



Van: info@overijsselseombudsman.nl

Ontvangen: 29-1-2018 15:35

Aan:

CC:

Onderwerp: jaarverslag 2017 Overijsselse Ombudsman

Aan:

de gemeenteraden/algemene besturen van de bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman aangesloten gemeenten en intergemeentelijke samenwerkingsverbanden

Geachte dames en heren,

Als bijlage treft u het Jaarverslag 2017 van de Overijsselse Ombudsman aan.

De voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie, Piet Jansen, is graag bereid in bijvoorbeeld een bijeenkomst van de raad(scommissie) een toelichting te geven op het jaarverslag en/of het werk van de ombudscommissie in het algemeen. Een afspraak kan worden gemaakt via ons secretariaat, telefoonnummer 0572-352 687, email info@overijsselseombudsman.nl .

Ook het college van Burgemeester en Wethouders c.q. het Dagelijks Bestuur, de rekenkamer(commissie) en de klachtencoördinator ontvangen het jaarverslag, dat ook te raadplegen is op onze website www.overijsselseombudsman.nl .

Met vriendelijke groet,

Bestuur Stichting De Overijsselse Ombudsman en Overijsselse Ombudscommissie,

Drs. M.P. Dadema P. Jansen
voorzitter bestuur voorzitter Ombudscommissie



Overijsselse
Ombudsman

JAARVERSLAG

2017

Meer klachten in 2017

Uit het aantal telefoontjes, e-mails en klachten blijkt dat mensen de weg naar de Overijsselse Ombudsman weten te vinden. Dat wil niet zeggen dat voor iedereen duidelijk is hoe het precies zit met klachten indienen, bezwaar maken en andere rechtsmiddelen. De wetgever heeft het in Nederland niet gemakkelijk gemaakt voor de burger. Aan gemeenten, instanties en ombudsmannen en –commissies de uitdagende opdracht om zo goed mogelijk de weg te wijzen.

Groei aantal klachten

Vergeleken bij 2016 is er in 2017 sprake van een groei van het aantal klachten met ruim 20% (107 in 2016 en 130 in 2017). Een deel van deze klachten is voor een eerste behandeling doorgestuurd naar de gemeente of instantie. De meeste daarvan kwamen niet bij ons terug, waaruit we mogen afleiden dat verzoekers tevreden waren met de behandeling daarvan. De ervaring leert helaas dat er ook mensen zijn die op enig moment besluiten om niet verder te gaan 'omdat het toch niet helpt'. Dat is jammer.

Moeilijkheidsgraad

We merken de laatste jaren dat veel van de klachten die we in behandeling krijgen verre van 'standaard' zijn. Er zit dikwijls een lang en moeilijk en soms ook schrijnend persoonlijk verhaal achter. Het probleem zit lang niet altijd bij de overheidsinstantie, maar dat maakt het niet minder triest voor betrokkenen. Een luisterend oor en een zorgvuldige behandeling, zowel in eerste instantie als bij de Ombudscommissie, is essentieel.

Aangesloten gemeenten en instanties

Per 1 februari heeft de aan Overijssel grenzende Gelderse gemeente Oldebroek zich bij ons aangesloten. Hiermee komt het aantal inwoners, waarvoor de Overijsselse Ombudsman werkt, op ongeveer 685.000. Naast 17 gemeenten zijn inmiddels 8 samenwerkingsverbanden bij ons aangesloten. In 2017 is namelijk ook de Uitvoeringsorganisatie Jeugdzorg IJsselland toegetreden als deelnemer. De jaarlijkse deelnemersbijeenkomst is op 10 april 2017 gehouden in het gemeentehuis van Rijssen. Vertegenwoordigers van een groot aantal deelnemende gemeenten en instanties waren aanwezig. Na een kort huishoudelijk gedeelte volgde een door mevrouw mr. Caroline Koetsenruijter verzorgde workshop over effectief omgaan met klachten: 'Hoe overleef ik deze klacht?'

Samenstelling commissie


Nadat ze vele jaren werkzaam is geweest voor de Overijsselse Ombudsman heeft mevrouw mr. Jeanette den Engelse eind 2017 afscheid genomen vanwege haar verhuizing naar het westen van het land. In haar plaats is per 1 december mevrouw Monique Knigge uit Zwolle benoemd als onderzoeker/rapporteur.

Samenwerking

Ook in 2017 was er regelmatig contact met zowel de Nationale ombudsman als gemeentelijke en regionale ombudsmannen/-commissies. Deze contacten blijken steeds opnieuw zinvol en verrijkend.

Raalte/Nijverdal, 29 januari 2018

Piet Jansen,



voorzitter Overijsselse Ombudscommissie

Leer-, aandachts- en andere opvallende punten

Zorgvuldige klachtbehandeling

Steeds weer blijkt dat een zorgvuldige klachtbehandeling door de gemeente of instantie een gang naar de Overijsselse Ombudsman kan voorkomen. In het afgelopen jaar bleek meermalen tijdens een gesprek of hoorzitting dat een verzoeker zich niet serieus genomen voelde bij de klachtbehandeling in eerste aanleg. In een bepaald geval besloot de gemeente de klacht niet in behandeling te nemen omdat er al zoveel was onderzocht en over was gezegd en geschreven. Toen de Overijsselse Ombudsman in beeld kwam bleek dat bepaalde feiten toch over het hoofd waren gezien. Door het gesprek kon het vertrouwen van de burger in de gemeente weer enigszins worden hersteld.

Mensen die een klacht indienen willen op z'n minst dat er echt naar hen geluisterd wordt en dat hun klacht serieus behandeld wordt.

Rol klachtencoördinator en klachtbehandelaar

Voor een goede klachtbehandeling is de rol van de – onpartijdige – klachtencoördinator van de gemeente of instantie essentieel. Deze is als het ware de spin in het web van de klachtbehandeling. In de Algemene wet bestuursrecht staat dat de behandeling van een klacht in het algemeen geschiedt door iemand die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dat wil niet zeggen dat de klachtencoördinator ook de klachtbehandelaar moet zijn, maar dat hij of zij er wel voor zorgt dat de procedure goed verloopt en erop toe ziet dat de behandeling zorgvuldig plaatsvindt.

Een klachtbehandelaar moet in staat zijn om onpartijdig regie te voeren en te houden op de gesprekken. Als er in de beleving van een klager sprake is van 'rolvermenging', is er iets mis. Voorkomen moet worden dat een verzoeker het gevoel krijgt dat hij bij een slager is die zijn eigen vlees keurt. Een klachtbehandelaar moet, evenals de klachtencoördinator, 100% onpartijdig zijn en niet optreden als zowel behandelaar als verdediger van de beklagde of van het (eerder) ingenomen standpunt.

Doolhof

Een blijvend aandachtspunt is de doolfhof waarin mensen zich nog steeds wanen als het gaat om bezwaar en beroep en het klachtrecht. Bij een combinatie van bezwaar en klacht blijkt dat trouwens niet alleen voor burgers een puzzel te zijn, maar soms ook voor gemeenten en andere overheidsinstanties. De grenzen tussen klacht en bezwaar zijn niet altijd even duidelijk. De vraag is wanneer een klacht als het ware onlosmakelijk met een bezwaar is verbonden en wanneer dat niet het geval is. In zijn algemeenheid vindt de Overijsselse Ombudscommissie het beter om, wanneer er bezwaar mogelijk is, eerst de uitkomst van de bezwaarprocedure af te wachten.

