

Jaaroverzicht ombudsman Groningen 2023

Gemeente Groningen

20
23

Jaaroverzicht ombudsman Groningen 2023

Gemeente Groningen



Inhoudsopgave

Samenvattingen behandelde zaken 2023

1	College / burgemeester	4
2	Gemeenteraad	13
3	Concernstaf	14
4	Shared Service Center	15
5	Publieke Dienstverlening	19
6	Maatschappelijke Ontwikkeling	24
7	Stadsbeheer	27
8	Veiligheid	32
9	Stadsontwikkeling	38
10	Inkomen	53
11	Werkmaatschappijen	57

Leeswijzer:

Per gemeentelijk onderdeel zijn de zaken op chronologische volgorde geplaatst.

1 College / burgemeester

Zonder toestemming gegraven 23.1.018

Trefwoorden: procedure, informatieverstrekking

Een vrouw klaagt zich erover dat er in haar grond is gegraven zonder haar toestemming. De aannemer die daar bezig was, heeft aangegeven over alle benodigde vergunningen te beschikken. Omdat de vrouw het vreemd vindt dat er geen overleg met haar is gevoerd en ook geen toestemming is gevraagd, heeft ze meermaals bij de gemeente nagevraagd hoe het zit. Ook omdat er trillingsoverlast was en er schade ontstond aan haar woning die een rijksmonument is. De vrouw geeft aan dat de aannemer aan het werk was voor het Waterbedrijf en het energiebedrijf. De ombudsman ziet dat in het Burgerlijk Wetboek staat dat de eigendom van een net, bestaande uit een of meer kabels of leidingen,

dat in de grond van anderen is of wordt aangelegd, toebehoort aan de bevoegde aanlegger van dat net. De ombudsman verwijst de vrouw daarom voor haar klacht - dat er geen overleg is geweest en geen toestemming is verleend - naar de betreffende nutsbedrijven. Ook kan ze daar haar schadeclaim neerleggen. Die kan door de betreffende bedrijven beoordeeld worden. Als ze het vervolgens niet eens is met die beoordeling kan ze naar de burgerlijke rechter.

Op de vraag van de ombudsman of de vrouw een nader onderzoek wil naar het uitblijven van een duidelijk antwoord op haar vragen aan de gemeente blijft een antwoord uit. De ombudsman sluit daarom het dossier.

Onduidelijkheid door uitval contactpersoon 23.1.023

Trefwoorden: contactmaatregel, dossierinzage

Een vrouw meldt zich enkele weken achter elkaar bij de ombudsman omdat ze graag inzage wil in haar dossier dat bij de gemeente aanwezig is. Omdat de gemeente haar een contactbeperking heeft opgelegd, moet ze zich tot haar vaste contactpersoon richten.

Dat vertelt de ombudsman haar in eerste instantie, maar de contactpersoon zou haar alleen zeggen dat de gemeente ermee bezig is. Dat schiet niet op. En de vrouw wil ook graag weten waar het evaluatiegesprek over zal gaan, dat de gemeente met haar wil voeren.

De ombudsman neemt eerst contact op met de contactpersoon. Die meldt waar het evaluatiegesprek over zal gaan (de contactmaatregel). De ombudsman geeft de vrouw alvast deze duidelijkheid. Ze kan daarmee gaan bepalen wie ze mee wil nemen naar het evaluatiegesprek. Verder meldt de contactpersoon dat de vraag om dossierinzage bij de afdeling Juridische Zaken van de gemeente ligt.

De ombudsman stelt een nader onderzoek in om te achterhalen hoelang de afhandeling van de vraag om het dossier nog gaat duren. Ook wil de ombudsman weten wat het doel en de looptijd van de contactmaatregel is.

Contactmaatregel

Over het doel en de looptijd van de contactmaatregel meldt de gemeente dat ze die een aantal maanden eerder heeft meegedeeld in een brief. Helaas viel de eerste contactpersoon na bijna 3 maanden uit, waardoor de evaluatie langer op zich heeft laten wachten dan de in de brief genoemde 3 maanden. Tijdens het onderzoek van de ombudsman vindt het angekondigde evaluatiegesprek tussen de vrouw en de gemeente plaats. Zes weken later krijgen de ombudsman en de vrouw bericht dat de contactmaatregel wordt opgeschort en na 6 weken wordt beëindigd als de contacten tussen de vrouw en de gemeente zijn genormaliseerd.

Samenvattend heeft de maatregel, door de uitblijvende evaluatie een aantal maanden langer geduurd dan oorspronkelijk de bedoeling was.

Dossierinzage

Hierover stelt de ombudsman vast dat er onduidelijkheid was over de aanvraag. Dit werd mede veroorzaakt door de uitval van de eerste contactpersoon. De gemeente bleek geen inzicht te hebben in hetgeen deze medewerker voor de vrouw heeft gedaan of met haar heeft afgesproken. Uit het feit dat de gemeente dit niet kon achterhalen, blijkt naar het oordeel van de ombudsman niet van een goede organisatie bij

de gemeente.

Wel heeft de gemeente, toen het inzageverzoek eenmaal bij haar bekend was, dit binnen de in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en door haarzelf genoemde termijnen behandeld. Dat de vrouw enkele maanden in onzekerheid heeft gezeten over haar verzoek en wie daarmee bezig was, is heel vervelend geweest voor haar. De ombudsman stelt vast dat dit is veroorzaakt door de tekortschietende organisatie van de gemeente bij de overdracht van de oude naar de nieuwe contactpersoon. Daarvoor biedt de gemeente terecht excuses aan.

Wat is grensoverschrijdend? 23.1.025

Trefwoorden: contactmaatregel

Een vrouw wil af van de contactmaatregel die de gemeente heeft opgelegd. Ze mist een evaluatie van de maatregel die al een aantal jaren geldt. Begin 2023 wijst de gemeente de vrouw een nieuwe contactpersoon toe. Daarbij meldt de gemeente dat de vrouw een contactmaatregel heeft omdat zij een onevenredige belasting legt op de gemeente. Op haar verzoek twee maanden later om een evaluatie geeft de gemeente aan dat niet te zullen doen en verwijst naar haar eerdere brief.

De ombudsman constateert dat de gemeente in haar brieven niet duidelijk maakt wat de onevenredige belasting is en of het gaat om recente gedragingen. Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft de gemeente aan dat zij de toon en aard van de bejegening van de vrouw grensoverschrijdend vindt. Ook dit is voor de

ombudsman te algemeen. Naar oordeel van de ombudsman is voor een inzichtelijke motivering in elk geval nodig dat de gemeente duidelijk aangeeft welke feitelijke gedragingen zich (recent) hebben voorgedaan die (de voortzetting van) de contactmaatregel voor de gemeente (nog steeds) noodzakelijk maken. Naast dat dit nodig is voor de onderbouwing weet de persoon in kwestie welk specifiek gedrag door de gemeente niet wordt geaccepteerd en kan hij/zij het gedrag daar eventueel op aanpassen. Op dit punt doet de ombudsman een aanbeveling.

De aanbeveling heeft de gemeente overgenomen en ze heeft de vrouw alsnog bericht welke recente concrete gedragingen zij grensoverschrijdend vindt die voortzetting van de contactmaatregel noodzakelijk maken.

Wat is de misdraging? 23.1.027

Trefwoorden: contactmaatregel, informatieverstrekking

Een man klaagt zich over de contactmaatregel die hem door en voor de gemeente is opgelegd. Hij is daar vooraf niet over geïnformeerd. En hij weet ook niet wat hij heeft ge-/misdaan waardoor hij met deze maatregel wordt geconfronteerd. Hij is het er in ieder geval niet mee eens. De man laat diverse documenten achter bij de ombudsman. Als de ombudsman deze stukken heeft bestudeerd, stelt ze vast dat de man enkele weken eerder een WOO-verzoek* heeft gedaan aan de gemeente. Uit navraag bij de gemeente blijkt dat die aanvraag nog in behandeling is bij de gemeente. Het verzoek gaat om stukken over de contactmaatregel waarover de man

zich ook bij de ombudsman beklagd heeft. De ombudsman laat aan de man weten dat de reactie op zijn WOO-verzoek eerst zal moeten worden afgewacht. Ook of de gemeente in zal gaan op de vragen die hij daarbij heeft gesteld. Mocht de man na ontvangst van de reactie van de gemeente niet tevreden zijn over de beantwoording van zijn vragen, dan kan hij dat bij de ombudsman melden.

**WOO-verzoek is een verzoek om openbaarmaking van documenten op grond van de Wet Open Overheid.*

Gedrag niet te onderzoeken 23.1.028

Trefwoorden: discriminatie/ongelijke behandeling

Een man klaagt dat hij door de gemeente onbehoorlijk behandeld wordt. Hij vindt dat hij getreiterd, gepest en gediscrimineerd wordt. Hij stuurt de ombudsman een veelheid aan informatie zoals een opsomming van citaten uit verschillende gemeentelijke brieven. Onduidelijk is bij welke brieven en in welke procedures (verschillende WOB-, AVG, bezwaar- en klachtenprocedures) deze citaten horen. De ombudsman ziet in de citaten dat de gemeente wel fouten heeft gemaakt en hiervoor excuses heeft aangeboden. Ze ziet ook dat de rechter de man in een zaak in het gelijk heeft gesteld. Maar een houvast dat wijst op de beklagde gedraging vindt de ombudsman niet.

het niet nakomen van rechterlijke uitspraken. Die klachten legt de ombudsman voor aan de gemeente. De reactie van de gemeente op de klachten legt de ombudsman vervolgens voor aan de man. In de reactie hierop stelt de man veel, maar ontbreekt een onderbouwing. De ombudsman vraagt hem om nadere informatie en om verschillende documenten die zijn stellingen onderbouwen. Hier reageert de man niet op. Ook niet na herhaaldelijke herinneringen die naar zijn verschillende e-mailadressen zijn gestuurd en uiteindelijk ook per post naar zijn adres. Omdat de man maandenlang geen contact meer opneemt, kan de ombudsman niet anders dan het dossier sluiten.

De ombudsman bespreekt met de man welke klachten zij wel zou kunnen onderzoeken zoals

Fietsen in voetgangersgebied 23.1.031

Trefwoorden: informatieverstrekking, handhaven

Een vrouw klaagt zich over het ontbreken van voetpadborden bij de paden in het Noorderplantsoen. Met die borden is dan voor iedereen duidelijk dat daar niet gefietst mag worden. Als zij fietsers erop wijst dat ze niet op het voetpad mogen rijden, krijgt ze geregeld te maken met bedreigingen, agressie en scheldpartijen. Verder zien omwonenden bijna geen handhavers in het Noorderplantsoen en als die er zijn, treden ze niet op tegen de fietsers op voetpaden. De vrouw heeft bij de gemeente geregeld gevraagd om voetpadborden, maar dat wil de gemeente niet omdat het ontsierend zou zijn. De vrouw heeft echter gezien dat de gemeente wel 128 informatiebordjes in het plantsoen heeft geplaatst. Het argument van de gemeente gaat volgens haar dan ook niet op.

Extra borden voetgangersgebied

In haar reactie aan de ombudsman schrijft de gemeente dat het gebied al een voetgangersgebied is waar het plaatsen van borden weinig toegevoegde waarde heeft. Volgens verkeerskundig inzicht zal het weinig doeltreffend zijn voor het probleem dat de vrouw ervaart. Ook zou het om ruim 40 borden gaan, die prominenter aanwezig zijn dan de kleinere houten informatiepaaltjes. Ten slotte wil de gemeente terughoudend zijn in het plaatsen van niet-noodzakelijke verkeersborden. Met deze uitleg geeft de gemeente naar het oordeel van de ombudsman voldoende inzicht waarom zij geen voetgangersborden wil plaatsen. Bij discussie of er wel of niet op de paden in het Noorderplantsoen gefietst mag worden, kan

verwezen worden naar het informatiebord bij de entree van het plantsoen. De ombudsman stelt vast dat het aan de gemeente is om te bepalen of zij verkeers- en/of informatieborden nodig vindt. De ombudsman is niet bevoegd hierover te oordelen. Wel mag de ombudsman onderzoeken of de gemeente helder en duidelijk uitlegt waarom zij geen voetpadborden wil plaatsen. De ombudsman stelt vast dat de gemeente dit netjes heeft gedaan, ook al is de vrouw het er niet mee eens.

Verder benadrukt de ombudsman dat het absoluut niet door de beugel kan dat de vrouw wordt bedreigd, uitgescholden of op een andere wijze agressief wordt benaderd door fietsers die door haar worden aangesproken. Hoewel ook de gemeente het kwalijk vindt dat de vrouw zo wordt bejegend, is dit voor de gemeente geen reden om de bordjes te plaatsen.

Handhaving

De gemeente laat over de handhaving weten dat er in de zomermaanden vaker surveillances worden gedaan. De Boa's maken een aantal keer per dag een ronde en waar nodig handhaven ze. Deze zomer heeft de gemeente in het Noorderplantsoen ook gastheren en -dames ingezet ten behoeve van extra toezicht. Deze zullen de bezoekers wijzen op de regels waardoor de gemeente hoopt dat er meer fietsers aangesproken zullen worden. De ombudsman constateert dat de gemeente hiermee serieus naar het aangekaarte probleem kijkt.

Evaluatie contactmaatregel 23.1.041

Trefwoorden: informatieverstrekking, handhaven

Een man komt er begin 2023 achter dat de gemeente hem een contactmaatregel heeft opgelegd. Als hij hierover contact opneemt met de gemeente blijkt de contactmaatregel al jaren te gelden. De man zegt echter van niets te weten. Hij dient een WOO-verzoek in, maar daar wordt niet binnen de gestelde termijnen op gereageerd. Hij stapt naar de ombudsman. De man stelt dat hij door de gemeente niet is gewaarschuwd en ook niet is uitgenodigd voor een gesprek. Hij weet niet waarom de maatregel is opgelegd en hij is het er ook niet mee eens.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman blijkt de gemeente in het verleden meerdere brieven naar de man te hebben gestuurd over de contactmaatregel. De man erkent de brieven te hebben ontvangen, maar stelt dat er pas begin dit jaar sprake is van een officiële brief. De ombudsman constateert echter dat de eerdere brieven ook formeel schriftelijke berichten van de gemeente zijn. De man is naar oordeel van de ombudsman correct en al jaren geleden netjes op de hoogte gebracht.

Waarom de gemeente de man een contactmaatregel heeft opgelegd, kan de ombudsman niet onderzoeken omdat dat te lang geleden is. De ombudsman is van oordeel dat het wel belangrijk is om een contactmaatregel om de zoveel tijd te evalueren. Dat de maatregel jaren geleden noodzakelijk was, wil niet zeggen dat dit nog steeds het geval is. Iemand kan zijn/haar leven beteren. In dit geval stelt de ombudsman vast dat de gemeente de contactmaatregel begin dit jaar heeft geëvalueerd. De gemeente heeft daarbij

aan de hand van recent gedrag van de man aan hem uitgelegd dat hij (nog steeds) een onevenredig groot beslag legt op de gemeente. En dat hierdoor de dienstverlening aan andere burgers onder druk komt te staan.

De man vindt de contactmaatregel buitenproportioneel. Hij stelt nooit beledigend te zijn geweest. De ombudsman stelt vast dat dit ook niet de reden is voor de maatregel. Wel de volgens de gemeente vele informatieverzoeken en dat wil de gemeente reguleren. De man kan voor zijn verzoeken om informatie nog steeds bij de gemeente terecht. Alleen heeft hij hiervoor nu een contactpersoon die hij hiervoor telefonisch of via contactformulieren mag benaderen. Dat de maatregel buitenproportioneel is, is de ombudsman niet gebleken.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente alsnog gereageerd op het WOO-verzoek. De ombudsman stelt vast dat de behandeltermijn voor WOO-verzoeken door de gemeente ruimschoots is overschreden. De gemeente stelt dat zij het WOO-verzoek heeft opgevat als verzoek om informatie en niet als een verzoek om openbaarmaking van overheidsinformatie (beleid, uitvoering van beleid of plannen hiervoor). De man wilde informatie over de contactmaatregel die de gemeente hem had opgelegd. Op zich kan de ombudsman de visie van de gemeente volgen, maar de gemeente had de man dat tijdig moeten laten weten. Bovendien moet ook op een informatieverzoek binnen een bepaalde termijn worden gereageerd. En ook aan die termijn heeft de gemeente zich niet gehouden.

Welke zorgen moeten worden weggenomen? 23.1.042

Trefwoorden: *communicatie, onderwijs*

Een kinderopvangorganisatie wendt zich tot de ombudsman. Zij verkeert in onzekerheid over haar bestaansrecht. Er zijn inspecties door de GGD uitgevoerd, waarvan rapporten zijn opgemaakt. Op 9 juni heeft een gesprek plaatsgevonden met de wethouder. Deze laat weten dat er zorgen zijn en dat die binnen 6 weken moeten worden weggenomen. Welke zorgen precies weggenomen moeten worden, weet de organisatie echter niet. Op 20 juni heeft de organisatie een gesprek met de GGD en de afdeling VTH* die toeziet op het wegnemen van de zorgen. In het gesprek wordt gesproken over een nader onderzoek ná de zomer. Er zou nog een brief volgen. De organisatie weet nu niet wanneer (binnen 6 weken of ná de zomer) zij welke zorgen moet wegnemen. Als de organisatie ondanks herinneringen op 4 juli de verslagen van de twee gesprekken en de toegezegde

brief nog niet heeft ontvangen, stapt zij naar de ombudsman. Vanwege de onzekerheid en de termijn van zes weken die al deels is verstreken, doet de ombudsman navraag bij de gemeente. De gespreksverslagen ontvangt de organisatie alsnog binnen een week. Het verslag van het gesprek van 20 juni geeft duidelijkheid dat de organisatie eerst de toegezegde brief mag afwachten voordat er actie van haar wordt verwacht. Bij navraag van de ombudsman op 18 juli wanneer de brief verwacht kan worden, meldt de gemeente dat de brief in concept klaar is. Op 25 juli wordt de brief vervolgens gestuurd naar de organisatie. Met deze brief weet de organisatie wat er van haar wordt verwacht. Daarmee kan de ombudsman haar interventie afronden.

*VTH= *vergunningverlening, toezicht en handhaving*

Zonder waarschuwing contactmaatregel 23.1.054

Trefwoorden: *contactmaatregel, waarschuwing*

Een vrouw krijgt een contactmaatregel opgelegd. Ze mag alleen via een contactpersoon telefonisch contact met de gemeente opnemen. De vrouw stelt dat de gemeente haar nooit heeft gewaarschuwd en vraagt de ombudsman of dit wel klopt. De vrouw kan zich voorstellen dat als een burger bepaald onheus gedrag vertoont de gemeente een contactmaatregel oplegt. De gemeente heeft echter nooit met haar gecommuniceerd dat haar gedrag voor de gemeente onaanvaardbaar is. Zij zegt zich niet bewust te zijn dat haar wijze van communiceren belastend was voor de medewerkers van de gemeente. De ombudsman wijst de gemeente erop dat het belangrijk is om duidelijk te communiceren. Zo moet de gemeente aangeven wat er dan precies is gebeurd en waarom dit reden is voor een contactmaatregel.

Er kunnen natuurlijk omstandigheden zijn waardoor zonder overleg of waarschuwing een contactmaatregel nodig is. Bijvoorbeeld bij bedreigingen die de veiligheid van medewerkers in gevaar brengen. Dat was in dit geval niet aan de hand. Ook dan moet de gemeente degene hierover overigens wel informeren.

De gemeente geeft aan dat de vrouw bekend had moeten zijn dat het nodige is gebeurd. De ombudsman ziet dat de gemeentelijke medewerkers in de twee maanden voorafgaand aan het opleggen van de maatregel wel steeds met elkaar hebben gesproken over het gedrag van de vrouw, maar niet met haarzelf. In die tijd had de gemeente de vrouw ook uit kunnen nodigen en met haar over haar gedrag kunnen praten. De ombudsman stelt dan ook vast dat de gemeente

op dit punt niet correct heeft gehandeld. De contactmaatregel is inmiddels opgeheven. De ombudsman heeft de gemeente echter de aanbeveling gedaan om in het vervolg bij het voornemen een contactmaatregel op te leggen eerst het gesprek hierover met betrokkene te

voeren. Als het nodig is om acuut een contactmaatregel op te leggen dan kan de gemeente in een brief nadien aangeven waarom vooraf geen gesprek en waarschuwing heeft plaatsgevonden. De gemeente heeft de ombudsman laten weten de aanbeveling over te nemen.

De klacht niet kwijt kunnen 23.1.060

Trefwoorden: klachtbehandeling, informatieverstrekking

Een man werkt tijdelijk op basis van een flexcontract bij de gemeente. Hij werkt daar met plezier maar merkt al snel dat contractafspraken onvoldoende worden nagekomen. Zo wordt het aantal afgesproken contracturen per week vrijwel nooit gehaald. De man realiseert zich dat er geen verplichting is voor de gemeente om elke week het maximaal aantal contracturen af te nemen maar de uren die hij mag werken zijn voortdurend substantieel minder. Daarbij vindt hij het vooral vervelend dat er steeds (mondelinge) toezeggingen worden gedaan die als puntje bij paaltje komt niet worden nagekomen. De man heeft het gevoel dat hij een half jaar aan het lijntje is gehouden. Had hij geweten dat hij in werkelijkheid maar een beperkt aantal uren mocht werken, dan was hij vertrokken en op zoek gegaan naar ander werk. Door de toezeggingen is hij steeds gebleven in de hoop dat het beter wordt. Na een half jaar wordt het dienstverband stopgezet. Het geringe aantal uren dat de man

heeft kunnen werken heeft ook consequenties voor zijn uitkering, zo blijkt.

