemaakt worden. Er wordt daarbij gekeken naar de dringendheid. Zo komt iemand die dakloos is eerder in aanmerking voor nachtopvang dan iemand die (alleen maar) thuisloos is. Iemand die dakloos is, verblijft en slaapt buiten. WIJ geeft aan dat de man weliswaar thuisloos is maar niet dakloos. Hij is nooit aangekomen op de rondes in de stad langs de bekende buitenslaapplekken. Dat klopt ook wel, want de man vertelde de ombudsman dat hij tot dan

toe bij vrienden terecht kon. Daar komt volgens WIJ bij dat de nachtopvang bedoeld is voor een beperkte periode. De nachtopvang is een noodoplossing en er wordt samen gekeken naar een geschikte plek voor langere tijd. Binnen 3 tot 6 maanden moet iemand zijn uitgestroomd naar reguliere huisvesting (kamer), begeleid wonen, beschermd wonen of een andere gemeente. Voor begeleid wonen of beschermd wonen is in dit geval geen aanleiding. Naar een andere gemeente wil de man niet. Dat betekent dat hij op zoek moet naar een reguliere woonplek en dat kan ook vanuit zijn huidige situatie. De man heeft verteld dat hij staat ingeschreven bij Woningnet. Dat is de manier om aan een reguliere woning te komen. Ook zou hij kunnen zoeken naar een kamer. De uitleg die WIJ heeft gegeven geeft naar het oordeel van de ombudsman voldoende inzicht waarom de man niet in aanmerking komt voor een nachtopvangplek. Hiermee houden de bemoeienissen van de ombudsman in deze kwestie op.

Machtiging hoort bij klacht namens iemand anders 22.6.012

Trefwoorden: klachtbehandeling

Een man meldt zich bij de ombudsman omdat hij geen reactie heeft gekregen op zijn klacht. Die klacht heeft hij ingediend bij WIJ en de behandeltermijn van 6 weken is inmiddels verstreken. De ombudsman neemt contact op met klachtenfunctionaris van WIJ. Die vertelt dat de klacht

onvolledig was en dat een machtiging ontbrak van degene namens wie de man een klacht indiende. De klachtenfunctionaris heeft de man dan ook gevraagd om een machtiging en om de ontbrekende documenten (e-mails). Als zij die 3 weken later ontvangt, meldt de klachten-

functionaris de man dat hij zo mogelijk binnen 6 weken bericht op zijn klacht zal ontvangen. Die 6- weken termijn is op het moment dat de man contact met de ombudsman opneemt nog niet om.

Op de dag dat de termijn is verstreken, meldt de man zich opnieuw bij de ombudsman. Hij heeft nog geen reactie ontvangen. Hij wil dat de

ombudsman de zaak in onderzoek neemt. De ombudsman belt met WIJ en krijgt te horen dat de brief precies op die dag is verstuurd aan de man. Daarmee reageert WIJ alsnog op de klacht. De inhoud van de reactie kent de ombudsman niet. Mocht de man daar niet tevreden over zijn dan hoort de ombudsman graag wat de reden daarvan is.

Machtiging niet in orde 22.6.013

Trefwoorden: hulp, ondersteuning, klachtbehandeling

Een man is niet tevreden met de reactie van WIJ op de klacht die hij namens iemand anders (de heer X) heeft ingediend. Hij vindt het niet acceptabel dat WIJ alleen ingaat op de machtiging die niet zou kloppen en dat er niet inhoudelijk wordt ingegaan op de hulpvraag van X.

De ombudsman zet alle gevoerde correspondentie hierover op een rij.

Daaruit blijkt dat het WIJ 2 weken na de verleende machtiging duidelijk was dat X deze machtiging niet heeft willen afgeven. Dat het vervolgens nog 4 weken duurt eer de man bericht krijgt dat WIJ om die reden niet inhoudelijk zal reageren op zijn klacht, vindt de ombudsman niet voortvarend.

Los daarvan gaat de machtiging alleen over deze specifieke klachtenprocedure. Voor andere klachten, Wmo-voorzieningen en dossierinzage is de man op grond van deze machtiging sowieso niet bevoegd. WIJ heeft daarom de man en X samen uitgenodigd voor een gesprek, maar daar verschijnt X niet. WIJ kan vanwege een ontbrekende machtiging daarom niet inhoudelijk met de man spreken over benodigde voorzieningen en hulp voor X. Een week later spreekt WIJ met X,

maar daar is de man niet bij. In dat gesprek, dat in de taal van X gevoerd wordt, geeft X aan dat hij geen klachten wil en dat hij ook de machtiging niet had getekend als hij had begrepen wat die inhield. Hij spreekt namelijk geen Nederlands. De ombudsman merkt op dat X de man nog steeds kan machtigen, mits voor WIJ duidelijk is dat X dat ook echt wil. Duidelijk wordt ook dat er inmiddels wordt gewerkt aan voorzieningen en hulp voor X. Er is een advocaat bij de zaak betrokken, waardoor de belangen van X voldoende lijken te worden behartigd. Nu er het een en ander loopt, is de vraag wat het belang nog is bij klachtbehandeling. In meerdere telefoongesprekken brengt de man naar voren dat hij al jaren bezig is om via WIJ zorg te regelen voor X en dat dit hem veel energie en geld heeft gekost. Hij wil deze kosten vergoed hebben. Voor het toekennen van schadevergoeding zal de man zich eerst tot WIJ en bij een (gedeeltelijke) afwijzing vervolgens tot de burgerlijke rechter moeten wenden. Een ombudsman is in deze niet bevoegd.

Procedures grijpen in elkaar 22.6.014

Trefwoorden: klachtbehandeling, jeugdzorg

Een moeder heeft zich bij WIJ beklagd over onjuiste informatie in de rapportages over haar 2 zoons. Die rapportages zijn de basis voor een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming (verder Raad). Moeder komt bij de ombudsman omdat de Raad binnen enkele dagen gaat beginnen met gesprekken met beide ouders en met de kinderen, terwijl de klacht met haar toestemming nog niet is afgehandeld door WIJ. Moeder heeft over 1 ½ week een gesprek met WIJ over de klacht. Daar komt bij dat de situatie van beide jongens, sinds de rapportages (bijna een jaar geleden), drastisch verbeterd is. Moeders wens is om dit zou te houden. Gesprekken van de Raad met de jongens zouden daar op dit moment afbreuk aan doen.

De ombudsman stelt vast nog niet bevoegd te zijn omdat de klachtafhandeling door WIJ nog niet is afgerond. Wel gaat de ombudsman aan WIJ vragen of die de Raad wil verzoeken zijn onderzoek uit te stellen tot na de afhandeling van de klacht door WIJ. De volgende dag laat WIJ weten dat de Raad het onderzoek eerst uitstelt met een week of 4. Moeder geeft aan heel blij te

zijn met deze uitkomst, waarmee de ombudsman haar bemoeienissen kan beëindigen.