Voor gemeenten en instanties is het van belang om ook bij een bezwaarschrift de klachtelementen te onderkennen (en andersom natuurlijk).

Wij adviseren zowel degenen die een klacht willen indienen als de gemeenten om bij twijfel contact met ons op te nemen.

Regie gesprek Ombudscommissie

Het komt soms voor dat een verzoeker wil bepalen hoe een gesprek moet verlopen. Ook is het in 2017 een paar keer gebeurd dat door vertegenwoordigers van de gemeente of instantie werd aangegeven dat bepaalde zaken niet aan de orde zouden mogen worden gesteld omdat een Ombudscommissie niet over de inhoud gaat. Echter, niet een verzoeker noch een gemeente of instantie bepaalt de regie van een door de Ombudscommissie belegd(e) gesprek of hoorzitting. Inderdaad gaat de Overijsselse Ombudsman niet over de inhoud. Maar om duidelijkheid te krijgen en een klacht goed te kunnen doorgronden kan het nodig zijn wel op de inhoud in te gaan.

Klachtwaardig gedrag

Het begrip 'klacht' wordt soms te 'eng' geïnterpreteerd. Zo verklaarde een gemeente meermalen klachten niet-ontvankelijk omdat er geen sprake zou zijn van klachtwaardig gedrag. Echter, een klacht is 'elke uiting van onvrede over een gedraging van – een medewerker van – een bestuursorgaan'. Een gemeente of instantie kan niet bepalen of er al dan niet sprake is van klachtwaardig gedrag. Een uiting van onvrede moet altijd worden getoetst aan de behoorlijkheidsnormen die op onder meer onze website te vinden zijn.

Niet iedere klacht is een klacht

Een instantie had een klacht behandeld die betrekking had op een verstoorde relatie met een medewerker van die instantie. Omdat de klager in dienst was van een andere overheidsinstantie hadden beide instanties veel tijd gestoken in deze zaak. De klager was niet tevreden over de afhandeling van de klacht en wendde zich tot de Overijsselse Ombudsman. Echter, al snel bleek dat het ging om een kwestie, waarvoor het klachtrecht in de Algemene wet bestuursrecht niet is bedoeld. De gedragingen, waarover werd geklaagd speelden zich af in de privé sfeer. Daarbij kwam ook nog dat het gedrag, waarover werd geklaagd, werd benoemd als huisvredebreuk, dat onder het strafrecht valt. Dan staan andere rechtsmiddelen open dan het indienen van een klacht bij de werkgever van betrokkene.

Als een advocaat het niet meer weet

Soms wordt wel heel gemakkelijk verwezen naar de Ombudsman... Een hond bijt een hondje dood en de politie neemt de 'boosdoener' in beslag. De eigenaar wil weten wat er nu gaat gebeuren, maar de politie verwijst naar de gemeente en de gemeente vervolgens weer naar de politie. Een advocaat, die het ook niet meer weet, verwijst dan maar naar de Overijsselse Ombudsman... Een interessante casus, maar echt iets voor de politie om de vraag, al dan niet samen met de gemeente, te beantwoorden.

Volle e-mailbox

In 2017 moesten we in enkele gevallen een klager vriendelijk, maar ook heel dringend verzoeken ons alleen nog e-mails te zenden als wij een vraag stellen over een aanhangig gemaakte klachtprocedure. Men bleef namelijk een zodanige hoeveelheid e-mails met bijlagen sturen, direct aan ons of cc, dat de e-mailbox van zowel het secretariaat als de commissieleden vol liep. Bovendien legt het een onredelijke en onverantwoorde belasting op onze organisatie. Wij hebben betrokkenen aangegeven dat we alle ongevraagd gezonden e-mails ongelezen zouden verwijderen.

Uiteraard blijft het ook voor 'veelschrijvers' mogelijk om een nieuwe klacht in te dienen. Maar dan moet deze ook echt 'nieuw' zijn en al in eerste instantie door de gemeente of andere instantie zijn behandeld.

Duidelijk communiceren

Steeds weer blijkt hoe belangrijk duidelijke communicatie is. Ook mag er niet te gemakkelijk vanuit worden gegaan dat een inwoner 'wel zal begrijpen wat bedoeld wordt'. Als voorbeeld een casus waarin het ging om informatieverstrekking over hervatting recht op bijzondere bijstand voor de algemeen noodzakelijke kosten voor het bestaan. Het betrof iemand van 19 jaar met beperkingen die ervaring van een maand kon opdoen door betaald te werken. Vooraf was daarover een afspraak gemaakt met de sociale dienst van de gemeente. Bij die afspraak werd niet duidelijk gecommuniceerd over het feit dat na het ophouden van het werk het recht op bijzondere bijstand opnieuw moest worden bekeken. In de beleving van verzoeker was door de betrokken medewerker van de gemeente de toezegging gedaan dat betaling van de bijzondere bijstand automatisch zou worden hervat. Dit bleek niet het geval te zijn.

Duidelijke (schriftelijke) informatieverstrekking over de mogelijkheid van hervatting recht op bijzondere bijstand na een periode van werk en welke vereisten daarvoor gelden had misverstanden kunnen voorkomen.

Vertrouwen herstellen

Het oordeel van de Ombudscommissie is voor een verzoeker het eindstation. De gemeente of instantie is vrij om met het oordeel te doen wat men wil. Alleen als de Overijsselse Ombudsman een aanbeveling doet is de gemeente/instantie verplicht binnen een bepaalde termijn te laten weten wat met die aanbeveling wordt gedaan. Als een klacht gegrond wordt verklaard is het dus aan de gemeente of instantie om daarmee te doen wat men wil. Van belang is dat de gemeente of instantie zich afvraagt wat moet of kan worden gedaan om het vertrouwen van de desbetreffende burger in de overheid – te proberen – te herstellen.

Anonimiteit

Volgens de Algemene wet bestuursrecht is de Overijsselse Ombudsman verplicht om rapporten ter inzage leggen. Dit gebeurt digitaal. Daartoe wordt een rapport geanonimiseerd gepubliceerd op onze website. Dit berichten wij verzoeker ook. Dan is het ‘zuur’ voor een verzoeker om vervolgens zijn of haar naam in de krant te lezen omdat de gemeente desgevraagd stukken aan de pers verstrekt waarin de naam van verzoeker nog wel staat. Het onheil is dan al geschied, maar het is – in dit geval voor de gemeente – een belangrijke les voor een volgende keer; check en dubbelcheck.