De man zoekt contact met de ombudsman om zijn verhaal te kunnen doen. Hij is er in dit proces tegenaan gelopen dat niet duidelijk was waar hij de klacht kon indienen, er was geen klachtenfunctionaris gekoppeld aan deze directie. Na tussenkomst van de ombudsman is de klacht opgepakt door een klachtenfunctionaris van een ander organisatieonderdeel. De gemeente erkent dat de klacht procedureel niet goed is opgepakt en betreurt dit.

De man laat na afronding van dit proces de ombudsman weten dat hij voor zichzelf er nu wel klaar mee is. Wat hij wil is zijn situatie als algemeen signaal neerleggen bij een onafhankelijk iemand in de gemeente. Hij heeft het idee dat dit, te weinig uren en niet nagekomen toezeggingen, vaker voorkomt. De ombudsman regelt een contactpersoon en laat het bij de man of hij dit signaal wel of niet gaat afgeven.

Uitblijven reactie op verzoek om snelheidsbeperkende maatregelen 23.1.061

Trefwoorden: handel-/reactietermijn, verkeer

Er wordt, naar de mening van buurtbewoners, te hard gereden in een aantal straten in de wijk. Een man neemt, namens de buurtbewoners, contact op met de ombudsman. Hij beklagt zich over het uitblijven van een reactie van de gemeente op herhaalde verzoeken om maatregelen te nemen tegen verkeeroverlast. In het begin heeft

de gemeente wel gereageerd, en ook is een aantal buurtbewoners in gesprek geweest met de verantwoordelijk wethouder. Door verschillende wisselingen van medewerkers op deze kwestie is het na verloop van tijd stil gebleven. Dat is natuurlijk niet zoals het hoort en de ombudsman laat dit de gemeente weten. De gemeente biedt

hiervoor haar excuses aan. Een goede organisatie zorgt ervoor dat haar administratie de dienstverlening aan de inwoners ten goede komt. De gemeente heeft de verkeerssituatie in de straten gemonitord en geeft aan dat er geen extra verkeersdruk is opgemerkt in vergelijking met andere 50 km straten. Toch heeft zij in dit proces wel een aantal maatregelen genomen zoals het aanleggen van een nepdrempel en er zijn tijdelijk twee elektronische 'smileys' geplaatst om het bewustzijn van de weggebruikers te vergroten. Voor een structurele aanpak

verwijst de gemeente naar het uitvoeringsprogramma 'Doorwaadbare Stad'. Daarin worden de betreffende straten ook meegenomen. Het duurt nog wel even voor dat dat is gerealiseerd. De gemeente heeft wel aantal andere mogelijkheden voor de korte termijn onderzocht maar een geschikte oplossing is niet gevonden. De ombudsman concludeert dat de gemeente door het nemen van tijdelijke maatregelen, het monitoren van de situatie ter plekke en het nadenken over korte termijn oplossingen de buurtbewoners serieus heeft genomen.

Een lijstje met stukken is geen dossier 23.1.067

Trefwoorden: inzage, dossiervorming

Een vrouw vraagt bij de gemeente haar dossier op. Zij ontvangt vervolgens een lijstje met stukken. Dat vindt de vrouw onvoldoende. Zij mist het een en ander. De gemeente redeneert dat een aantal stukken al in het bezit is van de vrouw zelf en dat deze daarom nu niet zijn toegestuurd. Zo werkt het natuurlijk niet. De vrouw wil een compleet overzicht van de stukken die de gemeente in haar dossier heeft opgenomen. Zij wil niet hoeven raden welke stukken er wel of

niet inzitten. Nadat de ombudsman de gemeente hierover benadert, erkent de gemeente dat dit niet is gegaan zoals het hoort. Zij gaat direct aan de slag om de betreffende stukken te anonimiseren. Dat is fijn, het heeft alleen al met al een paar maanden geduurd. De ombudsman concludeert dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld en dat er ook geen sprake is van goede informatievoorziening.

Mail niet goed doorgezeten 23.1.071

Trefwoorden: behandel-/reactietermijn

Een ondernemer geeft een dringend signaal af bij het college van burgemeester en wethouders over zijn financiële en persoonlijke situatie. Hij geeft aan dat de ondersteuning die hij eerder kreeg is weggefallen omdat de afspraken zijn veranderd. Onder andere daardoor weet hij niet meer goed wat hij moet doen. Ondertussen is zijn financiële situatie aan het verslechteren. Ook privé gaat er het een en ander niet goed. De man mailt naar het algemeen mailadres van de gemeente (info@groningen.nl). Hij krijgt geen reactie en benadert de ombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente. De gemeente geeft aan dat de mail van de man niet goed is opgepakt en biedt daarvoor excuses aan. Dat is netjes. Wel wordt opgemerkt dat het enigszins tot verwarring heeft geleid van wie de man een reactie verwacht omdat de mail niet alleen naar het algemene mailadres is gestuurd maar ook naar veel mensen in de cc. Het is handiger om de mensen die je nodig hebt en van wie je een antwoord verwacht rechtstreeks te adresseren. Uiteindelijk is er een gesprek geweest met

de wethouder en is een sociaal raadvrouw van WIJ Groningen toegewezen. Zij is gestart met het creëren van overzicht. De man laat de ombudsman weten dat er nog steeds veel dingen onduidelijk zijn, maar dat hij blij is met

de inspanningen van de sociaal raadvrouw. Zo komt er namelijk meer inzicht in zijn situatie. En kunnen er concrete acties worden genomen. Hij bedankt de ombudsman voor de inzet.

2 Gemeenteraad

Hoeveel zin heeft inspreken? 23.1.013

Trefwoorden: participatie, verwachting

Een man klaagt dat hij de inspraakprocedure voor inwoners bij de gemeenteraad maar een wassen neus vindt. Het inspraakmoment is te laat in de besluitprocedure vindt hij.

Vertrouwen in lokale politiek

Namens een stichting spreekt hij geregeld in bij raadscommissievergaderingen. Zijn ervaring is dat raadsleden niets doen met de informatie van insprekers. De reden is, aldus de man, dat er over hetzelfde onderwerp in de vergadering al een panklaar voorstel of conceptbesluit ligt. Dit document heeft al een heel traject afgelegd. De man vindt dat deze manier van werken het vertrouwen schaadt van inwoners in de lokale politiek.

Tijdrovend

De man weet dat de beste manier om invloed uit te oefenen is om eerder in het traject individuele raadsleden te benaderen. Zo staat het ook op de website. Dit vergt echter enorm veel tijd van een inwoner. Het inspreekmoment van 3 minuten zou daarom veel eerder in het besluitvormingsproces moeten plaatsvinden, vindt de man.

Verwachtingen

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeenteraad.

Uit de reactie van de raad concludeert zij dat er in een eerder stadium momenten zijn dat inwoners

hun mening kunnen geven, bij inloopavonden bijvoorbeeld. De resultaten van deze momenten worden vastgelegd in het uiteindelijke document dat ter besluitvorming aan de raad wordt aangeboden. Ook kunnen raadsleden zelf vragen om aanvullende informatie van inwoners.

Bewoners kunnen, zoals de man weet, op eigen initiatief raadsleden benaderen. Met het vermelden van de genoemde informatie op de website, lijkt de raad naar het oordeel van de ombudsman reële verwachtingen te willen scheppen over de impact van een inspraakbijdrage.

Meer mogelijkheden

Ook maakt de raad duidelijk dat er geen mogelijkheid is om het inspreekmoment in een eerder stadium in de huidige vergadercyclus te laten plaatsvinden. Hij voegt daaraan toe dat raadsleden insprekers wel serieus nemen en soms later nog met hen in gesprek gaan.

Er zijn diverse andere mogelijkheden om inspraak bij de raad te organiseren, zoals een verzoek tot een werkbezoek of burgeragendering. Ook het onlangs ingevoerde spreekuur om (meerdere) raadsleden te spreken op woensdagavond is een optie.

De uitleg over de diverse mogelijkheden voor het (eerder) uitoefenen van invloed, draagt hopelijk bij aan het herstel van vertrouwen van de man in het democratisch proces.

3 Concernstaf

Vervanger voor contactpersoon 23.1.007

Trefwoorden: informatieverstrekking

Een vrouw heeft een vast contactpersoon bij de gemeente. Deze contactpersoon is echter uitgevallen en de vraag van de vrouw is wie haar vervangt. Haar contactpersoon heeft enkele weken eerder laten weten dat ze zoekt naar een vervanger, maar nader bericht hierover blijft uit. Ook heeft de vrouw navraag gedaan bij een andere medewerker van de gemeente, maar die wist het niet. Vandaar dat ze zich tot de ombudsman wendt.

Als de ombudsman deze vraag neerlegt bij de gemeente, laat die per ommegaande weten nog steeds op zoek te zijn naar een vervanger. Als de ombudsman dat aan de vrouw vertelt, vraagt de vrouw zich af hoelang de contactmaatregel nog geldt. De vrouw heeft zelf het idee dat het voor 3 maanden zou zijn. Even later laat de gemeente

weten wie de nieuwe contactpersoon is. De vrouw zou daar een brief over hebben ontvangen. Als de vrouw dit hoort, laat ze weten geen brief te hebben gekregen. Ook vraagt ze zich af of ze alles weer opnieuw moet vertellen. De vorige contactpersoon kende haar verhaal en de vragen die ze heeft. Ze vindt het vermoeiend steeds haar verhaal te moeten vertellen. De ombudsman vraagt een kopie van de brief op bij de gemeente en stuurt die naar de vrouw. Daaruit blijkt niet dat de maatregel tijdelijk is. Vanwege de vermoeidheid van de vrouw doet de ombudsman de suggestie om de vragen per e-mail te stellen aan haar contactpersoon. Dat is misschien minder belastend en dan kan ze de antwoorden rustig nalezen. Met die suggestie eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.

4 Shared Service Center

Gezinsbode met gemeentenieuws komt niet overal 23.1.001

Trefwoorden: bekendmaking

Een vrouw klaagt zich over het niet ontvangen van de Groninger Gezinsbode terwijl de gemeente hierin belangrijk gemeentenieuws bekendmaakt. De vrouw heeft de Gezinsbode al jaren niet ontvangen. Daardoor missen zij en andere binnenstadbewoners en -ondernemers belangrijke informatie over bijvoorbeeld de energietoeslag en de meerkostenregeling. De gemeente heeft haar gezegd dat ze de krant digitaal kan lezen of af kan halen bij een afhaalpunt in de stad. Digitaal is een probleem voor mensen die niet digitaalvaardig zijn. En wat de afhaalpunten betreft: dat zijn er niet voldoende.

De ombudsman stelt een onderzoek in. Daarin constateert zij dat publicatie in huis-aan-huisbladen sinds de inwerkingtreding van de Wet elektronische bekendmaking op 1 juli 2021 niet meer verplicht is. De wetgever vindt het wel belangrijk dat er voor mensen die moeite hebben met digitaal verkeer andere mogelijkheden beschikbaar zijn. Zoals een gedrukt blad, maar ook printjes op openbare plaatsen.

In haar reactie aan de ombudsman geeft de gemeente aan het te betreuren dat de bezorging op een aantal adressen niet goed gaat. Ook de

Gezinsbode betreurt dit. De krant herkent het signaal van de vrouw dat de bezorging in de hele binnenstad te wensen overlaat niet. Het aantal gemelde bezorgklachten is namelijk laag. In dat kader is het belangrijk dat de binnenstadbewoners en -ondernemers melding doen als zij de Gezinsbode niet ontvangen. Het bureau van de ombudsman ontvangt ook zelf de Gezinsbode al een jaar niet meer. Herhaalde meldingen daarover bij de Gezinsbode hebben echter niet tot resultaat geleid. De vrouw ontvangt de papieren krant inmiddels wel weer.

De afhaalpunten zijn naar het oordeel van de ombudsman een goed alternatief als de Gezinsbode onverhoopt niet wordt ontvangen. Daarbij benadrukt zij dat zolang de gemeente haar nieuwsberichten in de Gezinsbode publiceert, zij ook moet zorgen dat inwoners die dat willen de Gezinsbode ook daadwerkelijk ontvangen. De gemeente denkt erover om het aantal afhaalpunten te laten uitbreiden met bijvoorbeeld de WIJ-locaties en andere publiekslocaties. De ombudsman kan zich hierin vinden en vraagt de gemeente om de ombudsman over deze ontwikkeling op de hoogte te houden.

Onduidelijk waarom het zo lang duurt 23.1.017

Trefwoorden: bezwaarschriftbehandeling, informatieverstrekking, BAG, logiesfunctie

Een man klaagt zich over het uitblijven van een beslissing op zijn bezwaarschrift dat hij bijna 7 maanden eerder heeft ingediend. Het bezwaarschrift richt zich tegen een afwijzend besluit van de gemeente. Bij de invoering van de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen) kregen de percelen en gebouwen in het volkstuincomplex in de BAG als gebruiksdoel de omschrijving 'overig' waardoor de percelen geen officieel adres meer hadden en Post.nl de postcodes introk. De man had verzocht om teruggave van

de adressen en postcodes van de recreatiewoningen in hun complex en dat heeft de gemeente geweigerd. Hij verwijst naar een e-mail van het Kadaster aan de gemeente waarin het Kadaster adviseert om de recreatiewoningen in de BAG een 'logiesfunctie' toe te wijzen.

Reden lange behandeltermijn

In haar reactie aan de ombudsman erkent de gemeente dat de afhandelingstermijn voor het bezwaarschrift is verstreken. Over de reden van

de langere afhandeldingsduur geeft de gemeente aan dat er onderzoek wordt gedaan. Bekeken wordt wat de eventuele gevolgen voor de gebruikers zijn als de recreatiewoningen in de BAG een 'logiesfunctie' krijgen.

De ombudsman stelt vast dat de termijn voor de behandeling van het bezwaarschrift is verstreken. De verklaring waarom de gemeente nog niet heeft beslist op het bezwaarschrift kan de ombudsman echter goed volgen. Als binnen de termijn beslist zou moeten worden op het bezwaarschrift zou die naar alle waarschijnlijkheid ongegrond verklaard worden. Nu het onderzoek tot een andere -voor de man positieve- uitkomst kan leiden, kan de ombudsman volgen dat de gemeente hierop wil wachten. Wel constateert zij dat de gemeente heeft nagelaten om de man uit eigen beweging op de hoogte te stellen van de stand van zaken. Dat is niet correct. Pas nadat de man zelf navraag deed naar de afhandeling van zijn bezwaarschrift kreeg hij informatie over de stand van zaken. De ombudsman adviseert de gemeente om de man uit eigen beweging op de hoogte te stellen van de verdere

afhandeling van het bezwaarschrift en het onderzoek van de gemeente.

Nader onderzoek door gemeente

De ombudsman ziet dat het onderzoek vanuit de BAG-afdeling al enige tijd in beslag neemt. Ook is de kwestie voor de gemeente groter geworden dan de afdeling in eerste instantie zelf had ingeschat. Er schuiven steeds meer afdelingen aan en het is een project geworden. De ombudsman kan zich voorstellen dat de man zich afvraagt hoe dit kan en waarom het zo ingewikkeld is geworden. Daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid. Althans, voor de man geeft de uitleg van de gemeente ('met een groep mensen kijken naar de eventuele gevolgen', 'alle gevolgen in kaart brengen', 'een aantal scenario's uitwerken') geen inzicht. Nu de schriftelijke informatie niet voldoet en de man bij herhaling aan de gemeente heeft gevraagd om een gesprek, geeft de ombudsman de gemeente in overweging om de man uit te nodigen voor een gesprek om in elk geval uit te leggen wat de gemeente precies aan het doen is en waarom.

Woo-verzoek niet herkend 23.1.046

Trefwoorden: Woo

Een man neemt namens een sociaal-maatschappelijke stichting contact op met de ombudsman. Zijn Woo-verzoek* is afgewezen, eerst per telefoon en later per e-mail. Hij wil echter een officieel (schriftelijk) besluit ontvangen. Alleen op die manier is het mogelijk om bezwaar aan te tekenen.

Na tussenkomst van de ombudsman, ontvangt de man eindelijk een officiële beslissing. De gemeente biedt haar excuses aan dat dit zo lang heeft geduurd. Ook legt zij uit dat het Woo-verzoek van de man niet bij de juiste ambtenaar terecht is gekomen. Zijn ingevulde online contactformulier is niet als een Woo-verzoek herkend. De man had niet het woord 'Woo' in

de onderwerpsregel ingevuld, zoals wel in de instructies op de website staat. De gemeente erkent dat het verzoek desondanks gewoon als Woo-verzoek opgepakt had moeten worden. De man heeft verderop op het formulier namelijk wel aangegeven dat het om een Wob-verzoek gaat. (Wob is de voorloper van Woo.)

De gemeente erkent dat zij niet correct heeft gehandeld en biedt excuses aan, dat is mooi. Ook wordt de betreffende behandelaar van het formulier aangesproken op de fout. Dat de man inmiddels een officieel besluit heeft ontvangen is netjes. Ook al heeft het even geduurd, hiermee corrigeert de gemeente haar niet behoorlijke gedraging.

De fout is volgens de gemeente een vervelend incident. Hoewel de ombudsman vindt dat in de werkwijze met de onderwerpsregel een risico schuilt dat dit vaker gebeurt, zijn er bij haar geen andere signalen bekend over deze kwestie. Daarom gaat zij er vooralsnog ook vanuit dat het een incident betreft.

Wel constateert de ombudsman dat de gemeente naar aanleiding van de klacht van

de man de informatie over Woo-verzoeken op de website heeft aangepast. Naar oordeel van de ombudsman is nu duidelijk hoe burgers een Woo-verzoek kunnen indienen.

** Woo staat voor Wet open overheid en regelt het recht op informatie over alles wat de overheid doet. Het is de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).*

Gebruiksdoel in BAG klopt niet 23.1.056

Trefwoorden: Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)

Een vrouw vertelt de ombudsman dat sinds het gebruiksdoel van haar recreatiewoning in de BAG is omschreven als 'overige gebruiksfunctie' haar adres geen postcode meer heeft. Zonder postcode kan zij geen post vanuit haar woonplaats elders doorsturen of boodschappen/pakjes laten bezorgen. De vrouw begrijpt niet waarom haar recreatiewoning niet met het gebruiksdoel 'logiesfunctie' is omschreven. Toen zij een jaar eerder een legalisatievergunning voor haar recreatiewoning moest aanvragen moest die van de gemeente voldoen aan zogenaamde 'verblijfsrecreatieve functies' zoals vastgelegd in het

bestemmingsplan. En dat was het geval. En met deze omschrijving kan Post.nl wel een postcode toekennen. Bij de gemeente krijgt zij echter geen gehoor.

De ombudsman vraagt de gemeente om uitleg. Na onderzoek laat de gemeente weten de omschrijving van het gebruiksdoel in de BAG te zullen aan te passen naar 'logiesfunctie'. Dit vanwege de aanwezige vergunning voor een recreatiewoning. Na aanpassing kan er door Post.nl een postcode worden afgegeven. De vrouw laat de ombudsman weten erg blij te zijn met deze uitkomst.

Gestolen elektrische fiets uit depot 23.1.057

Trefwoorden: motivering, website

Een vrouw parkeert haar elektrische fiets in de Poelestraat. Het is een dure fiets dus de vrouw zet de fiets op slot met een ringslot en een kettingslot. Helaas maakt ze het kettingslot vast aan een hek op een plek waar dat niet is toegestaan. De gemeente haalt de fiets daar weg, knipt daarbij het kettingslot door en brengt de fiets naar het depot op het Damsterplein. Daar kan de fiets 24 uur blijven staan. Daarna zal hij worden overgebracht naar het AFAC Fietsdepot. De echtgenoot van de vrouw is dezelfde avond op zoek gegaan naar de fiets en heeft deze uiteindelijk gevonden op het depot. De man heeft

de fiets niet kunnen meenemen omdat hij op de scooter was. Direct de volgende ochtend zijn de vrouw en haar man met de auto naar het Damsterdiep gereden om de fiets op te halen. Maar toen stond de fiets er niet meer. De fiets bleek in de nacht gestolen.

En dan wordt het verwarrend. De vrouw kan begrijpen dat de gemeente de fiets uit de Poelestraat heeft weggehaald. Daarover klaagt ze niet. Wat de vrouw niet begrijpt is waarom er geen extra kettingslot op haar fiets is geplaatst in het depot. Ook vindt ze de informatie op de website erg onduidelijk. Kan je nu wel of niet zelf

je fiets uit het depot halen als je je fietssleutel nog hebt? En wanneer wordt een fiets wél aan een extra slot gelegd? De vrouw stelt daarop de gemeente aansprakelijk voor de geleden schade. De aansprakelijkheidsstelling wordt afgewezen. Als de vrouw daar schriftelijke vragen over stelt, blijft antwoord uit. De vrouw voelt zich niet serieus genomen en neemt contact op met de ombudsman. De ombudsman vraagt aan de gemeente om alsnog een reactie te geven en die komt er ook. In een uitgebreide reactie geeft de gemeente aan dat fietsen die op slot staan geen extra slot krijgen in het depot. De gemeente geeft ook aan dat als je de fiets mee kunt nemen met je eigen fietssleutel dat dat dan zeker mag. Fietsen die niet (meer) op slot staan krijgen uiteraard wel een slot en dan moet je wachten totdat een medewerker aanwezig is als je je

fiets wilt ophalen. Overigens is het wel zo dat de vrouw op zich wel had begrepen dat de fiets in de avond meegenomen had mogen worden. Ze geeft immers aan dat dat niet is gebeurd omdat haar man op de scooter was en geen sleutel bij zich had. Het is dus niet zo dat de vrouw dacht dat ze op een medewerker moest wachten tot de volgende ochtend.