Een week later meldt moeder zich echter weer omdat de Raad de week erna door wil gaan met het onderzoek. Dat wil zeggen dat het eerder gegeven uitstel wordt ingekort met 2 weken. Eerst vindt echter het gesprek plaats met WIJ over de klacht.

In de weken die volgen zijn er meerdere contacten met moeder over het uitblijven van een reactie op haar klacht. Ze wil op een gegeven moment dat de ombudsman de zaak in onderzoek neemt, maar dan blijkt de klachtafhandeling zich in een eindfase te bevinden. Omdat een onderzoek door de ombudsman niet sneller tot inhoudelijk resultaat zal leiden, wachten de vrouw en de ombudsman de klachtafhandeling door WIJ af. Enkele weken na verzending van de klachtafhandelingsbrief door WIJ laat de vrouw weten zich nog te beraden op een eventueel vervolg. Omdat de ombudsman dan niets meer hoort, sluit ze een paar weken later het dossier.

Wie geeft duidelijkheid? 22.6.015

Trefwoorden: informatieverstrekking

Een vrouw krijgt huishoudelijke hulp via de WMO. Ze is heel blij met haar hulp. De vrouw is echter bezorgd omdat ze enkele weken eerder in de nieuwsbrief van de gemeente las, dat je niet meer zelf kunt kiezen welke zorgaanbieder je krijgt. De gemeente heeft hierover een brief gestuurd aan de mensen die huishoudelijke hulp krijgen. De vrouw heeft deze brief echter niet gekregen. Ze heeft daarom gebeld met de gemeente en met het WIJ-team. De gemeente verwijst haar naar het WIJ-team en het WIJ-team verwijst haar naar

de gemeente. Omdat de vrouw op deze manier niet verder komt, gaat ze naar de ombudsman. De ombudsman vraagt de brief op bij WIJ. Direct na ontvangst stuurt de ombudsman de brief, die afkomstig is van de gemeente, naar de vrouw. Ook vraagt de ombudsman na waarom de vrouw de brief niet heeft ontvangen. Uit de uitleg van de gemeente blijkt dat eerst de mensen voor wie de indicatie afloopt in 2023 of later de brief hebben gekregen. Omdat de indicatie van de vrouw in 2022 afloopt, heeft zij de brief

van augustus niet ontvangen. De reden is dat mensen met een aflopende indicatie een uitnodiging voor een keukentafelgesprek krijgen (of al hebben gehad). Zij worden tijdens dit gesprek geïnformeerd en krijgen de brief vervolgens in november.

De gemeente meldt verder dat de aanvraag voor verlenging van de huishoudelijke hulp voor de vrouw inmiddels loopt. Met deze informatie geeft de gemeente via de ombudsman alsnog duidelijkheid aan de vrouw en dat is mooi.

Verwachtingen over huisvesting 22.6.016

Trefwoorden: toezegging, bereikbaarheid, informatieverstrekking, luisteren

Een man en vrouw beklagen zich over de slechte bereikbaarheid van een WIJ-medewerker. Deze zou hulp bieden bij het verkrijgen van een uitkering voor de vrouw, woningen voor beiden en een briefadres voor de man. Tijdens de winternoodopvang in de winter van 2021/2022 zou deze medewerker hebben toegezegd dat zij zou zorgen voor huisvesting voor hen beiden. Zij is die toezegging echter niet nagekomen. De medewerker zou ook hebben aangegeven dat zij verantwoordelijk is voor de winternoodopvang. Tijdens hun verblijf aldaar deden zich misstanden voor. De man beklagt zich erover dat hij maar geen contact met de WIJ-medewerker kon krijgen om de misstanden aan te kaarten. De man en vrouw leveren een dossier aan bij de ombudsman met stukken en opnames van gesprekken. De ombudsman komt op grond van de reactie van WIJ tot een aantal constateringen.

Huis en uitkering voor de vrouw

De ombudsman kan het volgen dat WIJ uitgaat van eigen kracht. Dat wil zeggen dat als iemand voldoende in staat is om zijn of haar zaken zelf te regelen, WIJ dit aan hem of haar overlaat. De ombudsman constateert wel dat de vrouw niet heeft begrepen dat zij ná 24 januari 2022 de zaken met betrekking tot haar uitkering zelf moest regelen. Dat blijkt ook niet uit de vervolgsacties van de betreffende WIJ-medewerker. Los daarvan had de vrouw vanwege haar eerdere ervaringen aan WIJ duidelijk gemaakt waarom zij

graag iemand mee wilde naar het gesprek bij de sociale dienst. De ombudsman stelt vast dat er voldoende signalen waren dat de vrouw ondersteuning nodig had. Er is onvoldoende naar haar geluisterd. Verder constateert de ombudsman dat de WIJ-medewerker heeft geprobeerd huisvesting voor de vrouw te krijgen via het Housing First-traject, hulpverlening waarbij eerst gezorgd wordt voor een woning. Zij heeft haar willen ondersteunen bij het vinden van een eigen plek en dat is netjes. Dat de vrouw uiteindelijk zelf een woning heeft gevonden, doet daar niet aan af.

Huis en briefadres voor de man

Tijdens het klachtonderzoek wordt duidelijk dat de man heeft afgezien van het Housing First-traject. WIJ is niet bezig geweest met een (senioren)woning voor de man. Het verkrijgen van woningen gaat ook niet via WIJ. De procedure voor het verkrijgen van een (senioren)woning is inschrijving op Woningnet en vervolgens reageren op woningen. Niet is gebleken dat de man geïnformeerd is hoe hij (zonder hulp van WIJ) aan een (senioren)woning kan komen. In ieder geval niet, toen in april 2022 gesproken werd over een seniorenwoning. De informatieverstrekking is op dat punt ontoereikend geweest. Verder heeft de ombudsman uit de stukken en de reactie van WIJ niet kunnen opmaken dat WIJ beloofd zou hebben hulp te bieden bij het verkrijgen van een briefadres. Over dit punt geeft de ombudsman geen oordeel.

Bereikbaarheid en winteropvang

Uit de dagboekfragmenten en gespreksopnames van de vrouw over de periode 6 januari tot en met 10 april 2022 komt het beeld naar voren dat de WIJ-medewerker bij 3 afspraken niet is komen opdagen, maar niet dat deze medewerker structureel telefoontjes zou missen of niet zou terugbellen. Over de verantwoordelijkheid voor de winteropvang stelt WIJ dat dit een gezamenlijk

initiatief is van Wender en het Leger des Heils. WIJ en dus ook de betreffende medewerker zijn daar niet verantwoordelijk voor. Wel is de betreffende medewerker veel aanwezig bij de opvang en doet samen met een medewerker van Wender de intakes. Dat de medewerker niet verantwoordelijk is, is verteld aan de man. De WIJ-medewerker dacht dat dit voor hem duidelijk was.