Dubbele verantwoordelijkheid

Een vergunning moet, als deze op een bepaalde datum rond moet zijn, tijdig worden aangevraagd. Dat is een verantwoordelijkheid voor de aanvrager. Los daarvan moet de gemeente zorgen voor een voortvarende en zorgvuldige behandeling. Als op het moment van indiening wordt geconstateerd dat de aanvraag te laat is ingediend, moet dat duidelijk worden gecommuniceerd. Als de aanvraag wel in behandeling wordt genomen moet ervoor worden gezorgd dat tijdig een beslissing wordt genomen. Het kan niet zo zijn dat zaken dan vertraging oplopen omdat bijvoorbeeld een medewerker niet goed op de hoogte is van alle details of omdat iemand vakantie heeft.

Vermenging publiek en privaatrecht

Een gemeente wilde via een privaatrechtelijke actie optreden tegen ongewenst gebruik van gemeenteground. De gemeente was van mening dat zij, net als iedere eigenaar die met dergelijke acties te maken krijgt, kon optreden. Toen een verzoeker bezwaar maakte tegen een brief van de gemeente om een haag te verplaatsen, werd dit bezwaar niet ontvankelijk verklaard.

Echter, een gemeente is niet zo gelijk aan andere eigenaren als wellicht wordt verondersteld. Als de overheid optreedt als behartiger van het algemeen belang zullen primair regels van publiekrecht moeten worden toegepast, tenzij die er niet zijn of met privaatrechtelijke regels hetzelfde resultaat kan worden bereikt én er geen onaanvaardbare doorkruising van publiekrechtelijke rechtswaarborgen plaats vindt.

In dit concrete geval beriep een gemeente zich op het eigendomsrecht en stelde dat er geen ruimte was voor bezwaar en beroep in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Tijdens een gesprek met de Ombudscommissie over een ingediende klacht gaf de gemeente aan dat men in de regel eerst deze middelen inzet en dat, als dit niet tot resultaat leidt, overgegaan wordt tot bestuursrechtelijke handhaving, waarbij de burger wel bezwaar kan maken en in beroep kan gaan. Een onduidelijke vermenging van privaat- en publiekrecht, waarmee procedurele onduidelijkheid wordt geschapen. Als deze strategie al gevolgd wordt, is het noodzakelijk dat, bij protest van de burger, een goede klachtbehandeling plaatsvindt. Dus van tweeën één: of een dergelijke brief als bezwaar behandelen of als formele klacht.

Maatwerk bij betalen

Volgens de behoorlijkheidsnorm ‘maatwerk’ moet de overheid bereid zijn om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften. Wet- en regelgeving zijn uitgangspunt, maar er moet steeds oog zijn voor de specifieke omstandigheden van de burger. Zo had een gemeente besloten dat voor het betalen van leges alleen kon worden gepind. In uitzonderingssituaties, bijvoorbeeld als het gaat om blinden en

slechtzienden of mensen die hun pinpas kwijt zijn, kan contant worden betaald. Een inwoner vond dat hij zonder meer de mogelijkheid moest hebben om leges contant te betalen omdat hij voor die dienstverlening nergens anders terecht kan. Maar de gemeente hoeft in zo'n geval, als er geen specifieke belemmeringen zijn om te pinnen, geen maatwerk toe te passen.

Klachtrecht regelen in dienstverleningsovereenkomst

Als een gemeente een dienstverleningsovereenkomst sluit met een stichting die gemeentelijke taken uitvoert, is het van belang het klachtrecht daarin te regelen. In een concreet geval heeft de Overijsselse Ombudsman een aanbeveling gedaan om in een dienstverleningsovereenkomst een bepaling op te nemen over de wijze waarop de gemeente klachten over – medewerkers van – die stichting behandelt.

Een klacht niet opnieuw behandelen

Als een klacht eerder is behandeld door een andere ombudsinstantie neemt de Overijsselse Ombudsman deze niet opnieuw in behandeling. Dit moest in 2017 enkele keren aan een verzoeker worden meegedeeld.

Tevreden 'klanten'

We maken regelmatig mee dat mensen aan het eind van een telefoongesprek ons hartelijk bedanken voor het luisterend oor en/of het advies dat we in een concrete situatie hebben gegeven. Wat we niet zo heel vaak meemaken, maar wat dit jaar wel enkele keren is gebeurd, is dat we naderhand een telefoontje of mailtje krijgen dat dankzij de gegeven tip de situatie is opgelost en men besloten heeft geen klacht bij de gemeente in te dienen. Of dat men de wijze waarop de Overijsselse Ombudscommissie het heeft opgepakt zo waardeert, dat men klachtbehandeling verder niet nodig vindt. Luisteren naar mensen en waar mogelijk een wegwijzer zijn in de doolhof van wetten en regels blijkt o zo belangrijk te zijn.

Overigens krijgen we ook weleens een minder positieve reactie. Als een verzoeker niet tevreden is met de afhandeling van de klacht krijgt de ombudscommissie soms het verwijt dat we 'onder één hoedje spelen met de gemeente of instantie'. Voor de Overijsselse Ombudsman staat echter altijd 100% onafhankelijkheid voorop.

Overzicht in cijfers

In 2017 ontvangen verzoeken

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman **130 verzoeken tot onderzoek** ingediend.

- Naar 48 klachten werd een onderzoek ingesteld (29 onderzoek, afgedaan met rapport of (rapport)brief al dan niet met afspraken; 7 interventie/bemiddeling; 12 in onderzoek: afhandeling in 2018)
- 82 klachten werden niet (verder) in behandeling genomen. Het merendeel betreft klachten die nog niet in eerste instantie behandeld waren door de desbetreffende gemeente of andere aangesloten instantie. Enkele van deze klachten kwamen terug, omdat zij door de gemeente/instantie ongegrond zijn verklaard en/of niet tot een voor klager bevredigende oplossing hebben geleid.

Hieronder een overzicht van de in 2017 ontvangen klachten, uitgesplitst per deelnemer

Deelnemer	TOTAAL aantal in 2017 ontvangen klachten	onderzoek en afhandeling met rapport of brief	interventie /bemiddeling	1e behandeling gemeente /instantie	niet verder in behandeling	ingetrokken	verzoek herziening	doorgestuurd naar bevoegde instantie	ontvangen in 2016 afgedaan in 2017	ontvangen in 2017 nog af te doen in 2018
Almelo	13	4		5	4					
Borne	0									
Dalfsen	2	1								1
Haaksbergen	3			1						2
Hengelo	22	3	2	10	4				1	3
Kampen	7	2	2	3					1	
Meppel	5		1	4					1	
Oldebroek	13	6		3	2					2
Oldenzaal	8	2		5						1
Olst-Wijhe	0									
Raalte	6			4	1					1
Rijssen-Holten	6	1		3	2					
Staphorst	5	1	1	1	2					1
Twenterand	5	2		2	1				1	
Wierden	3	1	1						1	1
Zwartewaterland	1			1					1	
Zwolle	21	4		15	1		1		1	
GGD IJsselland	0									
Veiligheidsregio IJsselland	1	1								
Regio Twente	0									
Soweco	0									
Stadstoezicht Almelo	0									
Werkvoorzieningsschap Twente	0									
Reg. Bedrijventerrein Twente	0									
Veiligheidsregio Twente	1				1					
Uitvoeringsorganisatie Jeugdzorg IJsselland	0									
Ombudscommissie	1	1								
Niet-deelnemers	7				3			4		
TOTAAL	130	29	7	57	21	0	1	4	7	12

Oldebroek: 5 klachten van één verzoeker, waarvan er 4 in één rapport zijn afgehandeld
 Staphorst: 1 klacht in 2016 ontvangen. Afhandeling begin 2018

NB:

Klachten in onderzoek genomen en afgedaan met rapport of brief:

- klacht gegrond: 3

- klacht gedeeltelijk gegrond: 7

- klacht ongegrond: 19

- klachten afgedaan met afspraken: 2.