De gemeente kan zich voorstellen dat deze informatie niet duidelijk op de website staat en gaat dat aanpassen. De ombudsman doet de aanbeveling om de website zo aan te passen dat voor iedereen duidelijk is wanneer een fiets een extra slot krijgt en om ook duidelijk aan te geven dat dure fietsen sowieso een (extra) kettingslot of kabelslot krijgen. De gemeente gaat dat aanpassen.

Waarom nieuwe hoorzitting? 23.1.062

Trefwoorden: bezwaarprocedure

Een man heeft 5 maanden geleden een hoorzitting gehad over zijn bezwaarschrift tegen afwijzing van een subsidie. Terwijl de man wacht op de beslissing op zijn bezwaarschrift, krijgt hij een uitnodiging voor een nieuwe hoorzitting. Die zal 2 weken later plaatsvinden. De man begrijpt niet waarom er nog een hoorzitting komt. Hij heeft alles immers al verteld. Hij neemt daarom contact op met de gemeente, maar wordt niet

teruggebeld. Omdat de datum van de hoorzitting nadert, belt hij de ombudsman.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De klachtenfunctionaris laat per ommegaande weten dat de man dezelfde dag nog zal worden gebeld om uitleg te geven. Met deze mededeling aan de man eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.

5 Publieke Dienstverlening

Geen tijdelijke parkeervergunning 23.1.020

Trefwoorden: parkeren, parkeervergunning

Een man maakt na het overlijden van zijn moeder haar huis klaar voor de verkoop. In de maanden dat hij hiermee bezig is, wordt er betaald parkeren in de wijk ingevoerd. De man vraagt de gemeente daarom om een tijdelijke parkeervergunning. Dit blijkt niet mogelijk te zijn en hij dient een klacht in bij de gemeente. Drie weken later neemt hij ook contact op met de ombudsman.

De ombudsman informeert bij de gemeente hoe het staat met de afhandeling van de klacht. De reactie is dat de man een tijdelijke vergunning krijgt en dat hiervoor contact opgenomen zal worden met de man.

Enkele dagen later laat de man weten dat de vergunning slechts voor één weekend geldig was. En dat hij van de gemeente te horen kreeg dat hij verder geen vergunning krijgt omdat hij geen inwoner is van Groningen. Afwijken van dit beleid wil de gemeente niet.

De man klaagt zich hierover bij de ombudsman, hij is van mening dat de gemeente de situatie niet begrijpt. De ombudsman start een onderzoek en hoort van de gemeente dat het beleid is dat vergunningen alleen aan inwoners worden verstrekt, en niet aan huiseigenaren

en/of verhuurders. De man wordt gezien als bezoeker en moet betalen aan de automaat of parkeren op een P+R.

De tijdelijke vergunning die de man voor een weekend kreeg, was om de periode tussen het moment van de vraag van de ombudsman naar de stand van zaken en het moment van het definitieve antwoord te overbruggen. De gemeente geeft verder aan dat zij wel heeft gekeken of de situatie van de man een op zichzelf staand geval is met disproportionele gevolgen. Dan zou een uitzondering mogelijk zijn. Dat is echter niet het geval, het komt vaker voor dat nabestaanden een huis erven en de gevolgen blijven beperkt tot extra kosten en/of moeite.

Over de rechtvaardigheid van beleid is een ombudsman niet bevoegd om te oordelen. Ook kan zij de gemeente niet dwingen om af te wijken van beleid. Wel kan zij beoordelen of besluiten netjes worden uitgelegd. Dat is naar het oordeel van de ombudsman in deze zaak wel het geval. Er is inzichtelijk uitgelegd waarom de omstandigheden niet dusdanig uitzonderlijk zijn om af te wijken. Met deze conclusie sluit de ombudsman het onderzoek.

Aanvraag spoorloos 23.1.026

Trefwoorden: meerkostenregeling, privacy

Een vrouw krijgt van de gemeente te horen dat haar aanvraag voor de Meerkostenregeling* over 2022 niet is ontvangen en dat de aanvraagtermijn nu is verstreken. Zij vindt dat ze er niet de dupe van mag worden als de gemeente een aanvraag kwijtraakt. Bovendien bevat de aanvraag privacygevoelige informatie over haar gezondheid en financiën die nu mogelijk ingezien kan worden door willekeurige

medewerkers. Haar vertrouwen in de gemeente is beschaamd en ze dient een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman constateert dat de vrouw de aanvraag voor de Meerkostenregeling al een paar jaar persoonlijk inlevert bij een balie van de gemeente. Zo ook de aanvraag voor 2022. Deze keer krijgt zij echter geen ontvangstbevestiging

mee. Voorgaande jaren kreeg ze die wel. Als zij erachter komt dat de aanvraag kwijt is, dient ze een bezwaarschrift in. Dit wordt niet ontvankelijk verklaard.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman laat de gemeente weten dat ontvangstbevestigingen sinds een tijd alleen op verzoek worden afgegeven. Het is geen wettelijke verplichting. Verder beschrijft de gemeente uitvoerig hoe de postprocedure normaal zou moeten verlopen nadat een aanvraag bij de balie is afgegeven. Zij

doet haar best om de aanvraag terug te vinden, maar komt tot de conclusie dat de aanvraag inderdaad is zoekgeraakt. De gemeente deelt de mening van de vrouw dat dit niet mag gebeuren en biedt haar excuses aan. De financiële gevolgen worden rechtgezet en de vrouw ontvangt alsnog voor 2022 de tegemoetkoming. De vrouw is blij met de resultaten van het onderzoek.

** Een tegemoetkoming voor aannemelijke meerkosten voor chronisch zieken en beperkten met een laag inkomen.*

Onverwacht adresonderzoek 23.1.034

Trefwoorden: basisregistratie personen (BRP), procedure

Een man klaagt over de gang van zaken bij een onderzoek naar zijn woonsituatie. Hij ontvangt een brief van de gemeente waarin staat dat zij wil controleren of de man nog wel woont op het betreffende adres. Hij belt direct met Burgerzaken om duidelijk te maken dat het klopt dat hij er woont. Daar krijgt hij te horen dat de aanleiding van het onderzoek een eerdere brief van de gemeente aan hem is die is teruggekomen. De man legt uit dat zijn post vaker niet goed bezorgd wordt. Hij is ontstemd over het onderzoek op basis van een verkeerd bezorgde brief en spreekt ook nog met de leidinggevende van de medewerker. Hij gaat ervan uit dat de kous daarmee af is.

Huisbezoek

Dit blijkt niet zo te zijn, de man ontvangt per post alsnog een 'Verklaring na adresonderzoek', met het verzoek deze te ondertekenen. Hij vindt het onterecht dat hij moet bewijzen dat hij woont op de plek waar hij al 19 jaar woont. Hij laat in een bezoek aan de gemeente weten dat hij niet gaat ondertekenen. De medewerker geeft aan dat de zaak met zijn bezoek klaar is. Dit blijkt weer niet zo te zijn. Een dag later krijgt de man bezoek van 2 medewerkers van de gemeente. Hij heeft

zich gelegitimeerd en daarmee is de zaak klaar krijgt hij te horen. Maar dat heeft de man al vaker gehoord.

Gebrek aan begrip

De ombudsman neemt de klacht in onderzoek. De gemeente laat weten dat zij een aan de man gerichte brief retour ontving. Daardoor ontstond twijfel of hij nog wel op het adres woonde. Dat was voor de gemeente voldoende reden om een adresonderzoek te starten. Het onderzoek werd bemoeilijkt doordat de gemeente de identiteit van de man tijdens de contactmomenten niet kon vaststellen en hij de toegestuurde 'Verklaring na adresonderzoek' niet wilde ondertekenen.

De ombudsman kan de uitleg over de gang van zaken volgen, maar kan zich goed voorstellen dat het onderzoek de man heeft overvallen. De man was erg ontdaan dat de gemeente enkel op basis van een teruggestuurde brief een adresonderzoek is gestart. Hoewel de gemeente wettelijk gezien correct handelde, toont zij onvoldoende besef van hoe vervelend dit alles voor de man is. Dit begrip had eventueel een klachtenprocedure kunnen voorkomen.

Niet ingeschreven, geen sticker 23.1.044

Trefwoorden: vluchtelingen, basisregistratie

Een man ondersteunt vluchtelingen uit de Oekraïne. Zo komt hij met een vrouw bij de balie van Burgerzaken om haar in te schrijven in de basisregistratie. De medewerker van de gemeente weigert de vrouw in te schrijven. Ze worden verwezen naar de Immigratie – en Naturalisatiedienst (IND). De man belt de dag erna meerdere keren met de IND. Die houdt vol dat de gemeente met de IND moet bellen. Dat weigert de gemeente. Aan het einde van de dag, en ten einde raad, belt de man met de ombudsman.

Recht op tijdelijke bescherming

Vluchtelingen uit de Oekraïne kunnen tijdelijke bescherming krijgen in Nederland door de Richtlijn Tijdelijke Bescherming (RTB) van de Europese Unie. De man legt aan de ombudsman uit dat de vrouw in 2016 in de Oekraïne een permanente verblijfsvergunning heeft gekregen. Daarmee heeft de vrouw dezelfde rechten als burgers uit de Oekraïne. Ze voldoet daarmee aan de voorwaarden die in de RTB worden

gesteld. Om te mogen wonen en werken in Nederland heeft de vrouw een "sticker" nodig van de IND. Die krijgt de vrouw alleen als zij een Burgerservicenummer (BSN) heeft. En daarvoor moet de vrouw ingeschreven staan in de basisregistratie. Bij twijfel over documenten kan de gemeente contact opnemen met de IND. Dat staat ook te lezen op de website van de IND.

Fout

De ombudsman neemt direct de volgende ochtend contact op met de gemeente en vraagt om uitleg. De gemeente laat weten de zaak uit te zoeken en zal contact opnemen met de man. Nog dezelfde dag meldt de gemeente dat ze gesproken heeft met de man. Er blijkt door de gemeente een fout te zijn gemaakt. Per abuis zijn de regels van een tijdelijke verblijfsvergunning toegepast. De gemeente heeft excuses aangeboden en er is direct een nieuwe afspraak gemaakt. De vrouw wordt dan ingeschreven. Daarmee is de fout hersteld en kan de vrouw alsnog haar "sticker" bij de IND verkrijgen.

Uitzondering op de regel 23.1.049

Trefwoorden: tijdelijk, parkeervergunning

Een man belt met de gemeente voor een tijdelijke parkeervergunning voor zijn zoon die in de stad woont. De man woont zelf buiten de stad en is herstellende van een herseninfarct. Hij mag 3 maanden geen autorijden. Zijn zoon wil hem helpen, zodat de man kan blijven functioneren. De zoon heeft dan wel de auto van zijn vader nodig. En die moet hij kunnen parkeren in zijn wijk waar het betaald parkeren is. De gemeente weigert een tijdelijke parkeervergunning voor de zoon af te geven. De zoon kan wel een tijdelijke parkeervergunning krijgen als de auto van zijn vader op zijn naam wordt overgeschreven. Erg omslachtig, vindt de man, zeker

omdat het maar om een periode van 3 maanden gaat. De gemeente werkt niet mee aan een passende oplossing, vindt de man. Hij benadert de ombudsman.

Nog dezelfde dag legt de ombudsman de zaak voor aan de gemeente. Het gaat hier om een uitzonderlijke situatie voor een korte en tijdelijke periode. Waarbij "maatwerk" zowel de vader als de zoon werk en (reis-)tijd kan besparen. Een dag later laat de man weten dat de gemeente gaat helpen. Als hij een doktersverklaring inlevert, zal de gemeente alsnog een tijdelijke parkeervergunning afgeven.

Ook informeert de gemeente de ombudsman. Zij

laat weten dat er al contact met de man is opgenomen en dat er een tijdelijke parkeervergunning voor de zoon wordt afgegeven.

Met dit "maatwerk" is er een mooie oplossing gevonden. De ombudsman sluit het dossier.

Taalbarrière 23.1.058

Trefwoorden: nationaliteit, BRP

Een man komt bij de ombudsman. Omdat de man slecht Nederlands spreekt, heeft de ombudsman veel moeite om te begrijpen wat de man wil. Uiteindelijk lijkt de klacht te gaan over dat de geldigheidsdatum van de verblijfsvergunning niet in de Basis Registratie Personen (BRP) staat en de gemeente deze informatie volgens de man niet bij de IND wil opvragen. De man bevestigt meerdere keren dat dit zijn klacht is. De ombudsman vraagt zich af of dit echt de klacht is van de man. Op de verblijfsvergunning van de man staat namelijk de geldigheidsdatum tot begin 2025. Hiervoor is contact met de IND niet nodig. Om meer duidelijkheid te krijgen, belt de ombudsman met de gemeente.

Van de gemeente hoort de ombudsman dat het de man niet gaat om het ontbreken van een geldigheidsdatum van zijn verblijfsvergunning maar om het ontbreken van een nationaliteit. In de BRP staat dat de nationaliteit van de man onbekend is. De man stelt dat hij wel degelijk een bepaalde nationaliteit heeft en wil die in de BRP opgenomen hebben. De gemeente heeft de man

meerdere keren uitgelegd dat hij daarvoor een wijzigingsverzoek moet doen en documenten moet inleveren waaruit blijkt dat hij uit het land komt waarvan hij zegt dat hij ervandaan komt. Dat hoeven geen originele documenten te zijn. Tot dan toe heeft de man geen documenten ingeleverd. Daardoor kan de gemeente niet bepalen welke nationaliteit hij heeft.

De gemeente heeft gebeld met de IND. Ook bij de IND is de nationaliteit van de man onbekend. Het is dus niet zo dat de gemeente geen informatie heeft opgevraagd bij de IND. De gemeente heeft tegen de man gezegd dat hij samen met iemand van WIJ Groningen of Humanitas moet langskomen. Dan kan de gemeente met hem bespreken hoe hij ervoor kan zorgen dat zijn nationaliteit in de BRP gewijzigd wordt. Zij kan hierin zelf niets voor de man betekenen.

Omdat de man al vaker het kantoor van de ombudsman heeft bezocht en het vanwege de taalbarrière steeds lastig was om te achterhalen waarvoor hij kwam, adviseert de ombudsman de man om een volgende keer een tolk mee te nemen.

Voor kiezerspas telefoonnummer niet verplicht 23.1.068

Trefwoorden: privacy, verkiezingen

Een man wil via de gemeentelijke website een kiezerspas aanvragen. Hiervoor moet hij verplicht zijn telefoonnummer invullen. Dat wil de man niet. Bovendien is een telefoonnummer volgens hem voor het verkrijgen van een kiezerspas niet bepalend. De gemeente erkent dit. Zij vraagt om het telefoonnummer zodat zij met eventuele vragen rechtstreeks contact met de

aanvrager kan opnemen. De man stelt dat het in zijn geval geen zin heeft. Hij neemt tijdens kantooruren zijn telefoon niet op. Uiteindelijk heeft hij een fictief telefoonnummer ingevuld en ook zijn e-mailadres. Dat was ook verplicht om een digitale aanvraag te kunnen indienen. Voor eventuele vragen is hij op zich dus bereikbaar. De gemeente had geen vragen over de aanvraag

van de man en stuurde hem zijn kiezerspas. Met betrekking tot het telefoonnummer heeft de gemeente na beraad besloten die voor de digitale aanvraag niet meer verplicht te stellen. Op het aanvraagformulier zal in het vervolg het

verstrekken van het telefoonnummer optioneel zijn. Daarbij zal de gemeente wel aangeven wat het belang is voor het verstrekken van deze informatie. Hiermee komt de gemeente netjes tegemoet aan de wens van de man.

Geen besluit ontvangen 23.1.073

Trefwoorden: besluit, parkeren

Een vrouw heeft een gehandicaptenparkeerkaart aangevraagd. Na een gesprek met de gemeentearts hoort zij dat de aanvraag wordt afgewezen. Daar is ze het niet mee eens. Ze wil bezwaar maken, maar moet eerst een besluit ontvangen. Als zij hierover half november 2023 belt met de gemeente hoort zij dat het besluit al half oktober 2023 is verstuurd. De gemeente zegt toe een kopie van het besluit nogmaals te versturen. Als de vrouw een week later weer niets heeft ontvangen, belt ze eind november 2023 nogmaals met de gemeente. Ze krijgt te horen dat de kopie is verstuurd en die weer verstuurd zal worden. Vervolgens ontvangt de vrouw nog geen besluit en gaat ten einde raad naar de ombudsman. Ze maakt zich zorgen dat zij geen bezwaar meer kan maken omdat de termijn hiervoor is verstreken.

De gemeente meldt de ombudsman dat het besluit tot driemaal toe per post is verstuurd. Waarom het niet is ontvangen, begrijpt de gemeente ook niet. De gemeente zegt toe de kopie van het besluit nu aangetekend te versturen. Die wordt begin december 2023 door de vrouw ontvangen.

Op dat moment is de bezwaartermijn formeel al verstreken. Binnen de gemeente is hierover al overleg geweest. De behandelende afdeling is op de hoogte van de situatie van de vrouw, namelijk dat zij binnen de bezwaartermijn tot twee keer toe heeft aangegeven geen besluit te hebben ontvangen, en zal dat meenemen bij de beoordeling of het bezwaarschrift tijdig is ingediend. De ombudsman adviseert de vrouw nu zo snel mogelijk een bezwaarschrift in te dienen. Dat heeft ze met enige moeite digitaal gedaan.

6 Maatschappelijke Ontwikkeling

Zonder trap bij bovenste keukenkastjes 23.1.021

Trefwoorden: Wmo-voorziening

Een vrouw beklaagt zich over de nieuwe WMO-zorgaanbieder die bij haar huishoudelijk werk zou moeten doen. Deze organisatie heeft bepaald dat de huishoudelijke hulp niet op een huishoudtrap mag staan. Ook niet op een Arbo technisch verantwoorde huishoudtrap zoals de vrouw heeft. Daardoor kunnen verschillende bovenhandse werkzaamheden volgens de vrouw niet goed uitgevoerd worden, zoals het schoonmaken van de bovenkant van de keukenkastjes. De zorgaanbieder heeft tegen de vrouw gezegd dat de hulp dit met een mop op een stok kan doen. Maar dat vindt de vrouw niet passend. Ook heeft de zorgaanbieder gezegd dat ze voor de bovenhandse werkzaamheden maar contact moet opnemen met Humanitas. De vrouw is hier boos over. Ze heeft door de onwillige houding van de zorgaanbieder geen vertrouwen meer in deze organisatie. Ze maakt daarom geen gebruik van de huishoudelijke hulp en wil graag een andere zorgaanbieder.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft de gemeente aan dat zij op basis van haar beleid, dat is gebaseerd op het zogenaamde KPMG-protocol, richting de zorgaanbieder duidelijk maakt wat er schoongemaakt moet worden en hoe vaak. Het is aan de aanbieder om dat te realiseren, met of zonder trap. Volgens de gemeente biedt de zorgaanbieder alternatieve manieren van schoonmaken aan zoals een stok bij het ramenwassen en een mop op een stok voor de bovenkant van de keukenkastjes. De ombudsman kan de suggestie om voor het wassen van de ramen een stok te gebruiken op zich volgen. Maar de suggestie om een mop op een stok te gebruiken voor de (vettige) bovenkant van de keukenkastjes (1 x per 6 weken

volgens het protocol) niet. De ombudsman ziet niet in hoe de keukenkastjes op deze wijze controleerbaar schoon worden. Datzelfde geldt voor andere werkzaamheden op hoogte.

De gemeente vindt dat de vrouw de zorgaanbieder niet de gelegenheid heeft gegeven om de werkwijze met de mop op een stok in de praktijk uit te proberen. De gemeente vindt namelijk dat ze een zorgaanbieder alleen kan aanspreken als die de afspraken aantoonbaar niet nakomt. Dat moet dan bijv. na verloop van tijd blijken uit vettige bovenkastjes. De ombudsman vindt dat de gemeente blijf geeft van een starre houding. Als bij voorbaat al afgevraagd kan worden of de alternatieven die de zorgaanbieder aandraagt wel een schoon en leefbaar huis als resultaat kunnen hebben, heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om hier onderzoek naar te doen. Door dat na te laten, laat zij onvoldoende zien dat zij de klacht serieus neemt. Aan de andere kant had de vrouw kunnen besluiten om het eerst aan te zien. Dan had ze de mogelijkheid gehad om aan te tonen dat haar huis daadwerkelijk niet voldoende schoon werd. De gemeente gaat niet mee met het verzoek om een andere zorgaanbieder.