Steile helling ligt in de weg 22.6.017

Trefwoorden: Wmo-voorziening, luisteren

Een vrouw meldt zich bij de ombudsman met het volgende. Haar man heeft in plaats van een gewone rolstoel een elektrische rolstoel nodig, liefst een inklapbare. WIJ heeft bij hun verzoek om wijziging van de rolstoel en wijziging van de oprijplaat in een meer permanente hellingbaan, onvoldoende gekeken naar de situatie ter plaatse. De oprijplaat blokkeert de toegang tot de schuur en de doorgang van de afvalcontainers. Ook is er onvoldoende met hen meegedacht. De scootmobiel kan niet meer worden gebruikt, mede omdat hij niet meer uit de schuur kan, en voor de vrouw wordt het moeilijker om de rolstoel de rijplaat op te duwen. Ook gaat WIJ uit van een korte levensverwachting van haar man, maar die verwachting klopt niet.

In de reactie van WIJ op deze klacht leest de ombudsman dat een (gewone) elektrische rolstoel mogelijk is. Maar dat hiervoor een verklaring van de ergotherapeut van de man nodig is. Nu de man ook vanwege lichamelijke gebreken de scootmobiel niet meer kan gebruiken, zal WIJ ervoor zorgen dat die op korte termijn wordt opgehaald. De ombudsman informeert de vrouw hierover zodat ze zo snel mogelijk contact kan zoeken met de ergotherapeut.

Oprijplaat

Ter plaatse ziet de ombudsman dat door de

situering van de oprijplaat de toegang naar de schuur wordt belemmerd. Omdat de vrouw haar elektrische fiets niet over de hellingbaan kan tillen, staat die nu in huis. Voor het tillen van de (volle) afvalcontainers over de rijplaat heeft ze hulp nodig van anderen. Bij burens heeft de vrouw een adequate helling gezien richting de voordeur. Hierover laat WIJ weten dat vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) wordt gekeken naar de goedkoopst passende en adequate oplossing als de noodzaak is vastgesteld. Daarbij wordt niet een gehele voortuin aangepast. Als het echtpaar dit wel wil gaat dat voor een groot deel op eigen kosten.

De ombudsman constateert dat zij niet mag oordelen over het beleid waarin is gekozen voor de goedkoopst adequate voorziening. Wel constateert de ombudsman dat er onvoldoende lijkt te zijn meegedacht. Om de oprijplaat te kunnen gebruiken is een aanpassing niet alleen wenselijk maar zelfs noodzakelijk. Inmiddels heeft de gemeente een brief gestuurd met een beslissing over de oprijplaat. Daarin wordt gesproken over een verstelbaar rooster, waarvan de vrouw niet begrijpt wat dat inhoudt. De vrouw kan contact opnemen met WIJ om te vragen wat het verstelbare rooster precies inhoudt. En ze kan bezwaar maken als ze het niet eens is met dit besluit. De ombudsman constateert dat de

gemeente/WIJ met de voorgestelde aanpassing van de oprijplaat alsnog laat zien naar hen te luisteren.

Elektrische rolstoel

Verder laat WIJ weten dat vanuit de Wmo pas een besluit genomen kan worden als er sprake is van 'een definitieve situatie'. In de tussentijd biedt WIJ ondersteuning zonder al te dure tijdelijke voorzieningen in te hoeven zetten. WIJ verzoekt het echtpaar om met een advies van de ergotherapeut voor een passende rolstoel te komen. Dan kan er daarna opnieuw een onderzoek plaatsvinden, vanwege veranderde omstandigheden.

Levensverwachting

Hierover laat WIJ weten uit te gaan van de

verstreckte gegevens van de huisarts, die een schatting van 3 maanden heeft gegeven. Naar het oordeel van de ombudsman mag WIJ vertrouwen op de informatie van de huisarts. Als die informatie volgens het echtpaar niet klopt, is het goed om hierover contact op te nemen met de huisarts. Die kan dit rechtzetten. Inmiddels zijn er 4 maanden verstreken en de man gaf tijdens het bezoek van de ombudsman aan dat het naar omstandigheden steeds beter met hem gaat. De ombudsman hoopt bij afronding van haar onderzoek dat dit nog steeds zo is en dat het echtpaar snel uitsluitel krijgt over de elektrische rolstoel en de aanpassing van de hellingbaan.

Tweede machtiging terzijde gelegd 22.6.018

Trefwoorden: hulp, privacy

In een [eerder klachtonderzoek](#) over een machtiging voor de heer X (verder X genoemd), heeft de ombudsman aangegeven dat de man nog steeds gemachtigd kan worden door X. Maar alleen als voor WIJ duidelijk is dat X dat ook echt wil. De man komt kort daarna op het spreekuur en meldt dat er een andere machtiging (2e) is. De ombudsman kent die machtiging niet en heeft die dus niet kunnen meenemen in het eerdere onderzoek. Ook beklagt de man zich erover dat er te veel naar de vorm wordt gekeken en niet naar de inhoud. X heeft namelijk dringend hulp nodig, maar krijgt die tot op heden niet.

In haar reactie geeft WIJ aan dat zij de machtiging kent. Toen zij die ontving, had ze zo'n 10 dagen eerder met X gesproken. En die had uitdrukkelijk aangegeven geen machtiging te willen afgeven. Daardoor bleven er twijfels bij WIJ. Te meer omdat die in ingewikkeld Nederlands is opgesteld en X de Nederlandse taal niet

beheerst. De vraag is daarmee gerechtvaardigd of X de machtiging wel begrijpt. Daar komt bij dat de in de machtiging genoemde huisarts en advocaat niet op de hoogte waren gesteld. Dit alles bij elkaar heeft ertoe geleid dat WIJ de 2e machtiging naast zich neer heeft gelegd, mede omdat een gesprek met de man en X sámen niet tot stand kwam. De man gaf in 2 verschillende e-mails aan daarvan af te zien.

De ombudsman kan volgen waarom WIJ de 2e machtiging terzijde heeft gelegd. Als X wil dat de man zijn zaken behartigt, dan zal X dat in persoon bij WIJ kenbaar moeten maken.

Qua inhoud herkent WIJ de zorgen over X. Om die reden heeft zij hem ondersteuning aangeboden. Het is echter aan X om deze ondersteuning te aanvaarden. Ter toelichting meldt WIJ dat zij handelt vanuit een vrijwillig kader. Dat betekent dat WIJ burgers niet kan dwingen om een aanvraag in te dienen of aan een onderzoek

mee te werken. Voor de benodigde voorzieningen is er inmiddels een ondersteuningsplan opgesteld voor X. Dat kan hij nu ondertekenen. De man die zegt hem te vertegenwoordigen heeft echter in verschillende telefoongesprekken aangegeven dat X niet iets gaat ondertekenen waar hij het niet mee eens is. Ook niet onder protest.