- bij 2 klachten heeft de Overijsselse Ombudscommissie een aanbeveling gedaan.

Telefonische verzoeken om inlichtingen

Aan het secretariaat is circa 180 maal telefonisch of per email de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kan indienen.

In een aantal gevallen heeft dat op een later moment geleid tot een schriftelijke klacht. In andere gevallen zag men na ingewonnen informatie en/of een telefoongesprek met één van de commissieleden af van het indienen van een klacht. Verder hadden de vragen enkele malen betrekking op bestuursorganen die niet bij de stichting zijn aangesloten en dus buiten de competentie van de Overijsselse Ombudscommissie vallen. In die gevallen is doorverwezen naar de Nationale ombudsman of de betreffende decentrale ombudsman. Ook werden er regelmatig vragen voorgelegd over zaken die buiten de wettelijke competentie van de Overijsselse Ombudsman vallen, zoals klachten over consumentenzaken, verzekeringskwesties en pensioenen. Daar waar mogelijk werden bellers verwezen naar de juiste instantie.

Onderzoeken in 2017

Kern van de klachten die in 2017 – na onderzoek en/of gesprek door een rapport of een (rapport)brief – zijn afgerond. (NB 'Overijsselse Ombudsman' en '(Overijsselse) Ombudscommissie' worden door elkaar gebruikt)

Een korte samenvatting en het geanonimiseerde rapport is te vinden op de website:
www.overijsselseombudsman.nl

Verzoeken ontvangen in 2016, afgerond in 2017

Historie wissen uit bevolkingsregister

Verzoeker klaagt er over dat de gemeente onder meer geen uitvoering geeft aan zijn verzoek om een bepaalde periode uit de Basisregistratie Personen (BRP) te verwijderen. De Ombudscommissie concludeert, dat er weliswaar is geluisterd naar de inhoudelijke vraag van verzoeker, maar dat er weinig tot geen aandacht is geschonken aan de achtergrond van het verzoek. Hierdoor voelt verzoeker zich niet gezien en gehoord. Ook is ten onrechte onder het besluit geen bezwaarclausule, maar een beroepsclausule vermeld en in een schrijven daarna, aangegeven dat de Overijsselse Ombudsman de zaak eerst dient te behandelen voordat verzoeker in bezwaar of in beroep zou kunnen gaan. De gemeente heeft niet zorgvuldig en niet behoorlijk gehandeld. De klacht is gedeeltelijk gegrond.

Motivering bij – vragen over – forensenbelasting

Forensenbelasting heffen is volgens verzoeker in strijd met artikel 1 van de Grondwet (discriminatie). Hij wil niet betalen. Er wordt door de gemeente herhaalde malen met verzoeker gesproken en er kan dan ook niet worden gezegd dat er geen aandacht is. Volgens de Overijsselse Ombudsman komt daarbij echter de kern van het verhaal niet goed naar voren. Ook heeft de gemeente, hoewel daar bij herhaling om was verzocht, in het kader van de bezwaarprocedure geen concept-gespreksverslag toegezonden. Er had beter gemotiveerd kunnen worden en het was beter geweest als verzoeker een concept-verslag had gekregen waarop hij had kunnen reageren. De gemeente is op deze punten niet geheel zorgvuldig geweest. De hierop betrekking hebbende klachten zijn gegrond.

Gemeente laks bij handhaving?

Handhaving van een parkeerverbod door de gemeente gebeurt volgens verzoeker niet, dan wel selectief, want ondernemers kunnen volgens hem gaan staan waar ze willen. Daarbij gaat de gemeente het gesprek niet aan. Bemiddeling door de Overijsselse Ombudsman mislukt; partijen komen niet bij elkaar. De onderbouwing door verzoeker is onduidelijk en er is ook geen echt eigen belang bij verzoeker. De klachten zijn ongegrond.

Gewekte verwachtingen bij verkoop pand?

De gemeente verkoopt een pand aan verzoekers met de bedoeling dat daar horeca komt. Als blijkt dat de financiering niet lukt, volgt ontbinding van de koopovereenkomst. Maar de gemeente geeft wel aan dat verzoekers zich kunnen melden als ze de financiering alsnog rond krijgen. Dat doen zij inderdaad, maar dan zijn er al andere kapers op de kust. De gemeente gaat met iemand in zee die er een woonhuis wil bouwen. De Overijsselse Ombudsman oordeelt dat er bij verzoekers geen gerechtvaardigde verwachting kan zijn gewekt dat zij na ontbinding nog steeds eerste koper zouden zijn als het geld nog op tafel kwam. Wel is er een gebrek aan goede informatie en transparantie richting verzoekers als het gaat om de periode na ontbinding van de koopovereenkomst. De Ombudscommissie doet de gemeente de aanbeveling om nog eens te overwegen of een coulancebetaling aan verzoekers, als tegemoetkoming in de door hen gemaakte kosten, in dit bijzondere geval niet redelijk zou zijn.

Begeleiding bij aanvraag uitkering

Er was bij verzoeker geld in kas vanuit een verkoop en hiermee had in inkomen kunnen worden voorzien zonder dat een uitkering nodig was. Achteraf wordt door de gemeente de bijstand herzien en

teruggevorderd, wat een zaak voor bezwaar en beroep is. De Overijsselse Ombudsman is daarin niet bevoegd; wel oordeelt de Ombudscommissie dat de gemeente bij aanvraag van de uitkering zelf meer onderzoek had moeten doen in plaats van zonder meer af te gaan op wat door aanvrager gemeld werd. Een betere voorbereiding van het besluit tot toekennen van de uitkering had er in dit geval toe kunnen leiden dat verzoekster in een veel eerder stadium bekend was geworden met het feit dat er, voorafgaand aan de start van de uitkering, sprake was van te snel interen op vermogen.

Dit betekent overigens niet dat er dan nu geen schuld zou zijn. Als de feiten rond het vermogen eerder waren opgemerkt, had verzoekster eventueel wel een keus kunnen maken om alsnog af te zien van een bijstandsaanvraag. De gemeente heeft onvoldoende zorgvuldig gehandeld en onvoldoende duidelijk gecommuniceerd. De klachten zijn gedeeltelijk gegrond.