Omdat de indicatietermijn eindigt, heeft de vrouw een verlenging aangevraagd. In dat kader heeft de vrouw een goed gesprek met de zorgaanbieder en heeft ze besloten de werkwijze (zonder trap) een tijdje aan te zien. Mocht de werkwijze niet tot een schoon en leefbaar huis leiden, dan kan de vrouw dat (eventueel via de ombudsman) aan de gemeente melden.

Wmo-vervoer geregeld te laat 23.1.029

Trefwoorden: zorgaanbieder, vervoer

Een man is niet tevreden over het Wmo-taxivervoer. Er gaat steeds wat mis. Als de man het meldt dan krijgt hij van de door de gemeente aangewezen vervoerder de erkenning dat zijn klacht gegrond is. Er worden vervolgens excuses gemaakt met soms een (minimale) tegemoetkoming. Wat hij echter wil, is dat de dienstverlening verbetert. De vervoerder biedt daarop echter geen perspectief. Na de zoveelste gegrondverklaring van zijn melding wil de man graag dat de gemeente actie onderneemt zodat de dienstverlening in het vervolg goed verloopt. Uit het onderzoek dat de ombudsman instelt, blijkt dat de man in 10% van zijn ritten te laat wordt opgehaald. Gemiddeld is de taxi dan 16 minuten te laat. Tijdens het onderzoek laat de gemeente weten dat zij regelmatig contact heeft met de vervoerder en op de hoogte is van de problemen. De gemeente legt inzichtelijk uit dat die te maken hebben met diverse factoren waaronder personeelskrapte en hoog ziekteverzuim. Over het algemeen is de gemeente echter tevreden over de uitvoering van het Wmo-taxivervoer.

De gemeente ziet echter ook dat er nog verbeterpunten zijn maar dat bijvoorbeeld krapte op de arbeidsmarkt het lastig maakt om

de verbeteringen door te voeren. De vervoerder verwacht volgens de gemeente binnen afzienbare tijd de grootste problemen te hebben overwonnen. Welke problemen wordt door de vervoerder of de gemeente niet benoemd. Gelet op de klachten van de man is het aannemelijk dat het hierbij onder andere gaat over het (regelmatig) te laat komen van het Wmo-taxivervoer.

Omdat de man vóór zijn bezoek aan de ombudsman al regelmatig te horen heeft gekregen dat de vervoerder hoopt 'de problemen binnenkort te hebben opgelost', kan de ombudsman zich voorstellen dat de man moeite heeft om hierop te vertrouwen. Nu de gemeente spreekt over 'binnen afzienbare tijd' doet de ombudsman aan de gemeente de aanbeveling om haar over twee maanden te informeren over de nakoming van de toezegging (welke problemen zijn opgelost en hoe). Tot die tijd is het advies van de ombudsman aan de man om zijn klachten bij het gratis telefoonnummer van de vervoerder te blijven melden als de Wmo-taxi onverhoopt toch te laat komt. Zo kan de gemeente eventuele (recente) klachten betrekken in haar reactie op de aanbeveling van de ombudsman.

WMO taxi komt te laat 23.1.065

Trefwoorden: WMO-voorziening, vervoer

Een vrouw op leeftijd gaat elke week twee avonden sjoelen in het buurthuis. Deze avonden zijn voor haar noodzakelijke ontspanning omdat ze samenwoont met haar dementerende man. Om er te komen maakt ze gebruik van WMO-vervoer. Dat geldt ook voor haar wekelijks bezoek aan de fysiotherapeut.

Helaas kan ze er niet op vertrouwen dat het vervoer op tijd komt. Ze heeft daardoor al een aantal keren de sjoelavond moeten missen.

Eén avond kreeg ze na afloop van het sjoelen te horen dat ze pas om 01.00 uur in de nacht kon worden opgehaald. Dat zou betekenen dat de vrouw een uur lang in het donker buiten had moeten wachten omdat het buurthuis om 24.00 uur sluit. Ze heeft daarom besloten om, op eigen kosten, een reguliere taxi te nemen. Als de vrouw van huis is, past de buurvrouw op de man. Vertraging is dus niet alleen vervelend voor de vrouw maar doet ook een extra beroep

op de buurvrouw. De vrouw heeft een klacht ingediend bij de vervoerder. De vervoerder heeft de klacht gegrond verklaard, excuses gemaakt een gezegd er stevig aan te werken dat alles weer snel loopt zoals het moet. In de praktijk verandert er vrij weinig en is de taxi nog steeds vaak te laat. De vrouw klopt aan bij de ombudsman voor hulp. De ombudsman vraagt de gemeente, als opdrachtgever van de vervoerder, hoe dit kan. De gemeente legt uit dat het een combinatie is van factoren zoals ziekte en personeelstekort

bij de vervoerder en de wegwerkzaamheden. De ombudsman begrijpt de problemen van de vervoerder, maar vindt dat planbaar vervoer, zoals dat van de vrouw, voorrang zou moeten krijgen. En als het toch niet lukt op het afgesproken tijdstip te komen, dan moet de reiziger dat op tijd horen. De gemeente zal de vervoerder hierop wijzen. Zolang de oorzaken niet zijn opgelost is het dus niet zeker of de taxi vanaf nu wel op tijd gaat komen. Dat is een teleurstellende conclusie.

Keukentafelgesprek door zorgaanbieder 23.1.075

Trefwoorden: procedure, indicatie(stelling)

Een ondersteuner maakt zich zorgen over de rechtspositie van zijn cliënten nu de gemeente heeft besloten de keukentafelgesprekken door alleen de zorgaanbieder te laten voeren. Hij vraagt zich af waar zijn cliënten terecht kunnen als zij het niet eens zijn met het besluit van de zorgaanbieder.

De gemeente laat de ombudsman weten dat het gaat om een tijdelijke maatregel en dat het alleen gaat om verlengingsaanvragen voor huishoudelijke hulp op grond van de Wmo. Door een capaciteitsprobleem bij stichting WIJ is er namelijk sprake van een wachtlijst bij de behandeling van deze aanvragen. Zolang er nog niet is beslist op de verlengingsaanvraag behouden cliënten hun huishoudelijke hulp. Alleen kan de maandelijkse eigen bijdrage nog niet geïnd worden. Dat kan pas als het besluit is genomen. Hoe langer het besluit uitblijft hoe hoger het bedrag aan nog te betalen eigen bijdrage wordt. Door de zorgaanbieder de

keukentafelgesprekken te laten doen, hoopt de gemeente de wachtlijst snel in te lopen. De rechtspositie van de cliënt verandert echter niet. De zorgaanbieder stelt aan de hand van vragen een ondersteuningsplan op. Stichting WIJ controleert dit en stuurt het vervolgens door naar de gemeente. Die neemt, net als eerder, het besluit waartegen bezwaar en beroep mogelijk is. Verder laat de gemeente weten dat de medewerkers van de zorgaanbieder die de gesprekken voeren een cursus hiervoor hebben gevolgd en werken aan de hand van een door de gemeente ontwikkelde vragenlijst. En verder houdt de gemeente toezicht dat er geen onregelmatigheden plaatsvinden. Al met al kan de ombudsman de tijdelijke maatregel van de gemeente volgen. Mocht er onverhoopt iets onheus voorvallen tijdens een keukentafelgesprek kan de ondersteuner en/of zijn cliënt (weer) contact met de ombudsman opnemen.

7 Stadsbeheer

Gemeente eerst aan zet 23.1.012

Trefwoorden: klachtbehandeling, communicatie

Een man beklagt zich over het niet-nakomen van afspraken door de gemeente. Met hem was afgesproken dat hij bermen kon gaan inzaaien om de biodiversiteit te vergroten. Tot zijn grote verbazing werden deze bermen enkele weken later afgeplagd.

De ombudsman vraagt de man of hij documentatie heeft over de gemaakte afspraken. Na verloop van enige tijd stuurt de man de nodige stukken over de communicatie met de

gemeente. Als de ombudsman deze bestudeert, blijkt dat dezelfde klacht nog in behandeling is bij de gemeente. Dat betekent dat de klachtafhandeling door de gemeente eerst moet worden afgewacht. Voor de zekerheid vraagt de ombudsman na of de gemeente bezig is met de klacht van de man en dat blijkt het geval. Mocht de man over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente niet tevreden zijn, dan kan hij weer bij de ombudsman terecht.

Groen voor parkeerplaatsen 23.1.014

Trefwoorden: parkeren, woonomgeving, participatie

Een vrouw meldt dat de gemeente in haar buurt een project Groen is gestart. Daardoor worden er verkeersplateaus in haar straat geplaatst. Onnodig, want er zijn al verkeersdrempels. En er verdwijnen daardoor parkeerplaatsen. Gelet op de parkeerdrukke in de straat kunnen deze parkeerplekken niet gemist worden. De vrouw heeft haar zienswijze over het plan kenbaar gemaakt, maar heeft daar niets op terug gehoord. Wel krijgt ze te horen dat de bewoners veelvuldig is gevraagd om input, maar de vrouw heeft maar 2x een uitnodiging ontvangen om een bijdrage te leveren (enquête in de zomer van 2021 en een inloopbijeenkomst in mei 2022).

Participatie

De ombudsman stelt een onderzoek in. Daaruit komt naar voren dat de gemeente bewoners via verschillende nieuwsbrieven op de hoogte heeft gesteld. Ook zijn bewoners uitgenodigd om mee te denken dan wel te reageren op de schetsen (oktober 2020), op de eerste versie van ontwerpen (juli 2021) en op het definitieve ontwerp tijdens de inloopavond in mei 2022. In de nieuwsbrief van augustus 2022 berichtte de gemeente de bewoners over informatiebordjes in de wijk en in de nieuwsbrief van december

2022 over de start van de werkzaamheden. De ombudsman ziet dat er sprake is van een lang participatieproces en dat de gemeente veel heeft gedaan om haar bewoners te betrekken bij het project Groen.

In de straat van de vrouw hebben echter geen informatiebordjes gestaan en ook zegt de vrouw dat ze niet alle nieuwsbrieven heeft ontvangen. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat het adres van de vrouw wel op de bezorglijst staat. Wat er met de bezorging is misgegaan, is niet meer te achterhalen.

Verdwijnen parkeerplaatsen

Verder constateert de ombudsman dat de vrouw pas in mei 2022 tijdens de inloopavond voor het eerst hoorde dat er parkeerplaatsen voor haar woning zouden verdwijnen. De ombudsman heeft onderzocht of de gemeente in de eerdere nieuwsbrieven heeft aangekondigd dat deze parkeerplaatsen zouden verdwijnen. Dat blijkt niet het geval. Ook in de bijlagen bij de nieuwsbrieven (de schetsen van het najaar 2020 en de eerste versie van de ontwerpen) blijkt niet dat er bestaande parkeerplekken zouden verdwijnen. De zorg van de vrouw over het parkeren en het tekort aan parkeerplekken

in de wijk is echter in de eerdere fase wel door andere bewoners kenbaar gemaakt. Het is daarom als aandachtspunt besproken met de ambassadeurs in de wijk, maar die zijn volgens de gemeente geen vertegenwoordigers van alle bewoners. De ombudsman constateert dan ook dat de gemeente de andere bewoners op dit punt onvoldoende heeft meegenomen. Ook tijdens de presentatie van het definitieve ontwerp in mei 2022. Op dit punt heeft de gemeente niet correct gehandeld.

Zienswijze

De vrouw heeft in mei 2022 direct en uitdrukkelijk bezwaar gemaakt tegen het weghalen van de bewuste parkeerplekken. De opmerking dat de gemeente liever eerder dan in februari 2023 op de hoogte was geweest van de bezwaren, kan de ombudsman dan ook niet volgen. Al in 2020 hebben verschillende

bewoners hun zorgen kenbaar gemaakt over het tekort aan parkeerplaatsen. In de notitie 'opbrengsten participatietraject' is uitdrukkelijk als aandachtspunt opgenomen dat het groen niet ten koste mag gaan van het parkeren. Gelet hierop vindt de ombudsman dat de bewoners tijdig hun zorgen en bezwaren hebben kenbaar gemaakt. Dat die binnen het bouwteam van de gemeente niet bekend waren, is opmerkelijk en geeft geen blijk van een goede organisatie. De ombudsman ziet dat de gemeente haar best heeft gedaan om de burger zoveel mogelijk te betrekken maar in dat kader is het ook van belang dat de informatie die wordt verzameld goed bij elkaar wordt gebracht. Overigens is de gemeente deels wel aan de bezwaren van de vrouw tegemoet gekomen: toch geen groenstrook langs de parkeerplaatsen voor haar woning en de hoekjes trottoir blijven toch parkeerplaatsen.

Onterechte beplanting 23.1.022

Trefwoorden: toezegging, woonomgeving

Een man klaagt dat de gemeente weigert om het gedeelte van het speelveld voor zijn woning te beplanten. Hij wil dat graag om de overlast die hij ervaart te verkleinen. Dat kan niet volgens de gemeente vanwege de sociale veiligheid van kleine kinderen en de verkeersveiligheid. Tot zijn grote verbazing ziet de man dat de gemeente 2 maanden later een groot gedeelte van het speelveld tussen de speeltoestellen en de weg wel beplant. Maar niet het stuk voor zijn woning. Blijkbaar zijn de door de gemeente genoemde argumenten toch geen belemmering voor het voorstel van de man. Hij voelt zich erg benadeeld dat de gemeente onwillig is om zijn overlastproblemen op te lossen. Bovendien blijkt dat de plannen wederom (zoals in een [eerder onderzoek](#)) wel via Facebook bekend zijn gemaakt, en niet ook per brief aan bewoners die geen Facebook gebruiken.

Beplanting

De ombudsman hoort van de gemeente dat de plek niet geschikt is voor beplanting vanwege de sociale veiligheid en verkeersveiligheid. Ze besluit om de beplanting in het najaar te verplaatsen naar elders in de wijk en het stuk bij het speelveld weer met gras in te zaaien. Hiermee is beplanting voor de woning van de man om dezelfde reden dus nog steeds geen optie.

Uit de reactie van de gemeente maakt de ombudsman verder op dat de aanplant onderdeel is van het zogenaamde 5000-extra-bomenproject. De gemeente geeft aan dat er onvoldoende interne communicatie is geweest en er teveel tijdsdruk was. Daardoor is de afstemming tussen Stadsbeheer en het 5000-extra-bomenproject niet grondig genoeg gebeurd. De gemeente wil hiervan leren en

zich in de toekomst inspannen voor een betere afstemming tussen de verschillende afdelingen/projecten. De uitkomst is teleurstellend voor de man, maar de uitleg waarom er niet wordt aangeplant is inzichtelijk. Er was echter geen sprake van een goede voorbereiding aldus de ombudsman.

Communicatie

De man is vooraf niet geïnformeerd door de gemeente over de beplanting. Wel ziet hij achteraf een aankondiging op de Facebookpagina van de wijkraad. Hij vindt dat de gemeente haar eerdere toezegging, om ervoor te zorgen dat bewoners die geen Facebook gebruiken per brief te informeren, niet is nagekomen. Uit de reactie van de

gemeente constateert de ombudsman dat de gemeente de wijkraad niet heeft gevraagd om de informatievoorziening richting de bewoners te verzorgen. Alleen dán moet de gemeente aanvullend op de Facebookgebruikers zorgen dat álle bewoners geïnformeerd worden, was de toezegging. Het ging nu om een initiatief vanuit de wijkraad zelf, en dat mag. De gemeente kan de wijkraad niet verbieden om over de uitvoering van het 5000-extra-bomenproject te communiceren.

De gemeente heeft over het 5000-extraproject via andere kanalen gecommuniceerd. Omwonenden zijn niet individueel geïnformeerd. De gemeente ziet echter het belang in om dit in vervolg wel te doen.

Boom blijft staan 23.1.033

Trefwoorden: bomen/groen, communicatie

Een man ervaart overlast van de wortels van een gemeentelijke boom voor zijn huis, ook vindt hij de boom te groot. De man belt hierover met de gemeente. Die wil de boom niet kappen. De man stelt dat de gemeente niet ingaat op zijn argumenten en vraagt zich af of de gemeente wel serieus naar zijn verzoek heeft gekeken. De ombudsman stelt een onderzoek in.

In haar reactie laat de gemeente weten dat er naar aanleiding van het telefoontje van de man een melding is aangemaakt. In de melding wordt alleen gesproken over wortelproblematiek, vandaar dat alleen daarop is ingegaan in de reactie. Het is niet te achterhalen of er inderdaad ook over andere overlast is gesproken.

Naar aanleiding van de klacht gaat de gemeente alsnog in op de overige argumenten die de man heeft voor het kappen van de boom. De

gemeente beoordeelt of de boom gekapt kan worden aan de hand van een zogenaamd 'Belangenafwegingsformulier kapaanvraag'. En nu ook aan de hand van de door de man aangedragen argumenten. De uitkomst is hierdoor niet gewijzigd; de boom kan niet verwijderd worden.

De ombudsman kan geen rol spelen in de beoordeling zelf. Wel kijkt zij of de gemeente ingaat op alle aangedragen argumenten en of het besluit om niet te kappen voldoende inzichtelijk is gemaakt. Dit heeft de gemeente naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman, netjes gedaan. Hoewel de uitkomst teleurstellend is voor de man, heeft hij nu hopelijk wel duidelijkheid waarom de gemeente de boom niet gaat kappen.

Plannen voor de buurt 23.1.050

Trefwoorden: participatie, gebruik openbare ruimte

Een vrouw schrikt van de ideeën in haar buurt om het speelveld voor haar woning uit te breiden met extra tafels. Ze vreest een aanzuigende werking van dealers en junks. Tijdens een wijkstemdag heeft zij haar zorgen kenbaar gemaakt. Ze hoort vervolgens niets. Als ze een half jaar later op het veld enkele burenen met een gemeenteambtenaar ziet, begrijpt ze dat de tafels er komen. Met haar zorgen blijkt niets te zijn gedaan. Ze wil alsnog haar bezwaren kenbaar maken, maar weet niet waar. Ze stapt naar de ombudsman. Onderzoek van de ombudsman leert dat het buurtinitiatief het op de wijkstemdag niet heeft gehaald. Later hebben de initiatiefnemers de gemeente benaderd voor een wijkvernieuwingsproject waarin ook het

vergroenen en vernieuwen van het veld voor de woning van de vrouw onderdeel was. In dat kader was het gesprek op het veld en hebben de bewuste burenen hun idee van extra tafels (opnieuw) ingebracht. De gemeente kan de vrouw echter geruststellen dat er nog niets is besloten en dat de omwonenden van het veld bij de besluitvorming zullen worden betrokken. Als een schetsontwerp voor het veld klaar is, wordt dat aan de omwonenden voorgelegd voor commentaar. Hoewel het bezwaar van de vrouw bij de gemeente bekend is, kan zij dan met een aanvullende reactie komen. En alleen als er voldoende draagvlak is, worden de plannen uitgevoerd.

Weesfietsen blijven lang staan 23.1.051

Trefwoorden: melding (afhandeling), informatieverstrekking

Een man doet bij de gemeente melding van weesfietsen voor zijn deur met het verzoek deze fietsen weg te halen. Zes maanden later worden de fietsen verwijderd. Er is veel misgegaan bij zowel de behandeling van de meldingen als bij de verwijdering van de fietsen.

Na de eerste melding gebeurt er niets. De fietsen blijven staan en de man doet tweemaal opnieuw een melding. De gemeente geeft uiteindelijk aan de fietsen te gaan labelen. Als het label niet wordt doorbroken komt er na vijf weken een sticker op de fiets zodat op grond van de Algemene plaatselijke verordening de fietsen na een week mogen worden verwijderd. Er gebeurt nog steeds niets. De man belt opnieuw met de gemeente. De gemeente geeft aan dat de fietsen zijn verwijderd. Maar dat is niet het geval. De fietsen zijn niet gelabeld of gestickerd en staan nog steeds voor de deur.

De man schakelt de ombudsman in. De ombudsman maakt foto's van de fietsen op

locatie en stuurt deze naar de gemeente.

Dan wordt duidelijk dat er sprake is van een misverstand. Er zijn meerdere meldingen van weesfietsen in dezelfde straat en er zijn andere fietsen verwijderd. De ombudsman concludeert dat de gemeente eerder had kunnen constateren dat het ging om de verkeerde fietsen. De man gaf immers aan dat de fietsen nog steeds voor de deur staan. De gemeente lijkt deze laatste melding niet serieus te hebben genomen, er is niet goed geluisterd. De ombudsman constateert verder dat het verwarrend is dat de gemeente verschillende termijnen voor haar acties lijkt te hanteren. Dat de labels aan de fietsen verdwijnen of vergaan helpt ook niet mee. Daardoor beginnen termijnen steeds weer opnieuw. De ombudsman doet de aanbeveling betere, weersbestendige, labels te gebruiken.

Al met al duurt het onwenselijk lang. De ombudsman heeft daarom met de man en

medewerkers van de gemeente ter plekke vastgesteld dat de fietsen een lange periode niet van hun plek zijn geweest. De medewerkers hebben de fietsen direct gestickerd en toegezegd

deze na een week op te halen. Dat is gebeurd. De ombudsman begrijpt dat de gemeente zorgvuldig met andermans spullen moet omgaan, maar in dit geval is er niet voortvarend gehandeld.