Hoewel de ombudsman begrijpt dat het niet

goed kan voelen om iets te ondertekenen wat niet klopt, is dit wel de wettelijke procedure. Zonder een ondertekend plan kan er geen besluit genomen worden. En zonder besluit is het niet mogelijk om in bezwaar en beroep te gaan. De ombudsman raadt daarom aan het plan wel 'onder protest' te ondertekenen. In deze procedure is voor de ombudsman verder geen rol weggelegd.

Onderwerp al besproken 22.6.019

Trefwoorden: reactietermijn

Een man klaagt zich over het niet reageren door WIJ op zijn persoonlijke hulpvragen. De man heeft daarnaast veelvuldig contact met WIJ over de hulp en ondersteuning van een andere persoon. Omdat de ombudsman in eerdere contacten had begrepen dat de man voor zijn persoonlijke hulpvragen wel terecht kan bij WIJ,

legt ze deze klacht voor aan WIJ. Die laat weten dat hij een contactpersoon heeft. Daar heeft hij 3 maanden na de indiening van zijn klacht telefonisch contact mee gehad. In dat gesprek heeft de man gesteld dat hij geen persoonlijke hulpvragen heeft. Begrijpelijkerwijs kan WIJ daar nu dus ook niet op reageren.

Hoe verder met PGB na 1 januari? 22.6.020

Trefwoorden: Wmo-voorziening, reactietermijn

De hulpverlener van een man meldt zich kort voor kerst bij WIJ met de vraag hoe het na 1 januari verder gaat met de verlenging van de hulp. De man heeft al 10 jaar een PGB-budget voor de inschakeling van hulp in het huishouden en andere zaken. Via de WMO moet hij voor verlenging van zijn hulp elk jaar een nieuwe aanvraag doen. Dat ging altijd goed, maar dit jaar loopt het anders. Op 20 oktober 2022 heeft zijn hulpverlener namens de man weer een aanvraag gedaan. Ze hebben alles ingeleverd en een ontvangstbevestiging ontvangen. Toen is er gezegd dat het snel in orde zou worden gemaakt, maar daarna hebben ze niets meer gehoord. Twee weken voor het einde van het jaar belt de hulpverlener daarom naar WIJ. Daar krijgen ze te

horen dat de man op de wachtlijst staat voor een keukentafelgesprek. En door personeelstekort gaat het nog wel een tijd duren voor zo'n gesprek plaats gaat vinden, werd erbij gezegd. De hulpverlener geeft aan dat een keukentafelgesprek helemaal niet nodig is, omdat de man deze zorg al 10 jaar krijgt. In de jaren ervoor was er ook geen keukentafelgesprek. Nu is het onduidelijk hoe het na 1 januari verder moet. De hulpverlener zegt wel een maand financieel te kunnen overbruggen, maar misschien is er dan nog steeds geen duidelijkheid.

Omdat het jaar bijna ten einde is, legt de ombudsman deze kwestie met spoed voor aan WIJ.

WIJ laat per ommegaande weten dat de tijdig

aangevraagde verlengingsaanvragen administratief worden afgehandeld. Dat willen zeggen, zonder dat er eerst een keukentafelgesprek is geweest. Deze indicaties worden tot 1 juli 2023 verlengd. De man krijgt daarvoor een beschikking, maar dat kan wel pas in het nieuwe jaar zijn. Wij wijst er verder op dat er wel een nieuwe

zorgovereenkomst moeten worden ondertekend, anders keert de Sociale Verzekeringsbank niet uit en krijgt de hulpverlener alsnog geen vergoeding. De man en zijn hulpverlener zijn blij met deze informatie en kunnen met een gerust hart de feestdagen in.

Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Noordelijk Belastingkantoor

2022

Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Noordelijk Belastingkantoor

Geachte leden van het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor,

Terugkijkend op 2022 kan ik vaststellen dat het aandeel klachten over het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) in het totaal van ons bureau klein¹ is geweest. De ombudsman heeft in 2022 9 dossiers afgehandeld, waarvan er een overkwam uit 2021. De daling van het aantal in behandeling genomen dossiers is in absolute zin niet groot, maar qua aandeel wel. Toch waren er iets meer mensen die de ombudsman benaderden met een kwestie over het NBK. Daarvan zijn er wat meer verwezen naar de organisatie zelf, maar vooral meer naar de bezwaar- en beroepsprocedure. In beide gevallen is de ombudsman niet bevoegd om de zaak in behandeling te nemen, maar hebben we deze mensen wel de juiste weg kunnen wijzen.

Een belangrijk inhoudelijk signaal dat ons bereikte was van mensen met een klein inkomen, die sparen voor onvoorziene uitgaven en vervolgens geen kwijtschelding krijgen omdat ze te veel vermogen hebben. Dat wordt toch wel als onbegrijpelijk en ook onbillijk ervaren, mede omdat de sociale dienst aandringt op sparen voor onvoorziene uitgaven. Gelukkig kreeg de man

die aan het [sparen](#) was voor een gebit(srenovatie) door zijn klacht toch een gedeeltelijke kwijtschelding, namelijk van de gemeentelijke belastingen omdat hij individuele inkomenstoelage bleek te krijgen. Dat werd pas duidelijk voor het NBK door het klachtonderzoek door de ombudsman. In de onderzoeken die de ombudsman heeft gedaan, is verder duidelijk geworden dat het NBK bij de vaststelling van het vermogen rekening houdt met de energietoelage, met de meerkostenvergoeding voor langdurig zieken en gehandicapten en ook met de schadevergoeding vanwege aardbevingsschade. Betrokkenen moeten daar echter wel op wijzen als een deel van het banktegoed uit deze bedragen bestaat.

Gelukkig hebben college en raad van de gemeente Groningen inmiddels een aantal maatregelen getroffen waardoor meer mensen in aanmerking komen voor kwijtschelding. Zo is het toegestane vermogen bij de kwijtscheldingstoelagening verhoogd, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2022.

Op grond van het college-akkoord 2022 – 2026 hebben mensen die 2 jaar op een minimum

Burgercontacten / Dossiers	2022	2021
Totaal eerste contacten	34	26
Contacten van inwoners gem. Groningen	30	24
Contacten van niet-inwoners gem. Groningen	4	2
Wijze van afhandeling van de contacten		
Info over/verwijzing naar NBK	6	3
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	5	5
Verwijzing naar bezwaar/beroep	8	3
Verwijzing naar overige	5	-
Geen follow up	1	-
Totaal aantal verwijzingen	25	11
Onderzoeken afgehandeld	9	11
Onderzoeken in behandeling	-	2
Totaal aantal dossiers ombudsman	9	13

¹ 9 van 102 afgehandelde dossiers betreffen het NBK

hebben geleefd recht op individuele inkomens-
toeslag (was 5 jaar). Met een toegekende
individuele inkomens-
toeslag krijgen mensen
automatisch kwijtschelding van de gemeentelijke
belastingen, zonder dat er een vermogenstoet-
sing plaatsvindt.

En de kwijtschelding van de gemeentelijke afval-
stoffenheffing is 100% geworden (was 57%).