Verzoeken 2017

Beukenhaagje mag blijven

Als bewoners de gemeente vragen om plaatsing van een beukenhaagje rond parkeerplaatsen, gaat de wethouder daarin mee. Hij zegt dat die bewoners met verzoeker hierover in gesprek moeten gaan, want het is bekend dat deze tegen plaatsing is. De omwonenden doen dat niet. Verzoeker komt er pas achter als de gemeente gaat planten. De gemeente had zelf in gesprek moeten gaan met verzoeker. Dat heeft de gemeente ook erkend in de klachtafhandeling en excuses aangeboden. Maar de beukenhaag blijft. Van concrete toezeggingen om deze weg te halen blijkt niet. De Overijsselse Ombudsman acht de klachten ongegrond en is van mening dat de gemeente redelijkerwijs de aanvraag van de omwonenden kon honoreren. In het vervolgtraject is er met verzoeker voldoende overleg geweest.

Gemeente heeft goed geluisterd

Verzoeker klaagt over de verkeerssituatie bij een fietsoversteekplaats. Hij vindt de verkeerssituatie hier gevaarlijk en onoverzichtelijk. Hij heeft dit zelf ervaren, maar vreest ook voor anderen. Verzoeker vindt de door de gemeente genomen maatregelen onvoldoende. Verzoeker voelt zich niet serieus genomen en van het kastje naar de muur gestuurd. De gemeente geeft aan dat zij van mening is dat de genomen maatregelen afdoende zijn. Zij overweegt hierbij dat ze niet meer meldingen (van anderen) heeft ontvangen en ook van de politie heeft begrepen dat er geen sprake is van ongevallen of meldingen. De Ombudscommissie concludeert, dat de gemeente goed heeft geluisterd naar verzoeker en naar aanleiding van de klacht verkeersmaatregelen heeft getroffen. Dat de gemeente niet meegaat in het verzoek om bijvoorbeeld het fietspad te verleggen, is een keus die de gemeente mag maken. Zij heeft dit weloverwogen en gemotiveerd gedaan. De klacht is ongegrond.

Gemeente verantwoordelijk voor de Stadsbank?

Er is in 2012 met verzoekster een gesprek geweest over de mogelijkheden van een bijstandsuitkering. De conclusie was dat er geen recht op bijstand was. Niet alles is helemaal goed verlopen bij dat gesprek en de gemeente heeft daarvoor excuses aangeboden.

Verzoekster heeft een traject van schuldsanering doorlopen dat in 2016 eindigde. Volgens verzoekster zijn bij de Stadsbank en de Belastingdienst fouten gemaakt. Ze wil dat de gemeente daar verantwoordelijkheid voor neemt. Klachten hierover zijn ongegrond; beide diensten zijn rechtspersonen met een eigen klachtenregeling.

Burenruzie valt niet onder het klachtrecht

Een bij de Overijsselse Ombudsman aangesloten instantie heeft een klacht behandeld die betrekking had op een verstoorde relatie met een medewerker van die instantie. Omdat de klager in dienst was van een andere overheidsinstantie hebben beide werkgevers veel tijd gestoken in deze zaak. De klager was niet tevreden over de afhandeling van de klacht en wendde zich tot de Overijsselse Ombudsman. Echter, al snel bleek dat het ging om een kwestie, waarvoor het klachtrecht in de Algemene wet bestuursrecht niet is bedoeld. De gedragingen, waarover werd geklaagd speelden zich af in de privésfeer. Daarbij komt dat het gedrag waarover werd geklaagd werd benoemd als huisvredebreuk, dat onder het strafrecht valt. Dan staan andere rechtsmiddelen open dan het indienen van een klacht bij de werkgever van betrokkene.

Rol management bij escalatie verstoorde arbeidsrelatie

De Overijsselse Ombudsman onderzoekt geen klachten die gaan over een verstoorde arbeidsrelatie. Wel heeft de Ombudscommissie de klachtbehandeling door de gemeente getoetst. De escalatie van de verstoorde arbeidsrelatie tussen de medewerkers van de gemeente en de ingehuurde kwartiermaker is mede te wijten aan het management. Er mag immers van worden uitgegaan dat een voor het management bestemde e-mail niet zomaar intern wordt doorgestuurd. De gemeente heeft deze benadering niet bij de klachtbehandeling betrokken. Daarmee heeft de gemeente niet voldaan aan de behoorlijkheidsnorm van goede voorbereiding. Dit geldt ook voor het niet toepassen van wederhoor.

Niet zorgvuldige behandeling aanvraag vergunning evenement

Een stichting wilde een groot evenement organiseren. Ten langen leste komt er toch geen ontvankelijke aanvraag voor een evenementenvergunning en de benodigde omgevingsvergunningen, zodat de vergunningen worden geweigerd. De Overijsselse Ombudsman is van oordeel dat zowel de gemeente als de stichting bij de aanvraagprocedure steken hebben laten vallen als het gaat om tijdig reageren en voortvarend doorgeven van informatie. De klacht is gegrond, maar de Ombudscommissie ziet, nu ook verzoeker valt te verwijten dat niet tijdig een vergunning is aangevraagd en daarna ontbrekende stukken niet snel en volledig zijn ingeleverd, geen reden om een aanbeveling te doen aan de gemeente voor een betaling van (een deel van) de gemaakte kosten uit coulanceoverwegingen.

Moeilijke relatie tussen gemeente en verzoeker

Verzoeker heeft vier afzonderlijke klachten ingediend tegen de gemeente.

1. De gemeente zou verzoeker hebben aangezet tot liegen over zijn woonsituatie. Volgens de Ombudscommissie gaf de gemeente voortvarend en correct informatie: verblijven in een bedrijfspand was voor de gemeente waar verzoeker verbleef geen legaal adres voor inschrijving. Daarom had verzoeker zijn feitelijke situatie kunnen benoemen en was van liegen geen sprake. Het was voor verzoeker dringend noodzakelijk ergens ingeschreven te staan. Mede gelet op de problemen van verzoeker stelde de gemeente zich hulpvaardig op en probeerde oplossingen aan te dragen. De klacht over niet voortvarende en onjuiste informatieverstrekking is ongegrond.
2. Tegen de afwijzing van een verzoek tot toekenning van een persoonlijke lening via borgstelling (bbz-lening) is beroep ingesteld bij Rechtbank. De Ombudscommissie is op grond van de wet niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten naar een gedraging waartegen een beroepsprocedure bij de rechter aanhangig is. Overige argumenten hangen nauw samen met wat staat beschreven in de grieven in beroep. Ook heeft de gemeente de in eerste instantie onjuist verstrekte informatie later hersteld. Daarom doet de Ombudscommissie geen verder onderzoek naar deze klacht.
3. In de kwestie van problemen op het aangegeven adres en het al dan niet handhaven door de gemeente deed in het recente verleden een andere ombudsman onderzoek. De Overijsselse Ombudsman doet geen onderzoek naar kwesties die al door een andere ombudsinstantie zijn onderzocht.
4. De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht maatregelen genomen in verband met de informatieverstrekking aan burgers. Hiermee voldoet de gemeente voor de toekomst aan de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking. In het geval van verzoeker stond deze informatie nog niet ter beschikking. Deze klacht is gegrond.