8 Veiligheid

Grens zorgt voor onduidelijkheid 23.1.002

Trefwoorden: parkeren, verwachting

Een vrouw laat weten dat haar gasten -ondanks de uitkomst van een eerdere klacht- toch weer een boete (naheffingsaanslag) hebben ontvangen. De vrouw heeft een bezoekerspas voor haar buurt. De grens van deze buurt ligt in het midden van de weg waar ze aan woont. In de zomer 2022 kreeg haar bezoek boetes omdat ze aan de overkant van deze weg hadden geparkeerd terwijl hun auto met de bezoekerspas was aangemeld. Naar aanleiding van haar klacht destijds gaf de gemeente aan dat de boetes vanwege een fout in het systeem ten onrechte waren opgelegd. De gemeente heeft de fout vervolgens hersteld en de boetes geseponeerd. In de kerstperiode 2022 gebeurt echter hetzelfde opnieuw. De vrouw wendt zich daarom tot de ombudsman. Die legt de kwestie voor aan de gemeente. Het duurt vervolgens even, maar na 6 weken laat de gemeente weten dat zij het

Noordelijk Belastingkantoor, die namens de gemeente de boetes verstuurt, heeft gevraagd om de boetes te seponeren. Verder laat de gemeente weten dat zij altijd coulant is bij dergelijke (buurt)grensgevallen. Er zijn vrijwel nooit boetes opgelegd. Nu dat toch is gebeurd, zoekt de gemeente uit hoe zij de fout in de digitale parkeerregistratie kan herstellen. De ombudsman constateert dat de gemeente erkent dat er een fout is gemaakt en dat die wordt hersteld. Dat is op zichzelf mooi. Omdat de gemeente naar aanleiding van de eerdere klacht van de vrouw al dacht dat de fout was hersteld, wat niet het geval bleek, zal de ombudsman deze toezegging met belangstelling volgen. Verder vraagt de ombudsman aan de vrouw om weer contact op te nemen als het probleem zich onverhoopt opnieuw voordoet.

Afgehaakt door uitblijvend contact 23.1.008

Trefwoorden: overlast, reactietermijn

Een vrouw beklaagt zich over uitblijvend contact met een medewerker van de gemeente. Zij en haar burens ervaren overlast van een buurman. Vanaf 2018 hebben ze hierover contact met de gemeente. In het najaar 2022 is de medewerker bij haar thuis geweest. Omdat ze daarna niets meer hoort, heeft ze begin 2023 zelf contact met de medewerker opgenomen. De medewerker gaf vervolgens aan bepaalde acties te hebben ondernomen maar geen overlast te hebben vastgesteld. Hij stelt een nieuwe afspraak voor bij de vrouw. De vrouw stemt hiermee in, maar vervolgens blijft het weer stil. De vrouw gaat naar de ombudsman. Een dag later voegt een buurvrouw zich bij de klacht van de vrouw.

De ombudsman heeft de medewerker gewezen op zijn voorstel en dat de vrouw wacht op een

afpraak. Als ze na een week nog niets van de medewerker hoort, laat de vrouw aan de ombudsman weten dat ze de kwestie overdraagt aan een buurman aan de andere zijde. Zij en haar man zijn zo uitgeput door de hele situatie dat ze het niet meer aankunnen.

De ombudsman vraagt bij de leidinggevende van de medewerker zijn telefoonnummer op en spreekt een boodschap in. Dezelfde dag nog laat de medewerker weten dat hij de volgende dag contact op zal nemen met de vrouw. De ombudsman meldt dat dit nu de buurman aan de andere zijde moet zijn en verzoekt de medewerker om terugkoppeling van het gesprek. Twee weken later heeft de ombudsman nog niets gehoord en neemt daarom weer contact op met de medewerker. Die laat weten dat hij diezelfde dag een belafpraak heeft met de buurman aan

de andere kant van de overlastveroorzaker. De ombudsman verzoekt om de volgende dag terug te koppelen wat de uitkomst is.

Wederom blijft bericht uit. De ombudsman belt daarom anderhalve week later opnieuw met de leidinggevende. De volgende dag laat de medewerker weten dat hij die middag een afspraak heeft met de buurman. Later die dag meldt hij de uitkomst van het gesprek.

De ombudsman stelt vast dat er nu een voorstel ligt voor buurtbemiddeling. Dat lijkt een passend voorstel, hoewel eerder door alle betrokken burens gemeld is dat de buurman niet goed

aanspreekbaar is. Mogelijkerwijs biedt een breder overleg in de vorm van buurtbemiddeling toch een oplossing. De buurman aan de andere zijde kijkt er in ieder geval positief tegenaan en gaat bij de burens na of die dit ook zo zien. Daarmee komen de bemoeienissen van de ombudsman om tot een afspraak te komen tot een einde. Echter niet nadat ze heeft vastgesteld dat het erg lang heeft geduurd eer dit voorstel er ligt en dat vindt de ombudsman geen behoorlijk optreden van de gemeente. Te meer omdat de familie aan de ene zijde door de lange duur van dit afspraaktraject is afgehaakt.

(Niet) aan het lijntje 23.1.024

Trefwoorden: participatie, behandel-/reactietermijn

Een man ervaart overlast van loslopende honden in zijn wijk, op een plek waar de honden aangeliind zouden moeten zijn. Ze gedragen zich agressief. De man heeft al meerdere keren (telefonisch en online) melding gedaan en heeft daarbij om terugkoppeling gevraagd. Er gebeurt niets. Het is voor de man onduidelijk wat er precies met zijn meldingen gebeurt. Hij dient een klacht in bij de gemeente over het uitblijven van een reactie op zijn meldingen. Hij krijgt te horen dat handhavers controleren in zijn wijk, maar de man heeft hier niets van gemerkt. Ook de daaropvolgende dagelijkse meldingen van de man lijken niets uit te halen. Hij wendt zich vervolgens tot de ombudsman.

Handhaving moeilijk

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat zij de man na ontvangst van zijn klacht heeft verteld dat de overlast door honden prioriteit heeft. En dat de handhavers hondenoverlast in hun dagelijkse surveillance meenemen. Daarnaast heeft de gemeente uitgelegd dat de handhaving wordt bemoeilijkt doordat de overtreder op heterdaad betrapt moet worden. Als burgers in de gaten krijgen dat handhavers aanwezig zijn, dan wordt dit naar

elkaar gemeld of corrigeren ze snel hun gedrag zodra ze zien dat een handhaver in de buurt is. Hierdoor wordt de kans klein dat iemand op heterdaad wordt betrapt.

De gemeente stelt dat zij naar aanleiding van de meldingen en klacht vaker in de wijk heeft gesurveilleerd. De ombudsman constateert dat er niet eerder dan na de zoveelste melding van de man een soort terugkoppeling van de gemeente kwam. Die stelde dat er geen sprake was van overlast in de mate die de man omschrijft. Of zij dit baseert op eigen waarneming of op de geïntensiveerde surveillance wordt uit de reactie echter niet duidelijk. Gelet op de meldingen en de klacht van de man over het uitblijven van een terugkoppeling had de gemeente naar oordeel van de ombudsman hierop adequater kunnen handelen.

Project

Naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente een project opgezet om extra te surveilleren in burgerkleding. De gemeente meldt de ombudsman hoeveel er is gecontroleerd, hoeveel overtredingen er waren en wat de gevolgen daarvan

waren. Hieruit blijkt dat de gemeente tegemoet is gekomen aan de wens van de man om de overlast te onderzoeken en bij constatering aan te pakken. Het beeld van de gemeente is naar aanleiding van het project echter niet gewijzigd. Hoewel de door de man gestelde overlast niet

door de gemeente is geconstateerd, laat de gemeente met het onderzoek wel zien zijn overlastklachten serieus te nemen. Bovendien wordt de man ook in een persoonlijk gesprek op de hoogte gebracht van de uitkomsten. En dat is netjes.

Woonschip niet authentiek 23.1.037

Trefwoorden: motivering, woonschip

Een eigenaar van een woonboot snapt niet waarom zijn schip in 2019 door de gemeente in een gedoogbeschikking opeens als niet authentiek wordt beoordeeld. In 2015, toen de man toestemming kreeg voor een ligplek in deze vrijhaven, werd het schip wel als authentiek beoordeeld.

De beoordeling 'niet authentiek' betekent dat het schip niet in de haven mag liggen. In deze vrijhaven mogen namelijk alleen authentieke schepen liggen. De gedoogbeschikking betekent dat zolang de man eigenaar is en het schip zelf bewoont, het schip er toch mag blijven liggen. Het wordt gedoogd. Als de man het schip echter verkoopt, moet het weg uit de betreffende haven. Een verkoop zonder ligplaats drukt de verkoopwaarde aanzienlijk, aldus de man en hij heeft hier problemen mee.

Als de man navraag doet bij de gemeente, komt er geen uitleg waarom het schip niet authentiek zou zijn of wat er gedaan zou moeten worden om de authenticiteit te herstellen. Ook begrijpt de man niet waarom het buurschip, dat op het zijne lijkt, wel als authentiek wordt aangemerkt. De gemeente biedt verder een tegemoetkoming in de schade bij verkoop aan. Maar dat bedrag doet geen recht aan het verschil in verkoopwaarde. De man wil dat de gemeente het schip alsnog als authentiek aanmerkt, of een hogere schadevergoeding aanbiedt.

De ombudsman constateert dat de man 4 jaar geleden al (in 2019) te horen kreeg dat zijn schip als niet authentiek wordt beoordeeld. Hij

heeft toen geen actie ondernomen tegen de gedoogbeschikking. Vanwege de gevolgen die nú spelen bij de gewenste verkoop neemt de ombudsman de klacht toch in onderzoek.

Uitleg

De gemeente legt desgevraagd uitgebreid uit waarom het woonschip niet kan worden aangemerkt als authentiek. Het oorspronkelijke schip is namelijk zonder opbouw. Ook maakt ze inzichtelijk dat zelfs met een aanpassing niet kan worden bereikt dat het schip alsnog als authentiek aangemerkt kan worden. Verder legt de gemeente duidelijk uit waarom het buurschip wel als authentiek schip kan worden aangemerkt. Zo betreft het een ander type schip dat oorspronkelijk ook een opbouw had. De ombudsman kan de uitleg van de gemeente volgen. Gelet op deze uitleg lijkt de gemeente het schip van de man in de toestemmingsbrief van 2015 foutief als authentiek te hebben aangemerkt.

Verwachtingen

De man stelt dat de gemeente hem vóór de aankoop van het schip in 2015 mondeling heeft toegezegd dat het authentiek is en er geen problemen zouden ontstaan bij gewijzigd beleid. Gelet op het feit dat dit al 8 jaar geleden is, kan de ombudsman niet meer nagaan of dit klopt. Zij kan alleen afgaan op de schriftelijke stukken uit die tijd. De man verstrekt een stuk uit 2015 waarin de gemeente schrijft dat het schip als authentiek wordt aangemerkt. Dit stuk is echter

van ná de aankoop. Bovendien staat er in de brief dat het beleid met betrekking tot de haven rond toelating, verblijf en verkoop zou gaan veranderen en dat dit consequenties zou kunnen hebben voor het toekomstige verblijf in de haven.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente de man in 2019 heeft laten weten dat zijn schip niet authentiek is en daarom ná verkoop niet in de haven mag blijven liggen. Bovendien legt de gemeente uit dat er in deze haven geen sprake is van een overdraagbare ligplaats. Het is dus niet zo dat een schip na verkoop automatisch in de haven mag blijven liggen. Als de nieuwe eigenaar ook in de haven wil liggen zal die hiervoor eerst toestemming moeten vragen en zal door de gemeente getoetst worden of het schip aan de regels voldoet. In het geval van het schip van de man voldoet het schip niet aan de regels. Dat heeft de gemeente de man in 2017 en 2019 schriftelijk laten weten. De ombudsman ziet, mede gelet op de brief van 2015, niet dat de gemeente de verwachting heeft gewekt dat zijn schip niet hoeft te vertrekken.

Maatwerkoplossing

De man is van mening dat zijn schip in waarde

is verminderd door de beoordeling van de gemeente. Aangezien er geen sprake is van een overdraagbare ligplaats, kan er volgens de gemeente dus ook geen waarde aan toegekend worden. Daarom vindt ze dat van waardevermindering door de beoordeling geen sprake kan zijn. Om met burgers mee te denken als zij in de problemen komen, heeft de gemeente besloten een gedoogbeschikking af te geven zodat de man en zijn schip de haven niet hoeven te verlaten. De man vindt echter dat de gedoogbeschikking niet bedoeld kan zijn als maatwerkoplossing. Het lost volgens hem het probleem bij verkoop niet op.

Hoewel de ombudsman begrijpt dat de man teleurgesteld is over de maatwerkoplossing, kan zij de man niet volgen in de opvatting dat de gedoogbeschikking niet als zodanig bedoeld kan zijn. Immers, door deze beschikking kan zijn niet-authentieke schip -zolang hij eigenaar is en het schip ook bewoont- in de haven blijven liggen. Dat de gemeente daarnaast een tegemoetkoming bij verkoop aanbiedt vindt de ombudsman netjes. Over de hoogte van het bedrag kan zij geen oordeel geven aangezien dit tot de beleidsvrijheid van het college behoort.

Overlast van geparkeerde fietsen en auto's 231.047

Trefwoorden: procedure, handhaven

Een vrouw verplaatst zich buiten in de regel via een scootmobiel. Zij ondervindt daarbij hinder van onhandig geparkeerde fietsen op de stoep en vaak staan er ook auto's. Regelmatig is er sprake van laden en lossen bij een restaurant in de straat maar soms staan auto's gewoon geparkeerd met de bestuurder erin. Fietsen mogen natuurlijk best, maar wel netjes, op de stoep staan en ook mag een auto laden en lossen onder bepaalde voorwaarden. De vrouw geeft aan dat de situatie bij haar in de straat echt heel hinderlijk voor haar is en dat zowel fietsen als auto's vaak zodanig de stoep bezetten dat het voor haar heel moeilijk is

om erlangs te komen.

De vrouw meldt dit meerdere keren bij de gemeente. In eerste instantie reageert de gemeente niet op haar klachten. Nadat de ombudsman contact op heeft genomen, erkent de gemeente dat het niet reageren niet netjes is en ze biedt haar excuses daarvoor aan. De gemeente heeft na de eerste meldingen overigens wel snel actie ondernomen. De locatie is naar aanleiding van de meldingen veelvuldig bezocht. Er zijn controles uitgevoerd en waarschuwingen en boetes uitgedeeld. De vrouw geeft aan dat er toch niets verbeterd is

en zij nog steeds overlast ervaart. Zij ziet nog steeds hinderlijk geparkeerde auto's en fietsen. De ombudsman meldt dat bij de gemeente en de gemeente start een kort en intensief onderzoek op verschillende tijdstippen op de dag. De overlast wordt op die momenten niet geconstateerd. Omdat de vrouw toch overlast

ervaart vertelt de gemeente dat de locatie zoveel mogelijk zal worden meegenomen in de reguliere controlerondes van de boa's. Als er toch veel fietsen op de stoep staan dan geven zij dat door aan de collega's van fietshandhaving. De gemeente neemt de klacht naar het oordeel van de ombudsman serieus.

Geen adequate reactie 23.1.052

Trefwoorden: klachtbehandeling, motivering, evenement, geluidsoverlast

Een vrouw ervaart flinke geluidsoverlast van een evenement in het Stadspark. Daarbij vindt zij het toegestane geluidsniveau voor het evenement veel te hoog. Als ze hierover klachten indient bij de gemeente ontvangt ze een standaardreactie terug. Tijdens het onderzoek van de ombudsman stelt de gemeente dat het niet mogelijk is om op alle meldingen individueel te reageren. Op zich kan de ombudsman zich dat voorstellen, maar in de algemene reactie spreekt de gemeente over het evenement alsof dat nog niet heeft plaatsgevonden. Het verhaal ziet toe op wat nog komen gaat. De (algemene) reactie was naar het oordeel van de ombudsman dan ook niet adequaat.

Op verzoek van de ombudsman gaat de gemeente alsnog in op de klachten van de vrouw. De gemeente legt onder andere uit dat er tijdens het evenement op verschillende locaties geluidsmetingen zijn gedaan en dat niet is gebleken dat het toegestane geluidsniveau is overschreden. De vrouw laat de ombudsman vervolgens weten niet tevreden te zijn met de reactie. Zij blijft erbij dat het toegestane geluidsniveau te hoog is. Tegen de evenementenvergunning en de toegestane geluidsnorm kan de vrouw bezwaar maken. De ombudsman is niet bevoegd hierover een oordeel te geven.

Buurtbemiddeling gaat voor gedragsaanwijzing 23.1.072

Trefwoorden: overlast, bureu

Een vrouw ervaart overlast van de bomen van haar buurman en ook van het geluid van vallende gewichten door haar buurman. Zij heeft dit bij de gemeente aangekaart en hoort vervolgens niets. De ombudsman heeft de zaak een half jaar eerder ook behandeld (23.1.008). De vrouw werd destijds vertegenwoordigd door een andere buurman. De gemeente heeft toen buurtbemiddeling voorgesteld. De vrouw geeft aan dit voorstel niet te kennen. De andere buurman meldde vervolgens dat hij heeft afgezien van buurtbemiddeling omdat hij eerst andere mogelijkheden wilde onderzoeken. Daar

is het bij gebleven. Desgevraagd meldt de vrouw de ombudsman dat zij geen buurtbemiddeling wil. Zij wil dat de burgemeester op grond van de Wet aanpak woonoverlast de buurman een gedragsaanwijzing geeft. Of zij dit verzoek ook aan de burgemeester heeft gedaan, meldt de vrouw niet. De vraag is echter of de door haar ervaren overlast wel onder deze wet valt. Voor de ombudsman is wel duidelijk dat eerst gekeken moet worden of minder ingrijpende middelen kunnen worden ingezet en dat is buurtbemiddeling. Zij adviseert de vrouw dit alsnog aan te gaan.

Geen plekje meer 23.1.074

Trefwoorden: toezegging, woonschip

Een man en een vrouw, in het bezit van een woonboot, melden zich bij de ombudsman omdat zij geen ligplaats (meer) hebben in een haven van de gemeente. Zij hebben daar voorheen jaren gelegen, maar zijn een aantal jaren geleden vertrokken met de boot omdat het nodig was om groot onderhoud te plegen. Dat was niet mogelijk in de haven zelf. Ze geven aan dat ze dit hebben gemeld bij de havenmeester, maar die kan zich dat niet herinneren. Ook niet dat zij in de jaren erna steeds geprobeerd hebben om een plek in de haven in te nemen. Na hun langdurig vertrek is er geen plek meer in de haven. Andere schepen hebben de ruimte ingenomen. De man en de vrouw begrijpen niet waarom zij er eerst wel en nu niet meer kunnen liggen. De havenmeester geeft bij de

ombudsman aan dat niemand recht heeft op een ligplaats in deze haven, het is een soort vrijplaats. Soms lukt het om een ligplaats te creëren in overleg met andere schippers, maar op dit moment is de haven echt vol.

De gemeente laat de ombudsman ook weten dat er nieuw beleid in de maak is. In dat kader zal er ook worden nagedacht over wat te doen met schepen die er nu liggen of hebben gelegen. Op voorhand lijkt er geen reden om deze man en vrouw voorrang te verlenen. Hen wordt geadviseerd om ook elders in de gemeente te kijken naar een plek. De ombudsman blijft het beleid volgen en gaat ervan uit dat de gemeente de man en vrouw informeert mocht er toch plek zijn in de betreffende haven.

9 Stadsontwikkeling

Geluidsnorm blijkt te ruim 23.1.003

Trefwoorden: informatieverstrekking, voorschriften, geluidsnormen

Een vrouw beklagt zich over de houding van de gemeente ten aanzien van haar horecaonderneming. Twee weken nadat haar bedrijf is geopend komt de gemeente met maatwerkvoorschriften uit 1990. Dit blijken regels te zijn die specifiek gelden voor het pand waar zij haar bedrijf in heeft. Zo moet de vrouw een begrenzer op haar geluidsapparatuur hebben zodat de wettelijke geluidsnormen niet worden overschreden. De vrouw is niet op de hoogte van de maatwerkvoorschriften. Ze vindt het ook niet kunnen dat deze pas ná opening van haar zaak aan haar werden verstrekt.

De gemeente heeft vervolgens de begrenzer op haar apparatuur afgesteld en verzegeld. Toch zegt de gemeente dat er sprake is van overschrijding van geluidsnormen. Ook jaagt de gemeente klanten weg door regelmatig langs te komen terwijl er vervolgens niets aan de hand is. De ombudsman stelt een onderzoek in. Daaruit blijkt dat er op de locatie waar de vrouw haar zaak is begonnen in het verleden ook een onderneming gevestigd was. Naar aanleiding van klachten destijds zijn er maatwerkvoorschriften opgesteld. Omdat er eerder in het pand al een horecabedrijf was gevestigd, hoefde zij geen exploitatievergunning aan te vragen en had zij geen contact met de afdeling die op de hoogte was van de maatwerkvoorschriften en haar hierop had kunnen wijzen.

Maatwerkvoorschriften

De ombudsman kan zich voorstellen dat de vrouw niet wist van de maatwerkvoorschriften. Op zich is het aan haar om zich te laten informeren welke regels van toepassing zijn. In dat kader is de gemeentelijke website van belang. Toen de vrouw startte was er echter op de website geen informatie te vinden over eventuele maatwerkvoorschriften. Naar aanleiding van deze klacht heeft de gemeente de informatie inmiddels toegevoegd aan haar website en dat is netjes.