Opmerkelijk was de kwestie waarin bleek dat
het NBK was gestopt met voormeldingen van de
WOZ-waarde via de Berichtenbox van Overheid.
nl. Een vrouw meldde dat zij hier vooraf niet
over was geïnformeerd. Een zogenaamde voor-
melding wijst woningbezitters erop dat zij hun
WOZ-waarde al kunnen controleren voordat de
aanslag wordt verstuurd.

De redenering van het NBK in deze kwestie
was opmerkelijk. Het NBK was gestopt met het
versturen van deze meldingen omdat dit traject
inmiddels goed is ingeburgerd bij de inwoners
van de gemeente Groningen. Eerder had de
vrouw al van het NBK vernomen dat een reden
was dat niet iedere belastingplichtige de notifica-
tie via de e-mail heeft aanstaan. Het NBK liet de
ombudsman weten ervoor te kiezen om commu-
nicatiekanalen te (blijven) gebruiken die voor
iedereen toegankelijk zijn (Twitter, Facebook,
website, kranten en bladen). Maar niet iedereen
heeft Twitter of Facebook of heeft de meldingen
hiervoor aanstaan. Waarom deze kanalen nog wel
gebruikt blijven en de Berichtenbox niet, werd
niet duidelijk. Ook werd niet duidelijk waarom
de service bij ontvangers van meldingen van de
Berichtenbox wel voldoende was ingeburgerd en
bij de gebruikers van de andere kanalen niet.
Gelukkig gaf het NBK wel aan het gebruik van
de Berichtenbox te gaan heroverwegen. Zoals
het NBK ook zelf aangaf, is het bij communicatie
belangrijk om verschillende kanalen (communi-
catiemix) te gebruiken zodat de groep ontvan-
gers zo groot mogelijk kan zijn.

Vanuit het perspectief van de ombudsman is
het belangrijk om vooraf te melden dat er een
wijziging gaat plaatsvinden, zodat mensen

kunnen anticiperen. Dat is van belang voor het
vertrouwen in de overheid. Vandaar dat hiervoor
een aanbeveling is gedaan, waarop vanuit het
NBK in positieve zin is gereageerd.

Verder blijkt uit een andere zaak dat het belang-
rijk is om ook de communicatie tussen NBK en
de gemeente optimaal te hebben en te houden.

Voor de korte samenvattingen van de
behandelde zaken verwijs ik u naar het overzicht
hierachter.

Dit is mijn laatste jaarverslag als ombudsman
voor het Noordelijk Belastingkantoor. Evenals
vorig jaar hecht ik eraan te vermelden dat de
contacten over de gemelde kwesties steeds heel
goed en plezierig zijn verlopen.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

1 maart 2023

Aanbevelingen

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman ook aanbevelingen¹ doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken of herhaling te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als die niet wordt overgenomen. De ombudsman heeft in 2022 de volgende 3 aanbevelingen aan het NBK gedaan (*met cursief en in blauw de reactie van het NBK*).

1. Mocht het NBK meer informele berichten versturen via de Berichtenbox van MijnOverheid en het NBK zou overwegen om daarmee te stoppen, dan doet de ombudsman vanuit het oogpunt van herstel en behoud van vertrouwen de aanbeveling om gebruikers van de Berichtenbox daar vooraf over te informeren. 22.7.002

- De aanbeveling is intern besproken. Onze communicatieadviseur heeft bij andere samenwerkingsverbanden geïnformeerd in hoeverre men daar de "voormeldingen" aan de klant voorlegt en op welke wijze de communicatie daaromtrent plaatsvindt. Dit levert wisselende geluiden op. We zijn van mening dat proactief communiceren (dus met inbegrip van informeren via MijnOverheid) het beste bij onze visie past. Toch dient er vooraf nog een zorgvuldige afweging te worden gemaakt. De aanbeveling wordt meegenomen in de besluitvorming over de aanpak voor de komende ronde. Dit zal dus begin Q4 2022 worden.

2. Van de onduidelijke informatieverstrekking vanuit de gemeente en het NBK en het ten onrechte niet doorsturen van de ingebrekestelling door de gemeente mag verzoeker naar het oordeel van de ombudsman niet de dupe worden. Deze doet dan ook aan het NBK (en de gemeente) de aanbeveling om

(eventueel gezamenlijk) in deze coulance te betrachten. 22.7.003

- Het NBK biedt excuses aan. In samenwerking met de gemeente is er een brief verzonden. Uit coulance wordt de dwangsom (276 euro) bij niet tijdig beslissen alsnog toegekend. De gemeente stuurt daarnaast nog een bloemetje met excuus.

3. De ombudsman doet het NBK de aanbeveling om in vervolg bij het besluit op beroep de berekening van het toegestane vermogen en het totale vermogen toe te voegen als er volgens het NBK sprake is van te veel vermogen. 22.7.006
- Het NBK gaat voortaan de berekening van het vermogen standaard in de brief opnemen. Ook de informatie op de website is naar aanleiding van dit klachtonderzoek aangepast.*

¹ Artikel 9:27 lid 3 Algemene wet bestuursrecht

Overzicht behandelde zaken

Sparen wordt 'afgestraft' 21.7.010

Trefwoorden: kwijtschelding, vermogen

Een man beklagt zich erover dat hij geen kwijtschelding van de lokale belastingen krijgt. Volgens het NBK heeft hij te veel geld op zijn bank- en spaarrekening staan. De man vindt dat er geen rekening mee wordt gehouden dat een deel van het geld zijn maandelijkse inkomen betreft zoals zijn uitkering, huur- en zorgtoeslagen. Daarnaast staat de individuele inkomens- toeslag van 400 euro op zijn rekening. Die krijgt hij van de gemeente omdat hij al jarenlang op een minimumniveau leeft. Het lijkt de man niet correct dat de gemeente dit via de belastingen weer van hem afpakt. Ook heeft de man een bedrag teruggekregen aan energiekosten. De reden is dat hij het voorgaande jaar zeer sober heeft geleefd omdat hij spaart voor een nieuw gebit. Van de sociale dienst moet hij namelijk sparen voor (on)voorziene uitgaven en de man heeft dringend een nieuw gebit nodig. Dat lukt echter niet als het NBK dit bedrag int voor de lokale belastingen. Als de ombudsman om een toelichting vraagt, legt het NBK uit dat de man maximaal € 1.444,86 op zijn rekening(en) had mogen hebben. Dat is zo vastgelegd in de wet en uitvoeringsregels. De man had ruim € 800,- meer op zijn rekening staan.