Persoonsverwisseling en onzorgvuldigheid in procedure

De gemeente heeft verzoeker ten onrechte niet aangeschreven over de plannen met de bermen naast zijn perceel en een voorgenomen meting van de perceelgrenzen. Zijn zuster met dezelfde naam, die aangrenzend een perceel grond heeft met een ander kadastraal nummer, is wel aangeschreven. Hij klaagt ook over onrechtmatig gebruik van zijn perceel en over de gevolgde procedures. Verzoeker voelt zich onder druk gezet en vindt dat de betreffende ambtenaar eerder zijn excuus had moeten aanbieden. Verzoeker is ook niet tevreden over de klachtafhandeling en opmerkingen die zijn gemaakt.

Voor het niet aanschrijven van verzoeker als eigenaar is door de gemeente meerdere keren excuus aangeboden. Als dit eerder was gebeurd, was het wellicht minder geëscaleerd. De klacht wordt gedeeltelijk gegrond verklaard.

Bemiddeling bij kanaliseren zorgvraag

Verzoeker geeft aan hulp nodig te hebben. Het is voor hem niet altijd helder of hij daarvoor bij de gemeente moet zijn of bij een andere instantie. De Ombudscommissie voert een gesprek bij verzoeker thuis. De gemeente is ook aanwezig en geeft aan dat er verschillende hulpvragen zijn van verzoeker en dat verschillende mensen en organisaties namens hem spreken. Dit maakt het voor de gemeente verwarrend en onoverzichtelijk. Op advies van de Ombudscommissie heeft verzoeker iemand van MEE gevraagd om hem te helpen. Zij is ook bij het gesprek aanwezig. Afgesproken wordt dat alle communicatie met de gemeente via deze medewerkster van MEE verloopt. Door het te kanaliseren krijgt verzoeker meer rust en is het voor de gemeente overzichtelijker. Met deze afspraak blijkt de klacht voor verzoeker voldoende behandeld.

Voortslepende last onder dwangsom

De klacht van verzoeker is ontstaan door een dwangsbesluit uit 2004. In de jaren daarna is diverse keren contact geweest tussen verzoeker en de gemeente. In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van 25 augustus 2015 wordt uitgebreid ingegaan op de kwestie. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht is er geen verplichting een klacht te onderzoeken als deze later dan een jaar is ingediend nadat de interne klachtbehandeling is beëindigd. De grieven zijn ontstaan in 2004 met het nemen van de dwangsbeschikking en hierop volgend de inning daarvan. Gelet op het feit dat er op diverse momenten aandacht is geweest voor de grieven van verzoeker en gelet op de termijn, heeft de Ombudscommissie besloten de klacht niet verder te onderzoeken.

Pinbeleid

Verzoeker behoort niet tot de groep burgers die niet in staat is om (zelfstandig) met pin te betalen. Dit betekent dat de gemeente geen maatwerk behoefde toe te passen, te weten afwijken van haar vastgestelde beleid inzake pinbetaling. De gemeente informeerde verzoeker correct over haar pinbeleid, zowel bij de balie als via de algemene informatie op de website en in het stadhuis. Klacht dus ongegrond.

Vergaderruimte in gemeentehuis voor een cursus

Er is een klacht ingediend omdat de gemeente geen vergaderruimte meer beschikbaar wilde stellen, waardoor een cursus geen verdere doorgang kon vinden. Hierdoor heeft verzoeker schade geleden. Naast financiële schade vindt verzoeker ook dat er sprake is van 'smaad en laster' over zijn persoon. Verzoeker wil dat de gemeente voldoet aan zeven door hem geformuleerde eisen. Ook zou door de gemeente niet (voldoende) gereageerd zijn op zijn klacht. Verder maakt hij 'bezwaar' tegen openbaarmaking van zijn volledige dossier tijdens de klachtprocedure.

De Ombudscommissie kan over een aantal onderdelen van de klacht geen oordeel geven. De commissie concludeert verder dat, gelet op de vastgestelde regels, terecht geen vergaderruimte meer beschikbaar is gesteld, dat zijn brief voldoende is behandeld en dat verzoeker tegen een aantal handelingen of brieven geen bezwaar kon maken omdat het niet gaat om een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Wel zou het goed zijn geweest de brieven door te sturen naar de bewaarschriftencommissie en ook was het beter geweest als er eerder excuus was aangeboden over het niet beschikbaar zijn van een door verzoeker gereserveerde kamer. Omdat de gedragingen van de gemeente ten aanzien van de behoorlijkheidsnormen betrouwbaarheid en onpartijdigheid niet geheel zorgvuldig waren is de klacht gedeeltelijk gegrond.

Reeks klachten ongegrond

Verzoeker klaagt over het niet gehoord zijn door de gemeente, de gang van zaken rondom zijn Bbz-aanvraag, een afgewezen persoonlijke lening, het niet actief optreden door de gemeente met betrekking tot de woonsituatie die verzoeker had en het handelen door een medewerker van de gemeente. Met betrekking tot de klacht over het niet gehoord zijn, concludeert de Overijsselse Ombudsman dat er drie gesprekken zijn geweest en dat er zeer veel contact is geweest tussen verzoeker en de gemeente, met name via de e-mail. Voor wat betreft de aanvraag Bbz en de lening, overweegt de Ombudscommissie dat uit het besluit niet blijkt dat de zogenaamde oriënterende fase is toegekend. Of dit terecht niet is gebeurd, is een vraag die in een bezwaar- of beroepsprocedure thuis hoort en niet beantwoord kan worden door de Overijsselse Ombudsman. Ook de vraag of de lening terecht is afgewezen ligt bij de rechter en hier doet de Ombudscommissie geen uitspraak over. De klacht over de woonsituatie is al eerder behandeld en uit het

onderzoek is niet gebleken dat de gemeente zich ondeskundig heeft gedragen ten opzichte van verzoeker. De klachten zijn ongegrond.

Wat verzoeker wil mag niet

Betrokkene dient een principeaanvraag in voor de wijziging van een bestemmingsplan, o.a. om een woning met een kantoor van 150 m² te bouwen. In een ambtelijke notitie wordt het college van B en W voorgesteld af te wijken van de aanvraag. Zo zou het kantoor niet groter dan 50 m² mogen worden. Dit is niet overlegd met verzoeker voordat het voorstel naar het college ging. Verder is het besluit, dat conform het ambtelijk voorstel is, te laat. Verzoeker is het ook niet eens met legesheffing nu niet kan wat hij graag wil. Er zijn in het gesprek met de Overijsselse Ombudscommissie door de vertegenwoordigers van de gemeente excuses aangeboden voor het gebrek aan communicatie.

De excuses zijn aanvaard en verzoeker heeft aangegeven het niet nodig te vinden dat er een formele uitspraak van de Overijsselse Ombudsman komt als schriftelijk wordt vastgelegd dat

- er excuses zijn gemaakt door de vertegenwoordigers van de gemeente voor het overschrijden van termijnen en het niet terugkoppelen toen bleek dat het voorstel in de ambtelijke nota niet overeenkomstig de aanvraag was;
- er geen financiële tegemoetkoming van de zijde van de gemeente komt;
- er alsnog een formeel besluit volgt op het bezwaarschrift tegen het legesbesluit.