Op de website wijst de gemeente nu uitdrukkelijk op mogelijke maatwerkvoorschriften en dat men hierover nadere informatie kan inwinnen.

Geluidsbegrenzer

De gemeente legt tijdens het onderzoek van de ombudsman verder uit dat als men zich aan de maatwerkvoorschriften houdt, men er in principe van uit mag gaan dat er geen geluidsnormen zullen worden overschreden. Omdat er onder de vorige ondernemers geen tot amper geluidsoverlastklachten waren, ging de gemeente ervan uit dat het geluidsniveau van de maatwerkvoorschriften van 73 dB(A) nog steeds voldeed. De gemeente heeft de begrenzer daarom op dat niveau ingesteld, waarmee de vrouw ervan uit mocht gaan dat zij geen wettelijke normen zou overschrijden.

Los van het feit dat livemuziek buiten de (vastgestelde of aangevraagde) geluidsdagen niet mag, constateert de gemeente met een later geluidsonderzoek dat de geluidsnormen in de bovenwoningen aanzienlijk worden overschreden, ook als het geluidsniveau van 73 dB(A) door de vrouw netjes wordt aangehouden.

Toekomst

De ombudsman constateert dat de gemeente de geluidsoverschrijding bij gebruik van de door haar ingestelde begrenzer niet als verwijtbaar ziet. Dat is mooi.

Wel heeft de gemeente nieuwe lagere geluidsniveaus vastgesteld en de vrouw daarover geïnformeerd. Vanaf dat moment ziet de gemeente overschrijdingen wel als verwijtbaar. Tegen toekomstige geconstateerde overtredingen zal de gemeente dan ook handhavend optreden. Het verbod op live muziek (zonder ontheffing) en het verbod op muziek buiten de begrenzer om, die op het lagere niveau moet worden ingesteld, blijft van kracht.

Klanten

De gemeentelijke medewerkers zijn 9 van de 10x overdag langs geweest. Dat ze dan geen overlast constateren, zegt niets over het geluidsniveau op andere momenten zoals de avond en nacht

Te veel hardrijders in de straat 23.1.004

Trefwoorden: verkeer

Een echtpaar maakt zich zorgen over de aangekondigde herinrichting van hun straat. Ze zouden graag zien dat het verkeer wordt afgeremd. Er gaat veel (sluip)verkeer door hun straat op weg naar het Kindcentrum verderop in de wijk. Hoewel de wijk een 30 km/u zone is, wordt er veel te hard gereden. Hierdoor is de veiligheid in het geding en kunnen kinderen niet buiten spelen. Het echtpaar doet de suggestie om meer toegangswegen tot de wijk open te stellen voor autoverkeer, zodat de drukte meer verspreid wordt.

Toegangswegen

In haar reactie aan de ombudsman legt de gemeente uit dat zij uitgaat van het vastgestelde bestemmingsplan. Ook zal het realiseren van extra toegangen tot de wijk geen oplossing bieden. Het probleem zal zich enkel verplaatsen, nog afgezien van de verkeerskundige inpassbaarheid binnen de beperkte ruimte. Hoewel de gemeente met deze uitleg niet tegemoetkomt aan de wens van het echtpaar, is de uitleg naar het oordeel van de ombudsman voldoende inzichtelijk.

Informatie bij gemeente schiet tekort 23.1.005

Trefwoorden: GPK, informatieverstrekking

Een man heeft een parkeerkaart voor gehandicapten aangevraagd bij de gemeente. Omdat hij een inkomen heeft rond bijstandsniveau, komt hij in aanmerking

daarvoor. De ombudsman heeft niet kunnen vaststellen dat door de aanwezigheid van de gemeentelijke medewerkers, klanten zijn weggejaagd.

Verkeersremmers

Hierover laat de gemeente weten dat het verkeer volgens het huidige inrichtingsplan elke 100 meter een snelheidsremmende maatregel tegenkomt. Het geplande verkeersplateau bij verzoekers woning moet nog worden aangelegd en om verzoekers tegemoet te komen wil de gemeente verderop in hun straat een extra verkeersdrempel aanleggen. Als de ombudsman ter plaatse onderzoek doet, blijkt dat een deel van het inrichtingsplan al is uitgevoerd en dat in dit deel een van de geplande verkeersplateau's ontbreekt. Waarom dit zo is, kan de gemeente echter niet achterhalen. Zij zegt toe dat deze verkeersdrempel alsnog wordt aangelegd. De gemeente is van mening hiermee voldoende in verkeersremmers te voorzien. Met het plaatsen van een extra drempel laat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman zien naar het echtpaar te luisteren. Volgens de gemeente zouden deze snelheidsbeperkende maatregelen voldoende moeten zijn. Of dat ook het geval is, zal echter uit de aangekondigde metingen moeten blijken. Overigens, zo geeft de gemeente aan zal een deel van de weggebruikers hard blijven rijden, ondanks de snelheidsremmers.

voor kwijtschelding van de betaalde leges. De man heeft te horen gekregen dat hij 3 maanden de tijd heeft voor het doen van een kwijtscheldingsaanvraag. Die termijn is bijna

verstrekken op het moment dat hij de kaart kan ophalen bij het loket Parkeren. Op zijn vraag hoe hij hiervoor een aanvraag kan doen, krijgt hij echter geen antwoord.

Via de link op de website van de gemeente komt de man op een algemene pagina van de website van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Als hij naar het NBK belt, krijgt hij te horen dat hij bij de gemeente moet zijn. Hij belt daarna met de gemeente (14050). Daar wordt hij na intern beraad met de afdeling Parkeren weer naar het NBK verwezen. De man belt weer met het NBK, maar opnieuw krijgt hij te horen dat hij bij de gemeente moet zijn. Als hij dan weer belt met de gemeente wordt hij doorverbonden met WIJ. De man beklaagt zich er bij de ombudsman over dat hij van het kastje naar de muur is gestuurd. Maar bovenal wil hij gerustgesteld worden dat hij niet te laat is met een aanvraag voor kwijtschelding. Vanwege de korte tijd die nog resteert van de

3 maandentermijn vraagt de ombudsman met spoed om een reactie van de gemeente. Dezelfde dag laat de gemeente weten dat de man kwijtschelding krijgt voor de door hem betaalde leges. Het bedrag wordt naar zijn bankrekening overgeschreven. Daar is de man blij mee. In een nadere reactie laat de gemeente weten dat ze de informatie op de websites van de gemeente en van het NBK gaat aanpassen. De gemeente ziet ook zelf in dat de informatie niet volledig was. Dat vindt de ombudsman goed om te horen. Ze zal deze ontwikkeling met belangstelling volgen. Verder stelt de ombudsman vast dat er onvoldoende kennis was bij de gemeente, zowel bij het Loket Parkeren als bij het Klantcontactcentrum over de mogelijkheid om kwijtschelding aan te vragen voor betaalde leges voor een parkeerkaart voor gehandicapten. Daardoor is de man meerdere keren onjuist verwezen. De ombudsman vindt dit niet behoorlijk.

Vaart eruit 23.1.006

Trefwoorden: behandel-/reactietermijn, verkeer

Een man vindt dat er te hard gereden wordt in zijn straat, de gemeente zegt toe snelheidsdisplays te plaatsen en mogelijk nog meer metingen te verrichten. De uitkomsten hiervan zou de gemeente delen met de man. Als de man 4 maanden en een herinneringsmail later nog niets heeft gehoord, stapt hij naar de ombudsman.

Klachtonderzoek en excuses

Tijdens onderzoek van de ombudsman erkent de gemeente dat zij haar eerste toezegging om de meetgegevens te delen, niet is nagekomen. De gemeente is het vergeten en biedt hiervoor excuses aan.

Verder laat de gemeente de ombudsman weten dat zij binnen een week contact op zal nemen met de man. Er bestaat de mogelijkheid om tijdelijk bloembakken in de straat te plaatsen, die de snelheid zouden kunnen afremmen. De ombuds-

man geeft deze toezegging aan de man door. Een maand later heeft de man nog niets gehoord.

Als de ombudsman hier navraag naar doet, blijkt dat de gemeente het aangekondigde contact met de man over de bloembakken is vergeten. Wederom biedt de gemeente excuses aan. De ombudsman beoordeelt dit als onbetrouwbaar handelen.

Contact

Inhoudelijk reageert de gemeente op de oorspronkelijke vragen van de man, waarbij ze eindelijk de meetgegevens deelt. De man heeft hier een aantal nadere vragen over. De contacten tussen de man en de gemeente zijn tot nu toe óf schriftelijk óf via de ombudsman gelopen. Daarom doet de ombudsman de aanbeveling aan de gemeente om de man uit te nodigen voor een

gesprek om de vragen, inclusief eventuele nadere vragen, direct te beantwoorden.

(Geen) maatregelen

Naar aanleiding van de verschillende onderzoeken ziet de gemeente nog geen aanleiding om snelheidsbeperkende maatregelen te treffen. De metingen tonen dat de snelheid onder de kritieke waarde ligt die is toegestaan volgens de huidige richtlijnen. Naar aanleiding van de zorgen van de man heeft de gemeente wel gekeken naar aanpassingsmogelijkheden in de vorm van een plaatselijke wegversmalling: de tijdelijke bloem-

bakken. Dit zou het onveiligheidsgevoel kunnen verkleinen, daadwerkelijke gevolgen voor de gereden snelheid verwacht de gemeente hier op basis van de meetgegevens niet.

Dat de gemeente hierover in gesprek wil met de buurtbewoners geeft aan dat de gemeente de klacht serieus neemt. Het is daarbij wel ontzettend jammer dat weer vergeten is daadwerkelijk contact op te nemen met de man. Dit bevordert het herstel van vertrouwen niet.

De gemeente heeft de aanbeveling voor een gesprek met de man overgenomen.

Duidelijkheid gewenst voor taxichauffeur 23.1.009

Trefwoorden: vergunning, vervoer

Een taxichauffeur klaagt zich erover dat de gemeente bij wegwerkzaamheden alleen lijnbusbanen en geen reguliere busbanen creëert. Er wordt wel handhavend opgetreden tegen taxi's maar niet tegen stads- en streekbussen die over een lijnbusbaan rijden. Daarnaast krijgt hij geen adequaat antwoord op zijn vraag waarvoor een jaarontheffing precies nodig is. Deze is namelijk aanzienlijk duurder geworden.

De ombudsman legt de klachten voor aan de gemeente. Die laat weten dat stads- en streekbussen over lijnbusbanen mogen rijden. Als stads- en streekbussen openbaar vervoer aanbieden volgens een dienstregeling zijn dit namelijk lijnbussen. Taxi's hebben alleen toegang tot (lijn)busbanen als een speciaal onderbord dit vermeldt. Er is geen specifiek beleid voor het creëren van (lijn)busbanen, dat weegt de gemeente van geval tot geval af.

Over de duurder geworden jaarontheffingen meldt de gemeente dat die voor voertuigen die rijden op fossiele brandstof inderdaad duurder zijn geworden. Jaarontheffingen voor uitstootvrije voertuigen zijn goedkoper

geworden. Het is namelijk de bedoeling om gebruik van elektrische voertuigen te stimuleren onder ondernemers. De ombudsman constateert dat de gemeente hiermee een antwoord heeft gegeven ten aanzien van de prijsverhoging, maar nog niet wat de meerwaarde is voor een taxichauffeur. Ze legt die vraag opnieuw voor aan de gemeente.

Hierop laat de gemeente weten dat de jaarontheffing nodig is om buiten de venstertijden de binnenstad (minus het autovrije gebied) en de autoluwe zones in te mogen rijden. Dat betekent dat als een taxichauffeur in die gebieden wil rijden tussen 12.00 en 05.00 uur, hij of zij daarvoor een ontheffing nodig heeft. De ombudsman constateert dat de gemeente de vraag nu inzichtelijk heeft beantwoord. Daarbij merkt de ombudsman - wellicht ten overvloede- op dat een taxivergunning iets anders is dan een jaarontheffing voor de venstertijden. Met deze informatie kan de taxichauffeur naar verwachting een goede afweging maken over het al dan niet (weer) aanvragen van een jaarontheffing.

Blauwe zone groot genoeg? 23.1.010

Trefwoorden: parkeren

Een winkelier is volkomen verrast door de komst van een blauwe parkeerzone voor haar zaak. Er is net betaald parkeren ingevoerd in de wijk. De blauwe zone is bedoeld om winkeliers tegemoet te komen. Daar kan namelijk met een parkeerschijf 2 uur gratis worden geparkeerd. De vrouw zegt ook niet betrokken te zijn geweest bij de besluitvorming over de grootte van de blauwe zone. Ze wijst de gemeente meerdere keren op beperkingen van de zone. Ook vindt de vrouw de parkeervergunning voor haar personeel erg duur. Omdat zij zich niet gehoord voelt, gaat ze naar de ombudsman.

Verkeersbesluit

De gemeente constateert tijdens het onderzoek dat er helaas iets fout is gegaan. Het verkeersbesluit, dat nodig is voor het invoeren van een blauwe zone, is nooit gepubliceerd. Dit kon gebeuren door de onervarenheid van de betrokken medewerker. Ook was er haast. De medewerker kreeg het dossier pas laat in zijn takenpakket. Hij wilde voorkomen dat klanten van de ondernemers moesten gaan betalen als het betaald parkeren al een feit was. Op grond hiervan constateert de ombudsman dat de gemeente de ondernemers onvoldoende heeft betrokken bij de besluitvorming rond het aanbrenge van de blauwe lijn.

Vergroten blauwe zone

De vrouw en haar collega-ondernemers vinden de blauwe zone te beperkt. Het winkelcentrum reikt verder dan alleen hun eigen straat vinden ze. Niet alle zaken hebben een blauwe zone voor de deur gekregen.

De gemeente geeft aan dat zij hierover gesproken heeft met enkele ondernemers en naar aanleiding daarvan heeft besloten de blauwe zone te vergroten. Met het overleg en het publiceren van een verkeersbesluit waarin de vergroting is vastgelegd, corrigeert de

gemeente haar eerdere gedraging. Tegen dit besluit kan bezwaar gemaakt worden, wat enkele ondernemers ook doen.

Hun punt is dat zij de vergroting niet ver genoeg vinden gaan. Nog steeds vallen enkele zaken buiten de blauwe zone. Het is aan de gemeente of zij aanleiding ziet om verder te vergroten. Een ombudsman mag zich daarmee niet bemoeien. Wel kan de ombudsman kijken naar de motivering van het besluit van de gemeente.

Motivering

De gemeente legt uit waarom zij vindt dat de zone niet groter moet worden dan de laatste verruiming. Het zou namelijk betekenen dat bewoners van de wijk de parkeerplaatsen niet meer kunnen gebruiken. Zij moeten dan elders parkeren en verder lopen. De ondernemers zijn voldoende tegemoet getreden met de huidige vergroting, aldus de gemeente. Bovendien wil zij in wijken juist ruimte ten opzichte van de auto herwinnen. Het faciliteren van autoverkeer door gratis parkeren werkt tegengesteld. Hoe vervelend ook voor de vrouw, de gemeente legt wel inzichtelijk uit waarom zij de blauwe zone niet groter gaat maken.

Contact en uitvoering

De ombudsman constateert verder dat de gemeente wel naar de vrouw geluisterd heeft. Er zijn 3 bezoeken geweest aan haar zaak. Dat de gemeente niet volledig mee is gegaan met het verzoek doet daar niet aan af. Wel stelt de ombudsman vast dat de daadwerkelijke uitbreiding van de blauwe zone lang heeft geduurd. Ruim een half jaar later worden de nieuwe blauwe lijnen aangebracht. Dit is niet voortvarend te noemen.

Bedrijvenvergunning

De vrouw vindt de kosten voor parkeervergunningen voor het personeel niet op

te brengen zijn. Een bedrijvenvergunning is gelijk voor een heel jaar, zij vraagt zich af of het niet voor alleen de winterperiode kan. De ombudsman stelt vast dat de hoogte van de kosten van een parkeervergunning voor bedrijven is vastgelegd in de Verordening

parkeerbelasting. Deze regeling is vastgesteld door de gemeenteraad. Een ombudsman is niet bevoegd hierover te oordelen. De gemeente legt bij navraag door de ombudsman uit dat er wel (beperkte) mogelijkheid is voor teruggave van een gedeelte van de kosten.

Onvoltooid werk 23.1.016

Trefwoorden: openbare ruimte, communicatie, informatievoorziening, voortvarendheid

Een man klaagt zich over de uitblijvende actie door de gemeente naar aanleiding van langdurige werkzaamheden bij hem in de buurt. Vanaf 10 november tot 10 december 2022 zijn er werkzaamheden geweest aan een gedeelte van de weg. Na die werkzaamheden is slechts een deel van de weg opnieuw geasfalteerd. Op het niet geasfalteerde weggedeelte ligt veel steenslag en zijn er kuilen. Naast dat dit gevaarlijk is, kunnen de opspattende steentjes ook schade veroorzaken. En dat gebeurt bij de auto van de man. Daarnaast is de man van mening dat verkeersborden niet juist zijn geplaatst. Ze staan parallel aan de weg en niet haaks erop, zodat automobilisten die niet kunnen zien als ze komen aanrijden. Zijn auto is daardoor bijna weggesleept, omdat hij op grond van de brief over de werkzaamheden meende dat hij daar mocht staan. Tot slot stoort het de man dat de gemeente slecht communiceert.

Asfaltering

De ombudsman stelt na onderzoek ter plaatse vast dat een gedeelte van het wegdek niet geasfalteerd is. De gemeente gaf in eerste instantie als reden aan dat de asfaltcentrales in de winterperiode dicht zijn en pas weer op 1 maart 2023 opengaan. Dat klopt volgens de man echter niet omdat er in december nog geasfalteerd was. Daarop legt de gemeente uit dat er in december asfalt uit Amsterdam is gehaald, maar dat dit een dure en niet goed (ver) werkbare optie is. De ombudsman constateert

dat de gemeente op zich netjes uitlegt waarom slechts een gedeelte is geasfalteerd. Wel constateert zij dat de man de gemeente al begin januari heeft gewezen op de losse steentjes en de kuilen en welk gevaar dit kan opleveren. Toen de definitieve asfaltlaag door de wintersluiting van de asfaltcentrales op zich liet wachten, was een tussenoplossing nodig. Uit de beschikbare informatie maakt de ombudsman op dat pas eind februari/begin maart de nodige acties zijn ondernomen door de gemeente. Op dit punt handelde de gemeente niet voortvarend. Ten tijde van de afronding van het klachtonderzoek is de definitieve asfaltlaag aangebracht en lijkt het probleem met de losse steentjes verholpen.

Schade

Over de schade is de ombudsman niet bevoegd te oordelen. Als zijn schadeclaim wordt afgewezen dan kan de man de burgerlijke rechter vragen om hierover een oordeel uit te spreken.

Communicatie

De communicatie tussen de man en de gemeente ging vooral via whatsapp. Door de korte berichtgeving die in appverkeer gebruikelijk is, kunnen goede bedoelingen verloren gaan. Zoals bij het maken van een afspraak met een medewerker met meer kennis van zaken op een tijdstip waarvan de man al van tevoren had aangekondigd dat hij dan niet kon. Wellicht een leermoment.

Verkeersborden

De ombudsman heeft de wettelijke regels onderzocht en vastgesteld dat bepaalde borden evenwijdig aan de weg mogen worden geplaatst. Bijvoorbeeld het parkeerverbodsbord E1 waar het

in dit geval om gaat. Dat er in de brief over de werkzaamheden andere informatie staat dan op het verkeersbord is vervelend, maar het verkeersbord is daarin leidend.

Te snel gehandeld 23.1.032

Trefwoorden: verwachting

Een echtpaar klaagt zich over de ten onrechte gewekte verwachtingen door de gemeente. Ze wonen in een twee-onder-een- kapwoning met een grote garage. De woning wordt voor hen te groot en is heel geschikt voor hun zoon met zijn gezin. Die is namelijk al geruime tijd op zoek naar een geschikte en betaalbare woning. Dat blijkt zeer lastig. Het echtpaar wil de garage ombouwen tot een appartement voor henzelf. Met dit plan bellen zij met de gemeente. De medewerker die zij spreken wekt de verwachting dat het plan uitgevoerd kan worden. Er zijn misschien aanpassingen en ontheffingen nodig, maar de informatie geeft het echtpaar het vertrouwen dat de vergunningverlening goed zal komen. De zoon vertrouwt ook op een goede afloop. Hij zegt zijn huurwoning nog tijdens de fase van vooroverleg met de gemeente op en trekt in de woning van zijn ouders. Enkele weken later krijgt het echtpaar te horen dat het plan niet door kan gaan. De gemeente laat desgevraagd weten mee te willen denken over wat hier wel haalbaar is. Tijdens een later gesprek is er volgens het echtpaar echter geen sprake van de toegezegde meedenkende houding van de gemeente.

Gewekte verwachting

De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente. De gemeente geeft een andere lezing van twee telefoongesprekken met het echtpaar. De ombudsman constateert dat de herinnering van het echtpaar en de medewerker aan de telefoongesprekken verschilt. Zo wordt niet

duidelijk wiens idee het was om de woning te splitsen. Wel wordt duidelijk dat de medewerker niet heeft toegezegd dat ze een vergunning zouden krijgen. Dat hij heeft gezegd dat de plannen haalbaar zouden kunnen zijn, wil niet zeggen dat dit ook daadwerkelijk zo is. Zoals het echtpaar heeft aangegeven, heeft de medewerker geen garantie gegeven over de haalbaarheid van de plannen. De gemeente legt inzichtelijk uit waarom dit in telefoongesprekken ook niet kan worden bepaald. Gelet op de informatie die de ombudsman heeft ontvangen, is niet gebleken dat de medewerker verwachtingen heeft gewekt waaruit het echtpaar gerechtvaardigd mocht opmaken dat zij een vergunning zouden krijgen.