Voor een inwoner van de gemeente Groningen heeft het ontvangen van een individuele inkomens- toeslag voor de waterschapsbelastingen andere gevolgen dan voor de gemeentelijke belastingen. Als het NBK op de hoogte was geweest van de individuele inkomens- toeslag was het bedrag van € 400,- bij het toegestaan vermogen opgeteld. Maar ook dan was het bedrag op de rekening nog te hoog geweest om voor kwijtschelding van de waterschapsheffing in aanmerking te komen. Dat is anders voor de gemeentelijke belastingen. Als iemand indi- viduele inkomens- toeslag krijgt, wordt er niet meer gekeken naar het vermogen en krijgt men hiervoor automatisch kwijtschelding. Pas met het klachtenonderzoek hoorde het NBK van de individuele inkomens- toeslag. In dat kader heeft de klacht zeker zin gehad. De man krijgt alsnog kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen 2021. En voor het komende jaar (2022) krijgt de man automatisch kwijtschelding van de gemeen- telijke belastingen.

Compensatie gewenst 22.7.001

Trefwoorden: kwijtschelding, bejegening

Een man is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht door het NBK. Hij meldt zich daarom bij de ombudsman. Hij heeft in februari 2021 kwijtschelding aangevraagd. In april stuurt hij desgevraagd nadere stukken. Omdat het daarna stil blijft, neemt hij in oktober weer contact op met het NBK. Hij spreekt achtereenvolgens met een aantal medewerkers, waarvan sommige gesprekken niet plezierig verlopen. Ook wordt er, terwijl de telefoon niet in de wachtstand staat,

negatief over hem gesproken. De 4e medewer- ker die hij spreekt, legt hem uit dat hij vanwege een te hoog banksaldo niet voor kwijtschelding in aanmerking komt en adviseert hem over het proces een klacht in te dienen. Dat doet hij en verzoekt het NBK daarbij om compensatie. Vervolgens krijgt hij te horen dat er wel wat gerommeld kan worden met de cijfers zodat hij alsnog kwijtschelding kan krijgen en dat dan als compensatie kan zien. De man is er echter niet

van gediend als er gerommeld wordt met cijfers, zowel niet in positieve als in negatieve zin voor hem.

Als de ombudsman de informatie heeft bestudeerd, vraagt zij om nadere gegevens en onderbouwing aan de man. Zo zegt hij een geluidsopname te hebben van het voorstel. Daarbij legt de ombudsman uit dat zij niet kan zorgen dat het NBK hem een compensa-

tie geeft. Dat is en blijft aan het NBK zelf. Wel kan de ombudsman onderzoeken of het NBK netjes reageert op zijn verzoek om compensatie. Daarover is de man teleurgesteld en hij neemt in beraad of hij nadere gegevens zal toesturen. Omdat de ombudsman een aantal weken later nog niets van de man heeft gehoord, sluit zij onverrichterzake het dossier.

Service Berichtenbox gestopt 22.7.002

Trefwoorden: informatieverstrekking, communicatie, WOZ-waarde

Een vrouw beklagt zich erover dat het NBK is gestopt met voormeldingen van de WOZ-waarde via de Berichtenbox, zonder haar hierover vooraf te informeren. Een voormelding wijst woningbezitters erop dat zij hun WOZ-waarde al kunnen controleren voordat de aanslag wordt verstuurd. Het NBK legde haar eerder uit dat het is gestopt met het versturen van deze meldingen via de Berichtenbox, omdat niet iedere belastingplichtige de notificatie via de e-mail heeft aanstaan. Dat er mensen zijn die geen toegang hebben tot de andere kanalen waarop de voormelding nog wel gedaan wordt, is kennelijk geen overweging voor het NBK om de Berichtenbox te blijven gebruiken, aldus de vrouw. De vrouw maakt zich ook zorgen dat zij in de toekomst relevante informatie van het NBK gaat missen door deze manier van werken. De ombudsman legt de klacht voor aan het NBK en krijgt als reactie dat het traject 'Controleer uw WOZ-waarde' (voormeldingen) een dienstverlenend karakter heeft en geen formele status. Dit traject loopt al jaren. Daarom gaat het NBK ervan uit dat het controlemoment van de WOZ-waarde voldoende is ingeburgerd bij de inwoners van Groningen.

Het NBK kiest ervoor de andere communicatiekanalen te (blijven) gebruiken omdat die voor iedereen toegankelijk zijn (website, Twitter, Facebook, kranten en bladen). Er is over deze verandering niet gecommuniceerd omdat er

altijd al sprake was van een mix van kanalen, aldus het NBK.

Betrouwbaarheid

De ombudsman vindt dat het NBK niet betrouwbaar heeft gehandeld. Omdat het NBK al een aantal jaren voormeldingen gaf via de Berichtenbox, mochten betrokkenen die hiervan gebruik maken erop vertrouwen dat dit wordt gecontinueerd. Tenzij zij bericht krijgen dat het anders gaat. Dat het in dit geval om dienstverlening zou gaan en geen verplichte handeling betreft, maakt dit naar het oordeel van de ombudsman niet anders. Ook is het volgens de ombudsman niet duidelijk waarom bij Berichtenbox-gebruikers het controlemoment voor de WOZ-waarde voldoende ingeburgerd zou zijn, en bij de gebruikers van de andere kanalen niet.

Toekomst

Mooi is dat het NBK overweegt het gebruik van de Berichtenbox te heroverwegen. De ombudsman adviseert de vrouw om de website van het NBK aan het einde van het jaar in de gaten te houden. Wat betreft de zorgen van de vrouw over het missen van toekomstige berichten, stelt het NBK haar gerust. Formele berichten zoals bijvoorbeeld aanslagen of de WOZ-beschikking, zullen volgens het NBK op de vertrouwde manier (digitaal) kenbaar gemaakt

blijven worden. Het NBK legt echter niet uit wat precies het verschil is tussen formele en informele berichten. Het is niet duidelijk of het NBK meer informele berichten verstuurt via de Berichtenbox. Mocht dat het geval zijn, en zou

het NBK overwegen om daarmee stoppen, dan doet de ombudsman de aanbeveling om gebruikers van de Berichtenbox daar voortaan vooraf over te informeren.

Te formele houding 22.7.003

Trefwoorden: reactietermijn

Een man klaagt zich over het uitblijven van een reactie op zijn bezwaarschrift en zijn 2e ingebrekestelling van januari. Zijn bezwaarschrift is van augustus 2021. Omdat de man niets hoort, stuurt hij de gemeente half september een ingebrekestelling. De gemeente stuurt hem vervolgens een ontvangstbevestiging, waaruit blijkt dat het bezwaarschrift bij de verkeerde afdeling ligt. Het onderwerp betreft namelijk precarierecht en behoort door het NBK te worden behandeld. Met excuses heeft de gemeente vervolgens het bezwaar en de ingebrekestelling ter behandeling doorgestuurd naar het NBK onder vermelding 'De vervolgcorrespondentie verloopt via het NBK'.

Direct daarna laat het NBK aan de man weten dat zij het bezwaar zullen behandelen. Daarvoor hebben zij tot uiterlijk 31 december 2021 de tijd. Met de ingebrekestelling is de man dus te vroeg. Omdat de man op 7 januari 2022 nog steeds geen beslissing op zijn bezwaarschrift heeft ontvangen, stuurt hij opnieuw een ingebrekestelling naar de gemeente. Ondanks zijn 2e ingebrekestelling blijft een reactie op zijn bezwaarschrift uit. De man wendt zich daarom tot de ombudsman.