Wordt er gelogen en is de gemeente structureel te laat?

Er is foute informatie gegeven en er is welbewust gelogen om hem geen inzicht te geven in de handhavingspraktijken van de gemeente, aldus verzoeker. Verder wordt volgens hem standaard verdaagd; de gemeente houdt zich niet aan termijnen. De Overijsselse Ombudsman oordeelt dat er achteraf gezien sprake is van niet correcte informatie, waarmee dat deel van de klacht gegrond is. De Ombudscommissie kan zich er niet over uitspreken of er welbewust is gelogen nu partijen hierover fundamenteel van inzicht verschillen. Wat betreft het verdagen kan niet van een standaardpraktijk worden gesproken. Dat deel van de klacht is dan ook ongegrond. Wel heeft de Ombudscommissie de gemeente in het algemeen een aanbeveling gedaan om besluiten tot verdaging van een duidelijke onderbouwing te voorzien en er – in het belang van de burgers – nadrukkelijk aandacht aan te besteden dat termijnen niet worden overschreden.

Hoe krijg je een overlijden geregistreerd?

Verzoeker klaagt er over dat de gemeente te weinig doet om een bepaalde overlijdensakte in de Basisregistratie Personen (BRP) te (kunnen) verwerken. De gemeente stelt dat ze al diverse acties heeft ondernomen, zoals het aanschrijven van de weduwe en de dochter. Een bestuurlijke boete kan niet worden opgelegd omdat er geen beleid is vastgesteld, zo stelt de gemeente. De Ombudscommissie neemt contact op met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens. Deze dienst laat weten dat er meer acties mogelijk zijn, zoals de mogelijkheid van een boete. De Overijsselse Ombudsman concludeert dat er meer gedaan had kunnen worden door de gemeente en verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.

Gebeurtenissen uit het verleden

Volgens verzoeker is in het verleden in een bepaalde kwestie niet actief opgetreden door de toenmalige burgemeester. Ook zou de klachtbehandeling door de gemeente niet zorgvuldig zijn geweest. De Ombudscommissie concludeert, dat de gemeente terecht heeft aangegeven dat de klacht niet inhoudelijk beoordeeld hoeft te worden omdat het gaat om door verzoeker omschreven gedragingen uit 1982. Voorts concludeert de Overijsselse Ombudsman, dat niet is gebleken van onbehoorlijk handelen door de gemeente bij de afhandeling van de klacht. De klacht wordt dan ook ongegrond verklaard.

Mag de coniferen haag blijven staan?

Verzoeker wil dat de gemeente erkent dat hij recht heeft op 3 meter snippergroen en dat zijn coniferen haag dus kan blijven staan. Hij schrijft dit aan de gemeente als hij bericht krijgt dat hij de haag moet verplaatsen. Al dan niet recht hebben op snippergroen staat niet ter beoordeling van de Overijsselse Ombudsman. Met betrekking tot de informatievoorziening acht de Ombudscommissie de klachten ongegrond. Voor zover er al

een gebrek aan communicatie was, is dat in het verdere verloop voldoende hersteld en de gemeente heeft excuses aangeboden.

Richting verzoeker is onvoldoende zorgvuldig gehandeld als het gaat om zijn procedurele kansen. De gemeente zou een brief als die van verzoeker òf als bezwaar moeten behandelen òf als formele klacht. Geen van beide is gebeurd. Op dat punt is de klacht gegrond.

De Ombudscommissie is niet bevoegd om een uitspraak te doen over het al dan niet laten staan van de coniferen haag op de huidige plaats.

Onzorgvuldige klachtafhandeling

gevraagd wordt in actie te komen omdat bomen achter het huis van verzoeker overlast geven. De Overijsselse Ombudsman kan de gemeente geen opdracht geven iets aan de bomen te doen. De Ombudscommissie is wel van oordeel dat de gemeente niet zorgvuldig heeft gehandeld als het gaat om de klachtafhandeling.

Herhaalde klachten

De gemeente heeft de klacht van verzoeker niet inhoudelijk behandeld, omdat hij soortgelijke klachten al meerdere keren heeft ingediend en deze al zijn behandeld. De Overijsselse Ombudsman deelt het standpunt van de gemeente.

Klager wordt verzocht alleen contact met de Overijsselse Ombudsman op te nemen als er sprake is van een nieuwe klacht over een nieuwe gedraging. Klachten of telefoontjes over eerdere gedragingen zullen niet in behandeling worden genomen.

Oplossing klacht na vondst in oud archief

Verzoeker vindt dat hij jarenlang niet serieus is genomen door de gemeente wat betreft zijn melding over illegaal asbest ruimen en dat het uiteindelijk uitgevoerde onderzoek onvolledig is, omdat het met name is gegrond op wat de direct belanghebbende heeft verteld. Naar aanleiding van de klacht bij de Overijsselse Ombudsman deed de gemeente nader onderzoek: in het oude, niet gedigitaliseerde, archief werd een overzicht gevonden van het perceel in kwestie. Ook heeft de gemeente de nota achterhaald van het bedrijf dat de asbest in 2011 heeft verwijderd. Het blijkt dat dit een niet daartoe gecertificeerd bedrijf is. De gemeente erkent dat het bij de informatieverstrekking aan verzoeker niet goed is gegaan. Als oplossing van de klacht is afgesproken dat de gemeente de alsnog gevonden stukken in het dossier van bedoelde belanghebbende opneemt, evenals de klachtafhandelingsbrief van de Ombudscommissie.

Integreren in Nederland blijkt moeilijk te zijn

De klachten betreffen de wijze waarop de gemeente de integratie van verzoeker aanpakt. Verzoeker blijkt moeilijk bereikbaar en haakt op cruciale punten af en wordt dan gekort op de uitkering. De gemeente handelde over het geheel genomen correct. De klachten zijn niet gegrond. Wel wordt tijdens het gesprek met de Ombudscommissie op voorstel van de gemeente afgesproken dat een onafhankelijke deskundige het hele dossier nog eens tegen het licht houdt. De Overijsselse Ombudsman zou het van harte toejuichen als verzoeker bereid is om samen met de gemeente vooral naar de toekomst te kijken.

Te snelle actie van de gemeente?

De gemeente zorgt voor een opvangplaats in een crisissituatie en vraagt daarvoor namens verzoekers, maar zonder dat zij dat weten, een persoonsgebonden budget (PGB) aan. De communicatie daarover loopt niet optimaal. Verder zijn er klachten over de begeleiding door de zorginstelling. Hiervoor kan men niet terecht bij de Overijsselse Ombudsman omdat daarvoor een eigen klachtenregeling geldt. Dit leidt bij verzoekers tot een gevoel van 'van het kastje naar de muur'. De gemeente heeft, gelet op de normen 'goede informatievoorziening' en 'transparantie', niet geheel zorgvuldig gehandeld. De klachten over de aanvraag PGB zijn daarom deels gegrond.

Een buurtcafé of een duivenvereniging?