Meedenken

Nadat de gemeente aangeeft dat ze 'zeker even wil meedenken over wat hier eventueel wel mogelijk is', heeft het echtpaar met hun architect de plannen en tekeningen aangepast en toegestuurd aan de gemeente. De gemeente laat weten geen noemenswaardige verschillen met het eerdere plan te zien. Zo gaat het plan nog steeds uit van woningsplitsing en zelfstandige bewoning in een bijgebouw. Hiervan had de gemeente eerder al laten weten er geen medewerking aan te kunnen verlenen. In het gesprek over het aangepaste plan laat de gemeente weten op grond van het bestemmingsplan nog steeds geen mogelijkheden te zien. De ombudsman bekijkt het bestemmingsplan en ziet ook dat bijv. het

hoofdgebouw niet gebruikt kan worden voor meer dan één woning en dat bijgebouwen niet gebruikt mogen worden voor zelfstandige

bewoning. De ombudsman ziet dat de gemeente hierdoor geen ruimte heeft om mee te denken.

Ingetrokken gehandicaptenparkeerplaats 23.1.035

Trefwoorden: communicatie, parkeren

Een man komt bij de ombudsman omdat het maar niet lukt om met de gemeente in contact te komen over de invalideparkeerplaats van zijn schoonvader. Deze wordt ingetrokken omdat de schoonvader geen rijbewijs meer heeft. Wel heeft hij een invalideparkeerkaart gekregen. Maar omdat zijn vrouw van 85 hem nog overal naartoe rijdt en de gezondheid van de man achteruitgaat, is een parkeerplek voor de deur nog steeds wenselijk. Ondanks meerdere terugbelverzoeken van de schoonzoon, komt het maar niet tot een gesprek met iemand van de gemeente.

De ombudsman gaat er achteraan en ontvangt al snel een reactie van de gemeente. Het komt erop

neer dat het echtpaar het officiële bericht over de intrekking van de gehandicaptenparkeerplaats af moet wachten. Zij hadden dit nog niet ontvangen maar hadden dit uit andere correspondentie met de gemeente zelf al afgeleid. Zodra het officiële besluit er is, kunnen ze via het normale proces bezwaar maken. Ook krijgt de man contactgegevens voor praktische vragen en voor het geval het proces stagneert.

De ombudsman adviseert aanvullend om een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats voor de vrouw te doen. Met het tot stand brengen van het contact, eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.

Ruimte opgeslokt door deelfietsen en -scooters 23.1.038

Trefwoorden: vergunning, gebruik openbare ruimte

Een ondernemer neemt contact op met de ombudsman omdat zij last heeft van geparkeerde fietsen en scooters op de stoep voor en naast haar zaak die haar eigen terrein is. Het betreft elektrische huurvoertuigen van verschillende aanbieders. De voertuigen veroorzaken overlast voor zowel de ondernemer, haar klanten als haar onderhuurder. Klanten kunnen hun fiets niet bij de zaak kwijt, en ook de bushalte voor de zaak wordt soms geblokkeerd door de (brom)fietsen. De vrouw stelt dat de overlast het gevolg is van het instellen van een "groen gebied" door de gemeente voor en naast haar zaak. Daar mogen 4 verschillende verhuurbedrijven met een vergunning hun voertuigen vrijelijk parkeren. De

vrouw heeft zowel met de verhuurbedrijven als de gemeente contact gehad, maar dat leidt niet tot een oplossing.

Betere werkinstructies

De gemeente laat in een reactie aan de ombudsman weten dat de meldingen van de vrouw helaas niet bij de medewerker deelmobiliteit terecht zijn gekomen. De gemeente past daarom de werkinstructies voor het Klant Contact Centrum aan, zodat meldingen over het onderwerp deelmobiliteit voortaan ook terecht komen bij de juiste medewerkers. De gemeente erkent hiermee dat zij haar organisatie op dit punt niet op orde had.

Verschil fietsen en scooters

De gemeente legt verder uit dat er rondom de zaak een virtuele parkeerzone is aangewezen voor deelfietsen. Echter niet voor deelscooters, die mogen bijna overal in de gemeente worden geparkeerd. Omdat de virtuele parkeerzone is gesitueerd op eigen terrein neemt de gemeente contact op met de verhuurbedrijven met het verzoek om de virtuele parkeerzone bij de zaak van de vrouw direct te verwijderen. Dit gebeurt en de vrouw geeft aan dat zij inderdaad een stuk minder overlast ervaart. Deze handelswijze van de gemeente is netjes.

Wat betreft de deelscooters is het ingewikkelder. Deze aanbieders hebben namelijk tot 31 oktober 2023 een vergunning om bijna overal te parkeren, zolang zij de doorgang niet blokkeren. Bij de nieuwe vergunningverlening per 1 november 2023 heeft de gemeente meer controle over waar

deelscooters wel en niet mogen parkeren. De gemeente zegt toe te zullen zorgen dat de stoep bij de zaak van de vrouw ook voor deelscooters niet als virtuele parkeerzone aangewezen wordt.

Foutparkeren melden

Als er problemen zijn met hinderlijk parkeren van een deelscooter dan kan de vrouw contact op nemen met de betreffende aanbieders omdat zij verantwoordelijk zijn voor het parkeergedrag van hun gebruikers. Omdat de vrouw maar geen contact met de aanbieders kreeg, biedt de gemeente aan om contact op te nemen met de aanbieders van de deelscooters. Om hinderlijk parkeergedrag te kunnen aanpakken is het echter wel nodig om foto's te hebben van foutgeparkeerde deelscooters waarop het kenteken duidelijk zichtbaar is. Deze informatie is nodig om de laatste gebruiker te kunnen identificeren.

Onnodige parkeervergunning? 23.1.040

Trefwoorden: informatieverstrekking, parkeervergunning, coulance

Een vrouw klaagt zich erover dat ze een jaar lang ten onrechte een parkeervergunning heeft gehad en betaald. De vrouw woont sinds een jaar in een nieuw appartementencomplex en heeft direct een parkeervergunning en bezoekerspas aangevraagd. Op de gemeentelijke website staat dat haar woning zich bevindt in een betaald parkergebied en ook uit telefonisch contact met de gemeente maakt ze dit op. Als de vrouw er later achter komt dat ze voor parkeren in haar straat niet hoeft te betalen, vraagt ze om teruggave van het door haar betaalde bedrag. De gemeente wijst haar echter op een bord aan het begin van haar straat. Daarop staat 'einde parkeerzone'. De gemeente vindt dat ze daardoor had kunnen weten dat ze geen parkeervergunning nodig had. De vrouw vindt het vreemd dat ze desondanks toch een parkeervergunning kon aanvragen en ook heeft gekregen. En dat de gemeente in de eerdere contacten haar juist op

betaald parkeren (in dit gebied) heeft gewezen. Ze wendt zich tot de ombudsman. In de reactie van de gemeente bevestigt deze dat in de straat van de vrouw geen betaald parkeren geldt, zolang de grond nog in eigendom is van de projectontwikkelaar. Zolang dat duurt, heeft ze voor het parkeren in haar straat dus geen parkeervergunning nodig. De straat maakt echter deel uit van een groter gebied waarvoor wel betaald parkeren geldt. De vrouw kan haar vergunning in dat hele gebied gebruiken. Die uitleg kan de ombudsman volgen. Als er geen plek is in haar straat, kan de vrouw elders in haar wijk parkeren met haar vergunning. De ombudsman stelt vast dat op de website uitdrukkelijk staat aangegeven dat in het gehele gebied betaald parkeren geldt. Voor de straat van de vrouw wordt geen uitzondering gemaakt. Daarmee is de informatie onjuist/onvolledig. De ombudsman geeft daarom aan de gemeente de

aanbeveling om de tekst op de website aan te passen zolang het betaald parkeren niet voor de hele wijk geldt.

De ombudsman constateert dat duidelijk is dat de vrouw in ieder geval op basis van de informatie op de website van de gemeente heeft gemeend een parkeervergunning te moeten aanvragen. Verder lijkt het aannemelijk dat ze er bij het doen van de aanvraag niet door de gemeente op is gewezen dat dit niet nodig was. Immers, als dat wel was gebeurd had ze de aanvraag niet doorgezeten. Vanwege het bord in de straat is de gemeente niet bereid de parkeerkosten te vergoeden. Dat vindt de ombudsman jammer. Van de gemeente mag verwacht worden dat ze zich coulant opstelt als zij fouten maakt. Daar lijkt geen sprake van nu de gemeente de kosten voor

een achteraf ten onrechte aangevraagde vergunning volledig bij de vrouw neerlegt. Terwijl de gemeente daar met haar informatievoorziening mede debet aan is. Daarom doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om uit coulance in de kosten van de vergunning tegemoet te komen.

De gemeente laat weten de aanbeveling over te nemen. De website wordt aangepast en verzoekster en iedere andere bewoner die de afgelopen jaren (een) parkeervergunning(en) heeft gehad zal het betaalde parkeergeld gerestitueerd krijgen. Om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen wordt ook het systeem aangepast. Daarmee heeft de klacht van verzoekster zin gehad.

Grond bij nieuwbouw niet goed gesaneerd 23.1.048

Trefwoorden: verwachting, woonomgeving

Een man staat op het punt een nieuw te bouwen woning te kopen in de gemeente. De grond waarop gebouwd gaat worden is door de gemeente in verontreinigde staat verkocht en de ontwikkelaar doet daarom een aanvraag tot bodemsanering bij de gemeente. De gemeente geeft goedkeuring, er wordt gebouwd, de man krijgt de sleutel en betreft de nieuwe woning. Tot zover geen probleem.

Helaas blijkt de sanering niet goed te zijn uitgevoerd en zijn ingrijpende maatregelen rond de woning noodzakelijk. Zo worden alle bestrating en bouwwerken rond het huis verwijderd en wordt de kleigrond afgegraven. Vervolgens wordt er opnieuw bestraat en krijgt de eigenaar van het huis o.a. een nieuwe schuur. Na een jaar of twee bemerkt de man dat de schuur aan het verzakken is. De eigenaar is bezorgd en neemt contact op met de gemeente die op haar beurt contact opneemt met de ontwikkelaar. Die gaat aan de slag, maar in de ogen van de eigenaar van het huis in onvoldoende mate. Deze hele situatie

levert voor de bewoners veel stress op. Steeds is er weer gedoe.

De eigenaar van het huis vraagt de gemeente om ondersteuning en vindt dat de gemeente een plicht heeft om te helpen omdat het hele gedoe begonnen is met de slechte sanering van de grond. Hoe heeft dat kunnen gebeuren? De gemeente heeft immers goedkeuring gegeven voor de sanering. Achteraf blijkt dat het evaluatierapport waarop de gemeente haar goedkeuring baseert allerlei onjuistheden bevat. Het bureau dat het rapport heeft opgesteld, heeft dus slecht werk afgeleverd. De gemeente vindt dit heel vervelend maar stelt dat ze moet kunnen afgaan op de gegevens van een gecertificeerde instelling. De gemeente hoeft niet zelf een onderzoek te doen. Dat klinkt redelijk, aldus de ombudsman.

Het is heel vervelend wanneer er gedurende langere tijd ingrijpende zaken mis zijn om en

in je huis. De gemeente speelt in deze zaak echter geen rol. De aannemer is degene die moet zorgen dat het huis en de grond in goede staat zijn opgeleverd. De gemeente heeft bij de eerste melding van de verzakking contact

gelegd met de aannemer, dat is een vriendelijk gebaar. Verdere contacten om tot een oplossing te komen zullen moeten gaan tussen eigenaar en aannemer. Voor de ombudsman is geen rol weggelegd.

Auto dichtbij huis gewenst wegens mantelzorg 23.1.053

Trefwoorden: parkeren, luisteren

Een vrouw beklaagt zich erover dat de gemeente geen uitzondering maakt op het sinds 1 maart geldende betaald parkeren regime. Haar partner, die vanwege hun LAT-relatie wisselend in Groningen verblijft, heeft zelf geen recht op een parkeervergunning en moet gebruik maken van de bezoekerspas. Omdat hij mantelzorger is voor zijn moeder, die in Midden Nederland woont, heeft hij de auto dichtbij huis nodig zodat hij bij spoed zo snel mogelijk naar haar toe kan. De bezoekerspas biedt echter geen afdoende oplossing. De gemeente maakt geen uitzondering voor de situatie en daarom wendt de vrouw zich tot de ombudsman.

Die laat de vrouw weten dat de invoering van betaald parkeren gemeentelijk beleid is waarover de ombudsman niet mag oordelen. Wel kan

de ombudsman onderzoeken of de gemeente serieus heeft gekeken naar het verzoek om een uitzondering te maken op het beleid (hardheidsclausule).

De door de gemeente aangedragen mogelijkheid om extra uren toe te kennen aan de bezoekerspas van de vrouw vindt de ombudsman een mooie handreiking. In plaats van de gebruikelijke 16 uur wil de gemeente dit aantal uitbreiden tot 25 uur. Daardoor kan haar partner een dag extra gratis bij haar huis parkeren. De ombudsman constateert op basis hiervan dat de gemeente serieus heeft gekeken naar het verzoek om een uitzondering te maken. De vrouw vindt dit voorstel niet voldoende. De ombudsman kan de gemeente echter niet dwingen een verdergaande uitzondering op haar parkeerbeleid te maken.

Platgetreden groenstrook 23.1.055

Trefwoorden: toezegging, gebruik openbare ruimte

Een vrouw stoort zich eraan dat de groenstrook tussen haar huis en dat van de achterburen platgetreden wordt en dat er bouwwerken zoals schuttingen geplaatst worden. Zij vindt het niet prettig om hier tegenaan te moeten kijken en wil dat de gemeente de oorspronkelijke groene haag herstelt. Dit speelt al een poos. Na een poging tot buurtbemiddeling is er dit jaar eindelijk een en ander aangeplant. Naar de mening van de vrouw is het niet veel: 'maar wat plantjes'. De planten en struiken werden echter al snel weg-

gehaald of platgetreden. Als de vrouw dit meldt aan de gemeente vraagt zij of een nieuwe poging tot buurtbemiddeling een optie is. Daarna wordt het stil van de kant van de gemeente. De vrouw wil dat de gemeente doorpakt, de sfeer in de buurt verzielt.

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat ze zich niet herkent in het beeld van de vrouw. Door middel van het aanschrijven van betrokkenen en het zoeken van

het gesprek is lange tijd geprobeerd om tot een oplossing te komen. De gemeente maakt uitgebreid duidelijk wat zij hier allemaal voor gedaan heeft en wanneer. Er is tot 3 keer toe beplanting (geen plantjes maar flinke struiken) aangelegd die elke keer weer verwijderd werd. De ombudsman constateert dat de gemeente wel degelijk naar de vrouw heeft geluisterd en haar best heeft gedaan om een oplossing te vinden. Er zijn echter ook momenten waarop zij niet heeft doorgepakt waardoor vertraging ontstond. De gemeente erkent dit en biedt haar excuses aan.

Helaas heeft alle moeite niet geleid tot het gewenste resultaat van een gesloten groen-

strook zonder paadjes. Naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman zet de gemeente per direct een handhavingstraject in. Dit gaat tijd kosten, er moet onder meer onderzoek ter plaatse gedaan worden, omwonenden worden bevraagd en er kan op een uiteindelijk besluit nog een bezwaar- en beroepsprocedure volgen. Het kan dus wel even duren voordat duidelijk wordt wat dit traject gaat opleveren. Daarom geeft de ombudsman de gemeente in overweging om de vrouw op de hoogte te houden van de voortgang van het traject.

Onduidelijk of fietsenstalling bewaakt is 23.1.059

Trefwoorden: communicatie

Een man vindt dat het onduidelijk is dat de fietsenstalling aan de Nieuwe Markt onbewaakt is. Zijn elektrische fiets is daar gestolen ondanks de aanwezigheid van twee bewakers en camera's. Hiermee wordt volgens de man de indruk gewekt dat de fietsenstalling bewaakt is. Van de gemeente hoort hij dat deze maatregelen alleen gericht zijn om vandalisme tegen te gaan en diefstal daar niet onder valt. Volgens de man is er dan ook sprake van een schijnveiligheid. Hij klaagt zich bij de gemeente over de informatievoorziening, maar er verbetert niets in de communicatie naar burgers over het stallingsbeleid. Daarom wendt hij zich tot de ombudsman.

De gemeente laat aan de ombudsman weten dat het bord bij de ingang onlangs is aangepast, naar aanleiding van een eerdere klacht van de man. Op het nieuwe bord (en de website) staat dat het betreden en stallen van een fiets op eigen risico is en dat de gemeente niet aansprakelijk is voor diefstal. Over de rol van de beheerders zegt ze dat het geen bewakers zijn, maar servicemedewerkers. Zij zijn er om een schone en prettige

fietsenstalling te realiseren.

De ombudsman vindt de boodschap over aansprakelijkheid op het nieuwe bord met een tiental huisregels, alles in kleine letters, onvoldoende opvallen. Bovendien wordt er voor de rol van de beheerders en de camera's verwezen naar online algemene voorwaarden. De ombudsman vindt niet dat er van bezoekers kan worden verwacht dat zij online (ter plekke) de voorwaarden gaan lezen als zij de stalling bezoeken. Daarom geeft de ombudsman de gemeente in overweging om een extra bord te plaatsen waar expliciet op staat dat het gaat om een onbewaakte stalling. Dit kan misverstanden voorkomen.

Ook wijst de ombudsman de gemeente erop dat informatie op de website van Forum Groningen (waar de stalling onder zit) niet klopt. Er staat dat het een 'gratis bewaakte' fietsenstalling is. Hoewel de gemeente niet verantwoordelijk is voor de inhoud van externe websites, zal zij dit punt onder de aandacht brengen bij Forum Groningen. Dat is netjes. Bij de afronding van het onderzoek ziet de ombudsman dat deze informatie daadwerkelijk is aangepast.

Als reactie op het onderzoek van de ombudsman, laat de gemeente weten dat zij de overweging om een extra bord aan te brengen doorvoert. Er komt een digitaal bord waar meerdere boodschappen aan bezoekers van de stalling gedeeld worden. Allereerst de boodschap dat de stalling niet bewaakt is. Verder komt er een tekst waarin bezoekers aangeraden wordt hun fiets altijd goed, liefst dubbel, op slot te zetten. Ook komt er een verwijzing naar een andere stalling wanneer

de stalling vol is. Door de berichten af te wisselen hoopt de gemeente bezoekers goed te informeren. Bovendien gaat het om korte berichten, die naar verwachting sneller gelezen zullen worden. De gemeente heeft ook voor andere fietsenstallingen de ambitie om een dergelijk digitaal bord op te hangen.

De klacht van de man heeft dus zin gehad, en dat is mooi.

Doodlopende weg 23.1.064

Trefwoorden: klachtbehandeling, schade(vergoeding)

Een persoon laat de ombudsman weten dat hun klacht nog niet is afgehandeld door de gemeente. De ombudsman had hen een aantal weken eerder contactgegevens doorgegeven van de klachtenfunctionaris van de gemeente. Hen was namelijk van de weg geraakt omdat de gemeente op geen enkele wijze had aangegeven dat de weg in verband met werkzaamheden na een bepaald punt ophield, aldus de persoon. Voordat de ombudsman een onderzoek doet, moet iemand de klacht eerst bij de gemeente zelf indienen.

Dit is gebeurd en er heeft een afspraak plaatsgevonden met de persoon en iemand van de gemeente, op de plek waar de weg plotseling ophield. De persoon heeft hun klacht kunnen toelichten maar hoort vervolgens niets meer. Daarom meldt hen zich weer bij de ombudsman.

De ombudsman doet direct navraag bij de klachtenfunctionaris. Er blijkt een misverstand te zijn

tussen de medewerker van de gemeente en de persoon. De medewerker had begrepen dat met het gesprek ter plekke geen verdere klachtbehandeling meer nodig was. Gelet op de nieuwe klacht, is nu duidelijk voor de gemeente dat de persoon nog een inhoudelijke reactie verwacht. De klachtenfunctionaris zegt toe contact op te nemen met de persoon.

Na dat contact meldt de klachtenfunctionaris de ombudsman dat de persoon blij is dat er serieus gekeken wordt naar verbetering van de verkeerssituatie. De materiële schade valt echter tegen. De persoon wil daarvoor een vergoeding, blijkt. De klachtenfunctionaris legt de persoon uit dat eerst onderzocht moet worden of de gemeente daadwerkelijk aansprakelijk is voor de schade en de kosten. Hier gaat het bureau Verzekeringen van de gemeente echter over. De klachtenfunctionaris handelt de klacht schriftelijk af en geeft daarbij contactgegevens van het bureau door aan de persoon.