Bezwaarschrift

Op 3 maart 2022 legt de ombudsman de klacht van de man voor aan het NBK. Die stuurt op 29 maart de uitspraak op bezwaar naar de man. Daarin stelt het NBK dat de man te laat was met zijn bezwaarschrift. Het bezwaarschrift is om deze reden niet-ontvankelijk verklaard.

De 2e ingebrekestelling heeft het NBK nooit ontvangen, ook niet via de gemeente. De ombudsman oordeelt dat het NBK niet voortvarend heeft gehandeld door niet binnen de termijn (voor 1 januari) te beslissen. Dat de man eventueel te laat was met zijn bezwaarschrift had het NBK veel korter na de ontvangst ervan in september maar zeker binnen de wettelijke termijn (tot 1 januari) kunnen vaststellen. Omdat het NBK geen verklaring geeft over de reden van de termijnoverschrijding vindt de ombudsman dat het NBK onbehoorlijk heeft gehandeld.

(2e) Ingrekestelling

Het NBK geeft aan dat de man zijn ingebrekestelling naar het onjuiste adres heeft gestuurd en zij hiervoor niet verantwoordelijk is. Dit verwijt van het NBK is naar het oordeel van de ombudsman niet behoorlijk. Uit de verstuurd brieven blijkt dat de gemeente en het NBK de man hierover niet volledig en duidelijk hebben geïnformeerd. Dat de gemeente de ingebrekestelling wel heeft ontvangen, blijkt uit het automatisch antwoord dat de man heeft gekregen. De gemeente heeft de ingebrekestelling vanwege een (intern) misverstand echter niet doorgestuurd en dat is niet correct.

In de beslissing op het bezwaarschrift van 29 maart meldt het NBK dat als die nu in kennis zou worden gesteld van de (2e) ingebrekestelling die zonder gevolgen blijft omdat de uitspraak inmiddels is gedaan. Daar is de ombudsman het niet mee eens. Het NBK had in ieder geval kennis van de (2e) ingebrekestelling op 3 maart, toen de

ombudsman de klacht van de man voorlegde bij het NBK. Vanaf dat moment had het NBK nog 14 dagen te tijd om alsnog een beslissing op het bezwaar te nemen. Omdat het NBK de beslissing op bezwaar pas op 29 maart heeft genomen, heeft de man in elk geval vanaf 17 maart (3 + 14) recht op betaling van de zogenaamde dwangsom.

Ten onrechte bekeurd 22.7.004

Trefwoorden: parkeren, GPK, handhaving

Een man klaagt zich erover dat hij als gebruiker van een gehandicaptenparkeerkaart (GPK) geregeld naheffingen (bekeuringen) krijgt. Hij plaatst de kaart achter de voorruit op het dashboard. Zo staat het in de regels. De kaart is op deze wijze echter niet zichtbaar voor de rondrijdende scanauto. De fotoapparatuur van deze auto is afgestemd op het lagere niveau van de kentekenplaten. Pas als hij bezwaar maakt, worden de bekeuringen weer ingetrokken. Dit brengt onnodig werk en overlast mee voor de man.

Na onderzoek concludeert de ombudsman dat er 2 organisaties betrokken zijn bij het opleggen van een naheffingsaanslag, de afdeling Handhaving van de gemeente Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor (NBK).

De constatering van een overtreding wordt gedaan door de scanauto van de gemeente. Een verbalisant moet vervolgens checken of er mogelijk een kaart achter de voorruit ligt. Die check blijkt niet altijd plaats te vinden. Daarmee kan een GPK-houder ten onrechte worden beboet en met extra werk worden opgezadeld.

Coulance

Wat daarvan ook zij, de man mag niet de dupe worden van de onduidelijke informatieverstrekking vanuit de gemeente en het NBK en het ten onrechte niet doorsturen van de ingebrekestelling. De ombudsman doet aan het NBK (en de gemeente) de aanbeveling om (eventueel gezamenlijk) coulant te zijn.

In de bezwaarprocedure bij het NBK kan de fout dan worden hersteld. Maar het maken van deze fout is te voorkomen als de procedure door de gemeente netjes wordt gevolgd. Dat de gemeente de procedure niet heeft gevolgd, vindt de ombudsman niet behoorlijk.

Het NBK heeft voor de man nog wel het advies om de kaart dicht bij de voorruit, op het dashboard te leggen. Daarmee wordt de mogelijkheid kleiner dat de kaart door de verbalisant eventueel over het hoofd wordt gezien.

Uit de door de man meegestuurde besluiten valt het de ombudsman op dat er geen motivering wordt gegeven als de naheffingsaanslag (bekeuring) wordt ingetrokken. Daardoor wordt het niet duidelijk wat de reden is dat die wordt ingetrokken.

Hierover meldt het NBK dat dit beter kan en zij dit gaan verbeteren. De ombudsman kan zich hierin vinden, niet alleen omdat het een wettelijke plicht is om besluiten te motiveren, maar ook omdat anderen ervan kunnen leren. Zoals in dit geval de afdeling Handhaving van de gemeente.

Dat kan sneller 22.7.005

Trefwoorden: reactietermijn, bezwaarprocedure

Een man gaat op bezoek bij zijn zoon in de gemeente Groningen. Ondanks de aanmelding van zijn auto op de bezoekerspas van zijn zoon krijgt de man een boete. Daar maakt hij in maart bezwaar tegen. Hij heeft per ongeluk 2 letters van het kenteken omgewisseld. Hij gaat ervan uit dat dit snel kan worden hersteld, maar hij krijgt te horen dat de afhandeling van zijn bezwaarschrift het hele jaar kan duren. Hij kan zich niet voorstellen dat de wet dit toestaat en beklagt zich bij de ombudsman. De ombudsman vraagt het NBK of de afhandeling van het bezwaarschrift eerder kan plaatsvinden, nu het alleen om een omdraaiing van letters gaat. Enkele dagen later laat het NBK weten dat het bezwaarschrift direct is opgepakt. Dat betekent dat de man op korte termijn, in ieder geval sneller dan aan het einde van het

jaar, bericht zal krijgen over zijn bezwaarschrift. Verkorting van de beslistermijn van het bezwaarschrift is waar het de man om te doen was en het is mooi dat het NBK positief op de interventie van de ombudsman heeft gereageerd.

Ten overvloede merkt de ombudsman op dat de Gemeentewet de gebruikelijke beslistermijn van de Algemene wet bestuursrecht terzijde schuift. De afhandeling van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen de heffing van gemeentelijke belastingen mag langer duren. Dat is te lezen in artikel 236, lid 2 van de Gemeentewet. Daarin staat dat er uitspraak moet worden gedaan in het kalenderjaar waarin het bezwaarschrift is ontvangen.