Aan de duivenvereniging is een waarschuwingsbrief gestuurd, onder meer vanwege klachten uit de buurt over het gebruik van het verenigingsgebouw. Verzoeker geeft aan dat, ondanks het aanbieden van excuus

door de gemeente, onduidelijk blijft of er echt signalen uit de buurt zijn. Bij de klacht is informatie van de politie gevoegd, waaruit zou moeten blijken dat er geen rapportages zijn. Er zou daarom geen sprake zijn van klachten en geen basis voor verdere stappen. Verder wordt er over geklaagd, dat de klacht niet door de burgemeester zelf of namens hem is afgehandeld. Hiermee zou niet zijn voldaan aan de Klachtenregeling van de gemeente. Nu de gemeente voor het niet communiceren over de ontvangen klachten al excuus heeft aangeboden, neemt de Ombudscommissie deze gedraging niet mee in de conclusie. De Overijsselse Ombudsman concludeert verder dat er voldoende aanleiding was om de waarschuwingsbrief te versturen en dat de klachtafhandeling door de gemeente zorgvuldig heeft plaatsgevonden. De klacht is ongegrond.

Niet serieus genomen bij klachtbehandeling

Verzoeker klaagt erover niet serieus te zijn genomen bij de klachtbehandeling door Stadtoezicht: de feitelijke weergave is onjuist, er is niet gekeken naar zijn foto's en situatietekening en er is een beledigende passage opgenomen in de klachtafhandelingsbrief. De gemeente erkent de – gegronde – klacht tijdens het gesprek met de Ombudscommissie. De Overijsselse Ombudsman doet verder een – algemene – aanbeveling inzake het goed regelen van klachtbehandeling bij uitbestede taken.

Teleurstelling bij klachtgesprek

Een verzoeker van 19 jaar met een beperking en zijn ouders hadden begrepen van een medewerker dat de uitkering bijzondere bijstand voor levensonderhoud na een maand werken automatisch zou worden hervat. De communicatie liep niet goed en het bleef voor hen lang onduidelijk dat ook zonder officiële procedure bewijsstukken nodig zijn om aan te tonen dat er opnieuw recht bestaat op bijstand. De gemeente erkende dat de communicatie over en weer niet goed is gegaan. De gemeente bood in haar klachtafhandelingsbrief excuses aan voor de onrust die dat heeft veroorzaakt. De ouders bleven boos omdat zij hadden verwacht met de betrokken medewerker te kunnen spreken tijdens het klachtgesprek bij de gemeente. De gemeente geeft aan dat het in het algemeen niet de werkwijze is van de gemeente om medewerkers te betrekken bij de klachtbehandeling. Soms zijn er uitzonderingen als aanwezigheid van een medewerker bij het gesprek meerwaarde zou kunnen hebben. In dit geval was daarvan volgens de gemeente geen sprake, ook al omdat er bij het toekennen van bijzondere bijstand en het onderzoek daartoe meerdere medewerkers betrokken zijn.

Wat is er mis met bemoeienis?

De klacht gaat over het handelen en het taalgebruik (met name het woord 'bemoeienis') van een consultant Jeugd bij de gemeente. Ook klaagt verzoeker over het niet behandelen van de door hem ingediende bezwaarschriften. Hij geeft ook aan dat de klachtbehandeling door de gemeente niet zorgvuldig is geweest; hij eist schadevergoeding en een dwangsom.

De Overijsselse Ombudsman is niet bevoegd om uitspraken te doen over dwangsommen en schadevergoedingen. Voor wat betreft de inhoudelijke klacht, concludeert de OO dat de gemeente behoorlijk en zorgvuldig heeft gehandeld. De klacht is dan ook ongegrond.

Klager wil niet in gesprek

Klacht over het zonder toestemming doorsturen van gegevens. De gemeente mocht vanuit haar zorgplicht gegevens doorsturen naar het Sociaal Wijkteam. Klager werd daarover geïnformeerd. Ook klaagt verzoeker over het feit dat de gemeente hem uitnodigt voor een gesprek. De Ombudscommissie stelt vast dat klager al een aantal jaren stelselmatig weigert medewerking te verlenen om zijn verwijten aan de gemeente naar behoren te kunnen onderzoeken. Op die manier is het voor de gemeente erg moeilijk, zo niet onmogelijk, om te bepalen wat voor klager een adequate oplossing zou kunnen zijn voor zijn onvrede.

Duurt bezwarenprocedure te lang?

Er lopen bezwaarprocedures bij de gemeente. De hoorzitting bij de bezwaaradviescommissie werd uitgesteld, omdat de adviseur van klager een tijdelijk toegangsverbod had bij de gemeente. De gemeente heeft klager voor dit ongemak excuses aangeboden. Ook heeft de gemeente nader gemotiveerd waarom de termijn voor behandeling van de klacht, tevens bezwaar, vanwege complexiteit is verlengd. Daarmee voldoet de gemeente aan de behoorlijkheidsnorm van goede motivering. De klacht bij de Overijsselse Ombudsman is kennelijk ongegrond.

Ongewenste gevolgen van BRP registratie

Verzoekster schrijft dat de gemeente naar aanleiding van haar eerdere klacht haar zoon weliswaar op haar adres heeft uitgeschreven, maar dat de datum niet correct is. Als gevolg hiervan blijft zij zitten met de financiële gevolgen van de niet correcte uitschrijving. Daarmee is volgens verzoekster haar klacht nog steeds niet correct afgehandeld. Na onderzoek concludeert de Ombudscommissie dat de kwestie complex is en daarom de duur van het lopende onderzoek bij de gemeente en de bewindvoerder gerechtvaardigd is.

Bijlage

A. Bestuur Stichting de Overijsselse Ombudsman

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 31 december 2017 gevormd door:
de heer A.C. Hofland, burgemeester van Rijssen-Holten (voorzitter)
de heer drs. J.H.J. Berends, gemeentesecretaris van Dalfsen (secretaris/penningmeester)
de heer drs. Mr. B. Koelewijn, burgemeester van Kampen (vice-voorzitter).

B. Deelnemers

Op 31 december 2017 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:
de gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Kampen, Meppel, Oldebroek, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Twenterand, Wierden, Zwartewaterland en Zwolle, alsmede de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden GGD IJsselland, Veiligheidsregio IJsselland, Uitvoeringsorgaan Jeugdzorg IJsselland, Regio Twente, Soweco, Stadstoezicht Almelo BV, Regionaal Bedrijventerrein Twente en de Veiligheidsregio Twente.

C. Overijsselse Ombudscommissie

Op 31 december 2017 waren lid van de Ombudscommissie:
de heer P. Jansen, tevens voorzitter van de Ombudscommissie
de heer drs. L. Bezemer, plv. voorzitter van de Ombudscommissie
mevrouw mr. A.D. van Zeben
mevrouw mr. P. Weggemans
mevrouw mr. S. Wesseldijk
Mevrouw M. Knigge.
Eind december 2017 werd afscheid genomen van mevrouw mr. J. den Engelse.

Op de [website](#) vindt u de nevenfuncties van de commissieleden (klik hiervoor op de foto van betreffend commissielid).

Op onze [website](#) vindt u ook de werkwijze van de Ombudscommissie.