Lang aan het lijntje 22.1.066

Trefwoorden: behandeltermijn, motivering

Een echtpaar vraagt de gemeente om een strook grond naast hun huis te mogen kopen of in gebruik te mogen nemen. Ze willen de strook bij hun tuin betrekken. Pas een jaar en 4 maanden later horen ze telefonisch dat het verzoek wordt afgewezen vanwege het aanzicht van de wijk. Het echtpaar voelt zich niet serieus genomen. Ten eerste omdat ze zo lang hebben moeten wachten. Verder kunnen ze de reden van afwijzing niet volgen en begrijpen ze niet waarom een van de burens wel een stuk grond naast hun perceel mocht kopen.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente.

Die laat weten dat de betreffende strook grond nog niet in eigendom is bij de gemeente. Wel was aan betrokkenen al meer dan een jaar daarvoor kenbaar gemaakt dat de grond 'op korte termijn' eigendom van de gemeente zou worden. Maar zolang dat nog niet het geval was, kon de gemeente de aanvraag niet officieel in behandeling nemen.

Omdat het de planning was om de grond op korte termijn over te dragen, vindt de ombudsman het niet onbehoorlijk dat de gemeente dit eerst wilde afwachten voordat zij het verzoek (officieel) in behandeling nam. Dat werd echter anders toen het echtpaar na een half jaar weer contact opnam met de gemeente met hetzelfde

verzoek. Van 'op korte termijn' was geen sprake meer, zeker niet toen ze enkele maanden later nogmaals hun verzoek bij de gemeente indienen. De gemeente erkent dat zij het verzoek eerder in behandeling had moeten nemen. Ook al was de grond nog niet in eigendom. Zij had eerder een als-dan beoordeling kunnen doen, zoals uiteindelijk ook gebeurd is.

De ombudsman constateert op basis hiervan dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld. De gemeente geeft een nadere toelichting waarom zij het stuk grond niet verkoopt of in bruikleen geeft. Het heeft te maken met de brede en langgerekte (groen)structuren die zijn opgenomen in de stedenbouwkundige opzet. De ombudsman stelt vast dat de beslissing tot de beleidsvrijheid van de gemeente behoort en dat een ombudsman daar geen oordeel over mag geven. Wel moet de gemeente haar handelen goed onderbouwen. En dat doet de gemeente met de gegeven uitleg alsnog en dat is netjes. Ook legt de gemeente uit dat de grond die de burens wel hebben kunnen kopen niet tot die groenstructuur behoort. Daarmee zijn het verschillende gevallen. Deze uitleg kan de ombudsman ook volgen.

Alles overziend kan de ombudsman zich voorstellen dat deze uitkomst na zo lang wachten teleurstellend is voor betrokkenen.

Extra strook gemeentegrond 23.1.069

Trefwoorden: behandel/reactietermijn, gebruik openbare ruimte

Een man koopt een woning. De vorige eigenaren hebben daar 57 jaar gewoond en in de loop der jaren een strook gemeentegrond aan hun tuin toegevoegd. De nieuwe bewoner wil dit gebruik legaliseren en benadert de gemeente. Hij is van mening dat hij door 'bevrijdende verjaring' eigenaar is geworden van deze extra strook. De gemeente reageert en is van mening dat de

grond haar eigendom is en moet blijven. Er is geen sprake van bevrijdende verjaring. De man is het daar niet mee eens en maakt dat schriftelijk kenbaar. Vervolgens hoort de man niets meer van de gemeente. Ondertussen wil hij niet investeren in zijn tuin en heeft onderhoud van de bewuste strook geen zin.

Na een aantal maanden komt opnieuw de

bevestiging van de gemeente dat de grond haar eigendom is en blijft. De man wordt verzocht alles wat niet hoort op de strook binnen 28 dagen te verwijderen. Zo niet, dan zal de gemeente dat doen en de kosten verhalen op de man. De man vindt dat deze mail van de gemeente geen formele status heeft. Hij laat weten: 'Als jullie de tuin terug willen vorderen, dan regel je dat maar via de rechter'. Hierop reageert de gemeente niet. De man weet niet waar hij aan toe is, er is namelijk na ondertussen drie maanden ook nog niet gehandhaafd. Hij schakelt de ombudsman in.

De ombudsman vraagt de gemeente om uit te leggen waarom de man steeds erg lang moet wachten op een reactie en waarom deze soms helemaal uitblijft. De gemeente erkent dat dit niet vlot is afgehandeld en biedt haar excuses daarvoor aan. De gemeente heeft bewust niet

gereageerd op de laatste opmerking van de man dat het maar via de rechter moet worden uitgevochten. De gemeente geeft achteraf toe dat ze ten onrechte ervan uitging dat de man zou begrijpen dat het principe is 'wie eist, die bewijst' en dat dat betekent dat de gemeente niet van plan is om zelf actie te ondernemen via de rechter. Ook daarvan zegt de gemeente nu dat ze dat beter expliciet had kunnen aangeven bij de man. Tot slot kan de gemeente zich voorstellen dat er onzekerheid ontstaat als er niet gehandhaafd wordt, terwijl ooit wel een deadline is gegeven. De gemeente geeft de man nu een aantal extra weken. Ook al is dit niet de uitkomst waar de man op zit te wachten, de ombudsman is van mening dat de man uiteindelijk wel voldoende informatie heeft gekregen zodat hij weet waar hij aan toe is.

Compenseren parkeerboete 231.077

Trefwoorden: boete, parkeren

Een man heeft twee naheffingsaanslagen ontvangen omdat hij niet betaald heeft voor parkeren. De man stelt dat hij een parkeervergunning heeft. Toen zijn auto naar de garage moest, kreeg hij een leenauto mee. Hij heeft zijn parkeervergunning vervolgens op het kenteken van de leenauto gezet. Nadat de man zijn auto weer ophaalde, is hij vergeten het kenteken aan te passen. Hij vindt de boetes dan ook niet terecht. Hij heeft bezwaar gemaakt tegen de aanslagen en een van de aanslagen is toen 'uit coulance' ingetrokken. De man vindt dat ook de andere aanslag ingetrokken moet worden, maar dat gebeurt niet. Als de man zijn parkeervergunning moet verlengen, wil hij het boetebedrag op de leges voor de vergunning

inhouden. De gemeente gaat daar echter niet mee akkoord. De man stapt naar de ombudsman. De ombudsman wijst de man op de mogelijkheid van beroep tegen de beslissing op bezwaar. De man is ook in beroep gegaan, maar omdat de kans van slagen gering is, heeft hij zijn beroep weer ingetrokken. Hij vraagt de ombudsman om te bemiddelen. De ombudsman ziet dat de gemeente de man heeft laten weten te blijven bij het besluit om maar één aanslag in te trekken. Aangezien de naheffingsaanslag terecht is opgelegd en de gemeente netjes heeft gehandeld door uit coulance deels tegemoet te komen aan de man, ziet de ombudsman geen aanleiding voor bemiddeling. De man is teleurgesteld.

10 Inkomen

Sleept lang 23.1.011

Trefwoorden: traject

Een ontwerper van bruidskleding heeft een niveau-indicatie nodig om aan het werk te kunnen. Met zo'n indicatie kan hij laten zien wat hij kan. In 2016 kreeg hij van de gemeente te horen dat die zo'n indicatie niet wil verstrekken. Toen de man het in de loop van 2022 weer vroeg, weigerde de gemeente opnieuw. Dat is de reden dat de man naar de ombudsman gaat. Hij vertelt verder dat hij bezig is met het opzetten van een eigen bedrijf. Het ondernemingsplan dat hij had gemaakt, voldeed volgens de gemeente echter niet. Dat ziet de man achteraf zelf ook wel in. Hij heeft voor hulp een gespecialiseerd bedrijf gevonden dat een beter ondernemingsplan kan maken. De man heeft daar echter geen geld voor en vraagt zich af of de gemeente iets kan betekenen.

In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat de man in 2022 geen contact heeft gezocht over een niveau-indicatie of ondernemingsplan. Verder blijkt dat de man een langdurig traject heeft doorlopen voor het ondernemingsplan, hij was hierover in 2019 al in contact met de voormalige gemeente Haren. Uit de reactie van de gemeente blijkt verder dat

voor het opstarten van een eigen bedrijf geen niveau-indicatie nodig is. Op de vraag of de man op kosten van de gemeente een zelfgekozen deskundige mag inhuren om een ondernemingsplan te maken, geeft de gemeente een duidelijk antwoord. Die kosten zal de man zelf moeten betalen.

De gemeente geeft echter ook aan wat wel mogelijk is. De man kan altijd opnieuw een Bbz-uitkering (Besluit bijstandverlening zelfstandigen) aanvragen. De gemeente raadt daarbij aan dat hij eerst een 'voorbereidingsperiode op zelfstandig ondernemerschap' gaat volgen. Tijdens dit traject kan hij begeleiding krijgen. Een niveau-indicatie zou volgens de gemeente van belang kunnen zijn als de man een betaalde baan zou willen hebben. De gemeente speelt daarbij echter geen rol. Voor meer informatie hierover zou de man contact kunnen opnemen met de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)

De ombudsman ziet, mede door het tijdsverloop en door de ter beschikking staande informatie geen aanknopingspunten voor een verder onderzoek.

Laat besluit energietoeslag heeft gevolgen 23.1.015

Trefwoorden: procedure

Een man klaagt zich erover dat hij geen toeslag voor energiekosten kan aanvragen, omdat hij ten tijde van de aanvraag net verhuisd is uit de gemeente Groningen. De man voelt zich benadeeld door het feit dat de gemeente relatief laat (november 2022) met een aanvullende regeling komt voor personen met een inkomen tussen 120% en 140% van de bijstandsnorm. Het betreft een uitbreiding van de regeling die al bestond voor lagere inkomens. De man is van mening dat de regeling betrekking heeft

op de hoge energiekosten in de winterperiode 2021/2022. Voor de winterperiode 2022/2023 is er een landelijke regeling: 2x €190 en een energieplafond.

De man was in de winter van 2021/2021 (en tot ver daarna) ingeschreven in de gemeente Groningen en voldeed aan de inkomenseis en hij had zeer hoge energiekosten. De intentie van de regeling is daarom volledig op hem van toepassing, maar hij kan niet in bezwaar en beroep, omdat zijn aanvraag niet in behandeling wordt genomen. Hij

wendt zich daarom tot de ombudsman. Als de ombudsman de kwestie voorlegt aan de gemeente, laat die weten dat de energietoeslag categoriale bijzondere bijstand is. Daarvoor geldt in principe dat de aanvraagdatum bepalend is en niet de datum waarop de kosten zich voordoen. De aanvraag moet dus gedaan worden bij de

gemeente waar belanghebbende op de datum van aanvraag woont. Na intern overleg neemt de gemeente de aanvraag toch in behandeling. Dat is mooi, zo constateert de ombudsman, want daardoor ontvangt de man binnen een aantal weken een beslissing waar hij – zo nodig – bezwaar tegen kan maken.

Gegevens uit dossier verwijderen 23.1.030

Trefwoorden: dossier(vorming), klachtbehandeling

Een man heeft een klacht ingediend bij de gemeente. Hij heeft een gesprek gehad over werk en wil dat bepaalde notities van dit gesprek verwijderd worden uit zijn dossier. De gemeente gaat in haar reactie niet in op dit verzoek. De man wil dat de door hem genoemde gegevens over zijn gezondheid alsnog verwijderd worden en stapt naar de ombudsman.

verhoudt tot de 'Algemene verordening gegevensbescherming' (AVG). Naar aanleiding van deze vraag wint de gemeente advies in van haar Functionaris Gegevensbeheer (FG) hoe zij moet omgaan met het verzoek van de man. De FG oordeelt dat ondanks dat de man het zelf verklaard heeft, de gemeente de gegevens niet als zodanig in een rapport mag vastleggen.

De gemeente laat in een reactie weten geen aanleiding te zien voor het verwijderen van de gegevens. Mede omdat dit volgens de gemeente zaken zijn die de man zelf heeft verteld. De gemeente heeft hierop doorgevraagd om een goed beeld te krijgen, aldus de gemeente. Zij geeft verder aan dat de informatie geheim is en niet zonder toestemming van de man gedeeld zal worden.

De gemeente constateert dat de uitleg van de AVG op dit punt haaks staat op de Participatiewet en de verantwoording voor een juiste plaatsing. Zij geeft aan hierover nader in gesprek te zullen gaan met de FG. De ombudsman zal deze discussie blijven volgen.

De ombudsman vraagt door en wil van de gemeente weten hoe haar reactie zich

Wat het verzoek van de man betreft, geeft de gemeente aan dat de door de man verstrekte gegevens uit de rapportage zullen worden verwijderd.

Zorg om kinderopvang 23.1.036

Trefwoorden: indicatie

Een man meldt dat hij een sociaal medische indicatie (verder: SMI) voor kinderopvang heeft, die binnen 2 maanden afloopt. Hij weet echter niet of deze indicatie verlengd wordt en maakt zich daar grote zorgen over, omdat de kosten voor hem dan onbetaalbaar worden. Zijn eigen bijdrage bedraagt nu namelijk 120 euro per

maand. Als de SMI niet verlengd wordt, dan lopen de kosten voor de kinderopvang volgens de man op tot 1.500 euro per maand. Een bedrag dat hij niet kan betalen. Sinds ruim 2 jaar zijn zijn inkomsten aanzienlijk gedaald omdat zijn partner na de geboorte van hun dochter ziek is geworden. Zij kan daardoor niet voor de kinderen

zorgen. En hij moet zijn eigen bedrijf draaiende houden om voor inkomsten te zorgen. Hierdoor is het gezin aangewezen op kinderopvang. De gemeente laat aan de ombudsman weten dat uit het huidige medisch attest van de partner niet duidelijk was of deze situatie langer zou gaan duren. Hierdoor moet er een nieuwe aanvraag gedaan worden. In principe moet er elke 6 maanden een nieuw attest opgemaakt worden. De regeling is normaal zo dat de SMI 1x verlengd mag worden, dus 2 toekenningen van 6 maanden. Daarna moet een arts aangeven of er dringende redenen zijn waarom de toekenning wederom verlengd zou moeten worden. De gemeente geeft verder aan dat als de man nu een nieuwe aanvraag indient, de medewerker van de gemeente bij de aanvraag voor het attest de

vraag zal stellen of de beoordelend arts denkt dat de kinderopvang langer noodzakelijk is. Als dit zo is, zou er bij een volgende aanvraag geen attest opgevraagd hoeven te worden. De man hoeft dan alleen nog maar de overeenkomsten van de kinderopvanginstellingen en zijn inkomen in te leveren. Als de SMI onverhoopt wordt afgewezen dan is het niet zo dat het zomaar stopt. De gemeente houdt dan in ieder geval rekening met opzegtermijnen enz. De ombudsman constateert dat deze reactie van de gemeente voldoende duidelijkheid geeft over wat er moet gebeuren om voor een mogelijke verlenging in aanmerking te komen. Het is de man nu ook duidelijk. Hij meldt dat hij het aanvraagformulier al in huis heeft. Hiermee rondt de ombudsman haar bemoeienissen af.

Geen aanknopingspunten voor een onderzoek 23.1.043

Trefwoorden: hulp/ondersteuning

Een man is niet tevreden over de begeleiding die hij in de afgelopen 2 jaar van de gemeente heeft gekregen bij het starten van een eigen onderneming. Hij bezoekt het spreekuur van de ombudsman en levert een aantal stukken in. De ombudsman zegt toe dat de stukken zullen worden bestudeerd en dat bekeken zal worden of er een onderzoek wordt gestart. De ombudsman constateert dat de man in de stukken een zeer uitgebreide beschrijving geeft van zijn contacten met de gemeente, maar dat hij weinig concrete gedragingen en data

vermeldt. Daardoor kan de ombudsman moeilijk uit de beschrijving halen waar en wanneer de begeleiding volgens de man onvoldoende is geweest. Wel leest de ombudsman in de ingeleverde stukken dat de gemeente voldoende inzichtelijk heeft uitgelegd waarom de man niet in aanmerking komt voor de Bbz-regeling, Parttime Ondernemen en de mogelijkheid om als stagiair aan het werk te gaan. De ombudsman legt dit aan de man uit en deelt mee dat er geen aanknopingspunten zijn gevonden voor nader onderzoek.

Urgent geldgebrek 23.1.045

Trefwoorden: bijzondere bijstand

Een vader meldt zich omdat hij in een problematische financiële situatie zit. Hij heeft 3 kinderen, die tot enkele maanden geleden bij hun moeder woonden. Totdat moeder plotseling vertrok naar het buitenland en (vooralsnog) niet meer terugkwam. Stichting WIJ heeft vader,

die in Duitsland woont en studeert, gevraagd om voor de kinderen te zorgen. Zodat zij hun schooljaar in Nederland kunnen afmaken. De man is hiervoor tijdelijk naar Nederland gekomen met de toezegging van WIJ dat het goed zou komen. De man krijgt geen uitkering omdat hij

niet ingeschreven staat in Nederland. Hij heeft daardoor onvoldoende financiële middelen om goed voor de kinderen te kunnen zorgen. Hij wendt zich tot de ombudsman.

Die gaat er vanwege de urgentie direct achteraan.

Al snel wordt duidelijk dat de man op eigen naam bijzondere bijstand kan aanvragen voor de

huur, vaste lasten en eventueel onderhoud van de kinderen. De gemeente zegt toe de aanvraag direct op te pakken zodra die binnen is. De ombudsman verstrekt de vader deze informatie en het telefoonnummer van een medewerker die hij voor hulp kan bellen. Dat gaat de man doen en daarmee eindigt de bemoeienis van de ombudsman.

Geen prettige toon 22.1.064

Trefwoorden: communicatie, terugvordering

Een vrouw klaagt zich over de vervelende toon van de brieven die ze van de gemeente heeft ontvangen. Ze mist maatwerk en empathie. Ter toelichting meldt de vrouw dat ze met veel moeite zelf een baan heeft gevonden waardoor ze uit de uitkering kon. Ze heeft aan de gemeente doorgegeven dat ze per 15 augustus 2022 aan de slag kon. Desondanks ontvangt ze eind augustus een volledige uitkering, waarvan ze een deel moet terugbetalen. Dat begrijpt de vrouw wel, maar het gaat haar om de manier waarop de gemeente de te veel ontvangen uitkering terugvraagt. Die heeft het over 'schuld'. Alsof zij schuld heeft aan deze situatie.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. Die geeft de vrouw gelijk. De gemeente ziet in dat de brieven maatwerk en empathie ontberen. Hiervoor biedt de gemeente haar excuses aan en dat is netjes. Het is volgens de gemeente met het huidige systeem niet mogelijk om brieven op maat te maken, maar zij is bezig met een nieuw systeem. De invoering ervan zal echter nog enige tijd op zich laten wachten. Met haar excuses aan de vrouw en het voornemen de toon van de brieven, waaronder de terugvorderingsbrieven te verbeteren, corrigeert de gemeente naar het oordeel van de ombudsman haar niet behoorlijke gedraging.

11 Werkmaatschappijen

Oneens met aanpak zwemjuf 23.1.019

Trefwoorden: bejegening

Een vrouw beklaagt zich over een voorval tijdens de zwemles van haar dochter. Het gaat om een gedraging van de zweminstructrice en later ook van de teamleider van de instructrice. De vrouw heeft hierover een klacht ingediend bij de gemeente, maar over de afhandeling ervan is ze niet tevreden en daarom meldt ze zich bij de ombudsman.

Na het lezen van de stukken stelt de ombudsman voor om een gesprek met beide partijen te hebben bij de ombudsman. Doel zou zijn om te kijken wat er nodig is om deelname van de dochter aan de zwemlessen weer mogelijk te laten zijn. In het telefoongesprek waarin dit wordt besproken meldt de vrouw dat ze een e-mail heeft ontvangen van de directeur waardoor ze erg van streek is. De ombudsman vraagt om eerst deze e-mail toe te sturen.

Daarin leest de ombudsman dat het ondanks een gezamenlijke inzet vanuit het belang van de dochter niet is gelukt om tot een constructieve oplossing te komen. Omdat de zwemveiligheid van de dochter centraal staat, stelt de directeur voor dat de dochter weer naar zwemles komt. Ze mag de lessen op een ander moment bij een andere instructeur volgen. Als ze dat niet wil, krijgt de vrouw het reeds

betaalde abonnementsgeld volledig terug. De ombudsman ziet dit op zichzelf als een nette reactie, waaraan een vervolgonderzoek niets kan toevoegen. Omdat de vrouw had aangegeven verdrietig te zijn over de hele geschiedenis en het voorstel van de directeur, vraagt de ombudsman aan haar wat ze zou willen dat er gebeurt. Haar reactie komt erop neer dat ze erkenning wil dat er verkeerd is gehandeld door de zwemjuf.

Een onderzoek van de ombudsman zal echter geen duidelijkheid geven wat er precies wel of niet is gebeurd aan de rand van het zwembad. Omdat de ombudsman er zelf niet bij was, en er ook geen verslaglegging van de situatie is, kan zij hier niet over oordelen. Waar de ombudsman wel een oordeel over kan uitspreken is de reactie op het voorval en het gesprek daarna. Dat is naar oordeel van de ombudsman een nette reactie. De vrouw kan haar dochter weer zo snel mogelijk naar zwemles laten gaan bij een andere instructeur. Hiermee ligt het oorspronkelijke doel van de ombudsman om de dochter weer aan zwemlessen deel te kunnen laten nemen binnen het bereik van moeder. Mocht dat geen geschikte optie voor haar zijn, dan kan ze het volledige lesgeld terugkrijgen.