Inzicht in berekening ontbrak 22.7.006

Trefwoorden: motivering, kwijtschelding

Een vrouw beklagt zich over de informatievoorziening door het NBK. Ze heeft nergens kunnen lezen hoeveel vermogen ze maximaal mag hebben om voor kwijtschelding in aanmerking te komen. Blijkbaar is het geringe bedrag dat ze op haar betaal- en spaarrekeningen bij elkaar opgeteld heeft (totaal 3100 euro) te veel, hoewel het in haar ogen niet veel is om als buffertje achter de hand te hebben. Uit de berekening van het NBK naar aanleiding van haar beroep ziet ze dat ze maximaal 1476 euro mocht hebben. Maar hoe het NBK tot die conclusie komt is haar niet duidelijk en daarom benadert ze de ombudsman. De ombudsman vraagt bij het NBK om uitleg over de berekening. Uit de uitleg volgt dat er wordt uitgegaan van het normbedrag van de Participatiewet (bijstandsuitkering). Daarbij wordt opgeteld het verschil tussen de kale huur en de normhuur. Ook wordt daarbij opgeteld de zorg-

premie minus de normpremie. In een schema ziet het er als volgt uit:

Normbedrag uitkering (Participatiewet)		X
Rekenhuur (= kale huur)	A	
Normhuur	B	
Vershil	A – B =	C
Zorgpremie	D	
Normpremie	E	
Vershil	D – E =	F
Totaal toegestaan vermogen		X + C + F

De meegestuurde berekening geeft naar het oordeel van de ombudsman alsnog voldoende inzicht in de berekening van het toegestaan vermogen.

Deze informatie ontbrak helaas bij het besluit

op het beroepschrift. De motivering van het besluit was op dat punt dan ook gebrekkig. De ombudsman doet het NBK de aanbeveling om in het vervolg bij besluiten op beroepschriften de berekening toe te voegen. Deze aanbeveling neemt het NBK over en ook is de informatie op

de website naar aanleiding hiervan aangepast. Tenslotte, als er energietoeslag is uitbetaald en/of een vergoeding voor meerkosten vanwege een chronische ziekte, dan houdt het NBK daar rekening mee.

Buiten de parkeerzone: 6 boetes 22.7.007

Trefwoorden: motivering, willekeur

Een man klaagt zich over de handelswijze van het NBK bij aan hem opgelegde naheffingsaanlagen (verder: boetes). Hij beschikt over een parkeervergunning voor bewoners. In verband met grootschalig onderhoud aan leidingen heeft de wegbeheerder (de gemeente) in de parkeerzone waarvoor hij een vergunning heeft, tijdelijk een parkeerverbod ingesteld. Hierdoor was sprake van verminderende parkeercapaciteit. De man moest daarom uitwijken. Omdat hij zonder te betalen, heeft geparkeerd buiten de parkeerzone heeft hij 6 boetes gekregen. Waarvan hij uiteindelijk na zijn bezwaar en klacht er 1 heeft moeten betalen. Ook zijn partner heeft in dezelfde periode meerdere malen buiten de vergunde parkeerzone geparkeerd. Zij heeft één boete ontvangen, die zij niet hoefde te betalen. De man vindt de gang van zaken onduidelijk en het lijkt op willekeur. Daarnaast is er volgens de man mogelijk sprake van een juridisch onjuiste situatie omdat er in de verordening van de gemeente wordt verwezen naar regels die niet meer geldig zijn.

In zijn reactie aan de ombudsman laat het NBK weten dat er 3 beslissingen op bezwaar zijn genomen. Eén boete bleef in stand, de andere twee zijn uit coulance ingetrokken. Daarnaast

heeft het NBK 3 andere boetes ambtshalve vernietigd. Bij nader onderzoek blijkt dat net andersom te zijn: 2 boetes zijn vernietigd en de 3 waartegen geen bezwaar is ingediend, zijn ambtshalve ingetrokken. Inhoudelijk maakt dat echter geen verschil, ze hoeven alle 5 niet betaald te worden. Belangrijker voor de man is dat de redenen voor deze beslissingen niet worden gegeven. Het NBK legt uit dat het gaat om boetes voor hetzelfde feit, de boetes dezelfde dagtekening hebben en de man over een vergunning beschikt. Het NBK baseert zich daarbij op rechtspraak. Van de vrouw had de boete echter in stand moeten blijven omdat het bij haar om haar eerste boete ging. Met deze uitleg waaruit blijkt dat er een fout is gemaakt, herstelt het NBK de eerdere gebrekkige motivering.

Het NBK legt aan de ombudsman uit dat in de Parkeerverordening voorschriften zijn opgenomen over parkeervergunningen, maar niet over parkeerbelastingen. Voor het heffen van parkeerbelastingen zijn geen nadere regels gesteld en gelden alleen de voorschriften uit de Verordening parkeerbelastingen 2022. De ombudsman constateert dat de (uitgebreidere technische) toelichting van het NBK meer helderheid geeft over de toepasselijke regelgeving.

Beter uitgelegd 22.7.008

Trefwoorden: kwijtschelding, studiefinanciering, aandelen

Een man klaagt erover dat het Noordelijk Belastingkantoor NBK zijn verzoek om kwijtschelding van gemeentelijke belastingen heeft afgewezen. Het verbaast hem dat het NBK blijft zeggen dat hij voldoende vermogen heeft om de belasting te kunnen betalen. Dit vermogen is echter geheel opgebouwd uit de verkregen lening van de dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) voor het volgen van zijn studie. Hij verwijst naar een rapport van de Nationale ombudsman over een vergelijkbare kwestie waarin sprake was van een banktegoed door de verkregen studiefinanciering. Dat wordt niet als vermogen gezien. De man vertelt dat hij sinds eind 2017 een aandelenrekening heeft bij een bank. Daarop heeft hij een deel van zijn studiefinanciering gezet. Hij ziet het verschil tussen zijn zaak en de andere zaak niet en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman laat in de eerste plaats weten dat zij bij de beoordeling van de afwijzing van

het kwijtscheldingsverzoek een beperkte rol heeft. De ombudsman mag namelijk geen nieuw besluit nemen. Wel kan de ombudsman nagaan of het NBK het besluit goed en duidelijk heeft uitgelegd.

Tijdens het klachtonderzoek maakt het NBK duidelijk waarom de aandelenportefeuille anders wordt beoordeeld dan een banktegoed. De opsomming in de wet is namelijk uitputtend en gaat alleen over banktegoeden. Daarom vallen alle andere vormen van vermogen dat is opgebouwd met een (deel van) een studielening daarbuiten. Deze nadere toelichting biedt naar het oordeel van de ombudsman verheldering waarom de situatie van de man anders is dan de kwestie die door de Nationale ombudsman is beoordeeld. Het NBK corrigeert daarmee de eerder gegeven motivering en dat is netjes.

